

IBM Marketing Operations  
Version 9.1.1  
26 novembre 2014

*Notes sur l'édition*



**Important**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations figurant à la rubrique «Remarques», à la page 25.

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 CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.ibm.com/ca/fr> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France  
Direction Qualité  
17, avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex*

Cette édition s'applique à la version 9, édition 1, modification 1 d'IBM Marketing Operations et à toutes les éditions et modifications suivantes jusqu'à indication contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 2002, 2014.

---

## Table des matières

<b>Avis aux lecteurs canadiens . . . . .</b>	<b>v</b>	<b>Chapitre 5. Limitations connues . . . . .</b>	<b>15</b>
<b>Chapitre 1. Configuration système requis et compatibilité . . . . .</b>	<b>1</b>	<b>Chapitre 6. IBM Marketing Operations Reports Package . . . . .</b>	<b>19</b>
<b>Chapitre 2. Nouvelles fonctionnalités et modifications apportés à la version 9.1.1</b>	<b>3</b>	<b>Chapitre 7. IBM Marketing Operations-Campaign Reports Package</b>	<b>21</b>
Nouvelles fonctions des systèmes IBM Marketing Operations - Campaign . . . . .	6	<b>Chapitre 8. Avant de contacter le support technique d'IBM . . . . .</b>	<b>23</b>
<b>Chapitre 3. Incidents corrigés . . . . .</b>	<b>7</b>	<b>Remarques . . . . .</b>	<b>25</b>
Incidents corrigés dans des systèmes intégrés . . . . .	8	Marques . . . . .	27
<b>Chapitre 4. Problèmes recensés . . . . .</b>	<b>11</b>	Règles de confidentialité et conditions d'utilisation	27
Problèmes connus dans les systèmes intégrés Marketing Operations-Campaign . . . . .	14		



---

## Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

### Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

### Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

### Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

### OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

### Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

<b>France</b>	<b>Canada</b>	<b>Etats-Unis</b>
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

## Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

## Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

---

## Chapitre 1. Configuration système requise et compatibilité

IBM® Marketing Operations fait partie de la suite de produits IBM EMM.

- Marketing Operations version 9.1.1 requiert IBM Marketing Platform 9.1.1.
- Pour la génération de rapports, Marketing Operations 9.1.1 utilise la version 9.1.1 de Marketing Operations et le composant Marketing Operations/Campaign Packages de Rapports.

Pour obtenir les instructions d'installation, voir le *Guide d'installation d'IBM Marketing Operations*.

Si vous disposez d'une version précédente de Marketing Operations, voir le manuel *IBM Marketing Operations - Guide de mise à niveau* pour des instructions de mise à niveau et de versions prises en charge.



---

## Chapitre 2. Nouvelles fonctionnalités et modifications apportés à la version 9.1.1

IBM Marketing Operations 9.1.1 inclut de nouvelles fonctions pour les approbations mobiles, le branchement de modèle de flux de travaux, la désactivation de projets et requêtes et la création d'ordre de colonne personnalisé sur les pages de listes. Cette édition présente également le centre de connaissances Knowledge Center IBM pour la documentation.

Pour plus d'informations sur les nouvelles fonctions et les modifications dans Marketing Operations 9.1.1, voir la documentation Marketing Operations.

### Prise en charge du navigateur Chrome

Depuis la version 9.1.1, Marketing Operations est pris en charge sur Chrome sur les systèmes d'exploitation Windows.

### Approbations mobiles

Depuis la version 9.1.1, Marketing Operations inclut des fonctions limitées optimisées pour un navigateur mobile. Marketing Operations inclut dorénavant une prise en charge permettant d'évaluer les traitements d'approbations sur les appareils mobiles.

Les approbations mobiles sont particulièrement utiles pour les approbations sans pièces jointes ou lorsque vous pouvez décrire les modifications dans les commentaires. Elles sont destinées aux cas au cours desquels une description de texte capture l'essence de ce qui doit être approuvé, par exemple, "Demande d'approbation d'augmentation du nombre de mailings de 10 000 à 15 000."

Ces approbations peuvent également inclure une ou plusieurs pièces jointes à approuver, mais seuls les noms de ces pièces jointes sont visibles dans l'approbation mobile. Un demandeur doit ajouter un texte descriptif à chaque pièce jointe pour permettre à l'approbateur de prendre une décision, par exemple, "logo société modifié selon logo dufichier tel que demandé".

Les fonctions mobiles sont uniquement prises en charge sur les appareils Android 4.4.x et version supérieure à l'aide du navigateur Chrome 3.6.

### Branchement de modèle de flux de travaux

Un grand nombre de projets similaires peuvent nécessiter de petites variations dans le flux de travaux. Vous pouvez configurer des modèles de projets de sorte à en utiliser plusieurs basés sur l'entrée utilisateur plutôt que de créer des modèles distincts. Utilisez cette fonction pour simplifier la collection de modèles de votre organisation.

Vous pouvez créer un branchement de modèle de flux de travaux selon les types suivants d'attributs de campagne et formulaire.

- Sélection unique
- Base de données sélection unique
- Oui/Non

Par exemple, un projet pour organiser un salon professionnel contient un attribut appelé "Document" avec différentes options pour les documents des kiosques. Il existe des brochures, des livrets, des DVD de démonstration et du matériel 3D. Les tâches du flux de travaux requises pour créer chaque document sont différentes, bien que le reste des étapes de l'organisation d'un salon professionnel soit identique.

## Désactivation de demande et projet

Une fois que votre organisation a utilisé IBM Marketing Operations pendant un certain temps, l'interface utilisateur peut devenir encombrée de demandes et projets obsolètes ou inutiles. Vous pouvez désactiver des projets et demandes pour désobstruer l'interface et simplifier les recherches.

La plupart des utilisateurs Marketing Operations peuvent désactiver et réactiver les projets et demandes à partir de l'onglet Récapitulatif de l'objet ou des pages de liste de demandes et projets. Vous pouvez désactiver ou réactiver jusqu'à 1000 projets et demandes avec cette méthode, selon le nombre d'objets affichés sur chaque page. Votre administrateur indique le nombre maximal d'objets qui s'affichent sur chaque page dans les paramètres de configuration administrative.

Une fois que vous avez désactivé les projets et demandes, ils n'apparaissent plus dans l'interface utilisateur ni les résultats de recherche, à moins que vous ne le demandiez explicitement. Les recherches standard suivantes montrent des demandes et projets désactivés.

- **Projets désactivés**
- **Demandes désactivées**
- **Projets et demandes désactivés**

Vous pouvez également localiser les demandes et projets désactivés dans les recherches créées en filtrant ces recherches par défaut.

Les demandes et projets inactives restent dans votre base de données. Les projets inactifs peuvent toujours être réactivés.

Pour désactiver une demande ou un projet, il doit remplir les critères suivants.

- Les projets doivent avoir l'état **Terminé**, **Annulé** ou **En attente**.
- Les demandes de projets doivent avoir le statut **Annulé** ou **Accepté**.
- Si le projet possède des sous-projets, l'état des sous-projets doit également être **Terminé**, **Annulé** ou **En attente**. Vous devez également désactiver les sous-projets avant de désactiver le projet parent.
- Dans un environnement intégré Campaign-Marketing Operations, la date de fin de campagne doit passer avant que vous ne puissiez désactiver un projet ou sous-projet avec une campagne reliée. Il est impossible de désactiver un projet avec une date de fin dans le futur.

## Désactivation de demande et projet en masse

Les administrateurs peuvent désactiver des demandes et projets en masse pour supprimer rapidement les objets inutiles de l'interface utilisateur. Cette fonction permet aux administrateurs d'accélérer le nettoyage de tout le système. Les critères pour la désactivation sont identiques.

Les administrateurs paramètrent des désactivations en fonction des requêtes et planifient la désactivation via la planificateur IBM Marketing Platform.

## Réarrangement des colonnes dans les listes d'objets

Vous pouvez réarranger les colonnes (standard et personnalisées) de données sur des listes d'objets marketing pour pouvoir voir les données pertinentes sans avoir à faire défiler. Vous pouvez choisir les colonnes personnalisées à afficher. Il est impossible de supprimer les attributs standard car le système les utilise, mais vous pouvez les placer où ils sont utiles ou moins dérangeants.

Vous pouvez réarranger l'ordre des colonnes dans les listes des objets marketing suivants.

- projets
- documents
- offres
- objets marketing

## URL unique

Les URL pour les objets marketing et projets sont dorénavant formées de sorte que vous puissiez créer une URL unique pour un projet ou objet marketing dans une grille ou TCS qui, lorsqu'elle est ouverte, affiche un onglet de navigateur unique contenant des versions en lecture seule de tous les onglets de l'objet (incluant les onglets Analyse et Récapitulatif).

Précédemment, si vous entriez l'URL à partir de l'onglet Récapitulatif d'un projet ou objet marketing dans une grille, un clic sur l'URL ouvrait seulement l'onglet Récapitulatif. Vous pouvez maintenant entrer une URL dans une grille ou TCS qui ouvre un projet ou objet marketing dans l'onglet spécifié par cette URL, avec tous les autres onglets également affichés.

Pour l'instant, l'objet s'ouvre en lecture seule, vous ne pouvez donc pas éditer l'objet ou lien dans d'autres objets marketing ou projets de la vue. Pour apporter des modifications, revenez à la fenêtre principale Marketing Operations pour ouvrir l'objet marketing ou projet.

## Knowledge Center IBM ExperienceOne

Depuis la version 9.1.1, vous pouvez afficher la documentation produit dans le centre de connaissances IBM ExperienceOne Knowledge Center, qui inclut la documentation pour tous les produits de la famille ExperienceOne. Utilisez Knowledge Center IBM ExperienceOne pour :

- rechercher un produit particulier dans la documentation.
- rechercher tous les produits de la suite.
- mettre des rubriques en signets.
- partager des liens vers des rubriques spécifiques.
- accéder aux ressources de formation et de support IBM.

Vous pouvez afficher les tâches communes, l'identification et la résolution des incidents, et la documentation support comme dans les éditions précédentes à l'aide du menu **Aide** de chaque produit, y compris **Aide > Documentation du produit** ou **Aide > Aide sur cette page**. Pour obtenir la documentation relative à tous les autres produits IBM, utilisez le centre de connaissances IBM Knowledge Center à l'adresse <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/>.

---

## Nouvelles fonctions des systèmes IBM Marketing Operations - Campaign

Pour les systèmes IBM Marketing Operations intégrés avec IBM Campaign, la version 9.1.0 inclut une nouvelle fonction qui permet de copier automatiquement les attributs de projet en attributs de campagne.

### **Copie d'attributs de projet en attributs de campagne**

Dans la version 9.1.0, les créateurs de projets et de demandes de projet dans Marketing Operations qui sont liés à des campagnes peuvent envoyer automatiquement des quantités de données plus importantes vers Campaign. Cette fonction réduit le risque d'erreur d'entrée de données et accélère le processus de création de projets de campagne.

Vous pouvez configurer les modèles de projet de campagne de manière à ce qu'ils copient automatiquement les informations des projets vers les campagnes (par exemple, la description, les dates de début et de fin) de sorte que vous n'ayez à les entrer qu'une seule fois. Lorsque vous créez un modèle de projet de campagne, cochez la case **Copie d'attributs de projet en attributs de campagne** pour copier automatiquement les attributs de projets vers Campaign.

Si la case **Copie d'attributs de projet en attributs de campagne** n'est pas cochée dans le modèle, les utilisateurs peuvent tout de même copier ces informations en un clic dans l'instance d'objet. Si la case n'est pas cochée lors de la création d'instances à partir des modèles, le lien **Copie d'attributs de projet en attributs de campagne** copie les attributs de projets vers Campaign.

## Chapitre 3. Incidents corrigés

Les incidents suivants ont été résolus dans IBM Marketing Operations version 9.1.1.

Tableau 1. Incidents résolus dans Marketing Operations version 9.1.1

ID problème	Description
66673	<p>Auparavant, lorsque Marketing Operations est déployé sur le port SSL par défaut, certains liens récents pointant vers des pages d'administration ne fonctionnent pas. Les liens récents vers des utilisateurs et des fonctions autres que les fonctions d'administration fonctionnaient correctement.</p> <p>Ce problème est corrigé.</p>
72048	<p>Au-delà d'un niveau de zoom égal à 150%, des problèmes de rendu d'interface utilisateur se sont parfois produits sur Internet Explorer version 9 and 10.</p> <p>Ce problème est corrigé.</p>
91709	<p>Le nom du destinataire n'affichait pas le fuseau horaire de l'utilisateur en mode édition de la demande de projet. Le fuseau horaire de l'utilisateur était visible en mode affichage de la demande de projet.</p> <p>Ce problème est corrigé.</p>
156839	<p>Dans les versions précédentes, il était possible d'importer un fichier potentiellement malicieux. Les fichiers importés sont restreints aux types de fichiers autorisés répertoriés dans la propriété de configuration <b>Marketing Operations &gt; umoConfiguration &gt; fileUpload &gt; allowedFileTypes</b>. Les éditions précédentes autorisaient des types de fichiers ne figurant pas dans la liste allowedFileTypes dans certains cas. Ce problème a été résolu.</p>
166475	<p>Une erreur de script survenait parfois après un clic sur</p> <p>l'option de <b>clonage de projets</b>, où Marketing Operations était exécuté avec un serveur proxy. Lorsque l'erreur de script survenait, le message d'erreur suivant apparaissait dans le fichier journal du serveur d'application Web :</p> <p>LOG: Error: java.lang.IllegalArgumentException, Failed to find parameter: scriptSessionId</p> <p>Ce problème a été traité.</p>
158509, 160231	<p>Les offres mappées de la grille TCS étaient supprimées par intermittence. Ce problème a été résolu.</p>
162466	<p>Une erreur d'exécution se produit lors de la mise à jour de la grille à l'aide de l'interface de programme d'application liée au budget de Marketing Operations. Ce problème a été résolu.</p>
162469	<p>La granularité de budget transmise à l'interface de programme d'application updateProjectLineItemAllocation n'est pas respectée. Même si vous transmettez la valeur de granularité de budget en tant que mensuelle ou hebdomadaire, Marketing Operations la suppose toujours trimestrielle.</p> <p>Cette erreur a été corrigée.</p>
169716	<p>Si une recherche simple est effectuée en tapant des mots clés dans la zone de recherche à la page d'objet marketing, l'élément de navigation "All Marketing Objects" (Tous les objets marketing) n'est pas visible. Ceci empêche les utilisateurs de revenir à la liste complète des objets marketing en cliquant sur l'URL de l'élément de navigation. Ce problème a été traité.</p>

Tableau 1. Incidents résolus dans Marketing Operations version 9.1.1 (suite)

ID problème	Description
159828, 162465	Avec l'interface de programme d'application liée au budget Marketing Operations, l'allocation de l'élément de ligne ou budget n'est pas correctement mise à jour si le projet ne possède pas de versions créées avec l'interface utilisateur Marketing Operations. Ce problème a été résolu.(PMR157949)
17095	Une fois qu'une valeur a été sélectionnée et sauvegardée dans un attribut de sélection utilisateur, il est impossible d'effacer la zone. Le système utilise la dernière valeur sélectionnée à chaque sauvegarde de l'enregistrement. Ce problème a été traité.
170343	Lors du tri de la vue préconfigurée "Toutes les approbations non affectées de mes équipes" en cliquant sur l'en-tête de colonne Statut, une erreur 5000 survenait. Cette erreur a été corrigée.
160234	Dans certains cas, lorsque plusieurs utilisateurs sauvegardaient la grille en même temps, une erreur survenait. Ce problème a été résolu.
121662	Lorsque l'utilisateur crée un formulaire avec un attribut possédant un type de zone URL, puis ajoute le formulaire au modèle d'objet marketing, une erreur 5000 survient. Ce problème a été résolu.
162462	Dans certains cas avec l'environnement Marketing Operations exécutant un code API personnalisé, il est possible de voir des unités d'exécution bloquées dans le serveur d'application Web lors de la création d'un projet relié. Ce problème a été traité.
147196	Les configurations Marketing Operations des éditions précédentes ne prenaient en charge que le port 25 SMTP pour les notifications d'e-mails. Ce problème a été résolu : l'administrateur peut dorénavant définir la propriété de configuration notifyEmailMonitorJavaMailHost en <smtpHostName>:<smtpPort>. Si vous omettez le port, le port 25 par défaut est utilisé.
147008	Précédemment, il était impossible de renseigner directement les allocations de l'onglet Budget depuis un appel de l'interface de programme d'application. Ce problème a été traité.

## Incidents corrigés dans des systèmes intégrés

Ce tableau contient les incidents corrigés dans les systèmes IBM Marketing Operations intégrés avec Campaign en version 9.1.0.

ID d'incident	Description
5468	Dans une recherche avancée, si un utilisateur sélectionne un modèle d'offre qui n'inclut pas de valeurs pour les paramètres IBM Digital Recommendations, ces attributs sont affichés dans les résultats de la recherche.
8053	Une exception se produit si des utilisateurs dont l'environnement local est le chinois tentent de publier une liste des populations ciblées.
8437	Si des modifications sont apportées à la zone <b>URL Coremetrics</b> ou <b>ID client Coremetrics pour le modèle</b> d'un modèle d'offre une fois que des instances d'offre existent, aucun avertissement n'est affiché lorsque des utilisateurs utilisent l'une des instances d'offre.
DEF061337 / DOC00595	Dans une recherche sauvegardée d'offres, vous pouvez naviguer jusqu'au niveau répertoire, puis définir la page résultante en tant que page d'accueil. Toutefois, chaque fois que vous vous connectez, la page d'accueil affiche les résultats de recherche dans le répertoire racine au lieu de les afficher dans le sous-répertoire spécifiquement sélectionné.

ID d'incident	Description
DEF061838	Si vous créez un modèle d'offre qui inclut des attributs d'offre standard et que vous fournissez une date d'effet et une date d'expiration, Marketing Operations ne vérifie pas si la date d'effet est antérieure à la date d'expiration.
DEF062944	Si un réseau ou un autre problème interrompt l'importation des données et des métadonnées d'une offre à partir de Campaign vers Marketing Operations, vous pouvez relancer le processus d'importation. Toutefois, si l'erreur se produit durant l'importation de dossiers d'offres, le message d'erreur "FOLDER_WITH_SAME_NAME_ALREADY_PRESENT" s'affiche.
DEF063702	Ce problème affecte les systèmes intégrés Marketing Operations-Campaign qui activent l'intégration d'offre dans la version 8.5. Après la mise à niveau vers la version 8.6, la publication d'un modèle avec des attributs de canal et de type de canal supprime toutes les valeurs existant dans Campaign pour ces attributs de la table d'attributs de base de données. A la suite de cette importation, vous devez rajouter manuellement les valeurs supprimées : dans Campaign, utilisez le lien <b>Paramètres d'attribut</b> de la section Admin ou utilisez l'éditeur de formulaires dans Marketing Operations et effectuez à nouveau la publication.



## Chapitre 4. Problèmes recensés

Ce tableau contient les problèmes connus associés à IBM Marketing Operations version 9.1.1.

Tableau 2. Problèmes recensés dans Marketing Operations version 9.1.1

Problème	ID de problème	Description
NOT EXISTS génère des résultats en double dans DB2 v10.1	S.O.	Dans les systèmes qui utilisent DB2 v10.1, l'opérateur NOT EXISTS génère des résultats en double. Les résultats peuvent être incorrects pour les requêtes qui incluent une clause NOT EXISTS.  Pour éviter cela, vous pouvez affecter au paramètre de registre <b>DB2_ANTIJOIN</b> la valeur NO et redémarrer le serveur DB2. Par exemple, <DB2-HOME>\BIN>db2set DB2_ANTIJOIN=NO
Erreur lors du retour à la page précédente	1054	Une erreur se produit si un utilisateur sans droits de sécurité clique sur <b>Revenir à la page précédente</b> dans le tableau de bord.
Impossible d'ajouter des formulaires avec des caractères accentués.	8027	Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter de formulaires avec des caractères accentués dans les zones de <b>nom de formulaire</b> ou de <b>nom de table</b> .
Les balises basées sur SOAP ne sont pas prises en charge sur Adobe Professional XI pour Windows 7 et 8 utilisant Internet Explorer.	71602	Adobe XI ne prend pas en charge les API basées sur SOAP pour la création de balises dans Internet Explorer. Ce problème impacte les systèmes d'exploitation Windows 7 et 8, ainsi que les navigateurs Internet Explorer 9 et 10. Cette fonction est opérationnelle sur MacOS avec un navigateur Safari.  Pour contourner ce problème, utilisez Adobe X sur Windows 7 et 8 pour les balises basées sur SOAP.
Une erreur s'est produite dans la fonction de copie vers le bas du workflow si un utilisateur ou une équipe localisé(e) est sélectionné(e).	71853	Dans certains environnements locaux non anglais, sur la page du workflow, la fonction de copie de cellule vers le bas ne sauvegarde pas les valeurs si les noms des utilisateurs ou des équipes contiennent les caractères spéciaux "^," "%," et "&."
Lorsque la fonction de zoom de l'objet Calendrier est utilisée, la vue ne présente pas les valeurs de trimestre et de mois en cours.	91722	Dans l'objet Calendrier, lorsqu'un utilisateur zoome d'une vue hebdomadaire vers un calendrier linéaire plus précis, la plage de semaines ne s'affiche pas correctement. Dans la vue trimestrielle, le trimestre 1 est affiché à la place du trimestre en cours. Dans la vue mensuelle, le mois de janvier est affiché à la place du mois en cours.
Problème de la présentation de graphique du flux de processus dans le concepteur de flux et le flux du projet	163452	La présentation de graphique du flux de processus ne s'affiche pas correctement dans Internet Explorer 10.
Une approbation avec des dépendances imposées peut être annulée même si sa tâche dépendante n'est pas encore terminée	163730	L'utilisateur obtient une erreur et ne peut pas annuler l'approbation avant la fin de la tâche dépendante.

Tableau 2. Problèmes recensés dans Marketing Operations version 9.1.1 (suite)

Problème	ID de problème	Description
Les colonnes déplacées vers <b>Colonnes sélectionnées</b> s'affichent encore dans <b>Colonnes disponibles</b>	163736	Une fois que vous avez ajouté des colonnes dans <b>Colonnes sélectionnées</b> , les colonnes ne devraient pas apparaître dans <b>Colonnes disponibles</b> .
Le bouton de <b>retour à la page précédente</b> ne fonctionne parfois pas comme prévu dans les fenêtres d'URL uniques	166730	Le bouton de <b>retour à la page précédente</b> ne fonctionne pas si l'utilisateur tente d'accéder à une page à laquelle il n'a pas le droit d'accéder, ou si la page a été supprimée.
Marketing Operations n'informe pas l'utilisateur de l'impact de la désactivation sur le projet ou la requête	166376	
Icône incorrecte sur Marketing Operations mobile	171038	La même icône s'affiche pour les formulaires, tâches de formulaires et éléments de lignes de budget Marketing Operations.
Des erreurs peuvent survenir lorsque les utilisateur modifie l'état à partir de l'onglet Récapitulatif	172853	Lorsque le formulaire référencé figure sur l'onglet Récapitulatif, il devient modifiable et d'autres onglets disparaissent si un utilisateur modifie l'état à partir de la page Récapitulatif.
Nom de fichier d'exportation formaté incorrectement	174130	Le nom de fichier d'exportation est incorrectement formaté pour les programmes et les projets. Les autres onglets ne s'affichent pas.
Une erreur 5000 survient sur Oracle lorsque la chaîne d'attribut de formulaire est trop longue	175488	La base de données Oracle limite la chaîne d'attribut de formulaire à 30 caractères. Le dépassement de cette longueur entraîne une erreur 5000.
La vue du processus de flux de travaux n'affiche pas les tâches dans le bon ordre.	175909	Si 3 tâches dépendent d'1 tâche, la ligne de dépendance n'apparaît pas dans l'interface utilisateur. Ce problème ne concerne qu'Internet Explorer 10. Ce problème n'en est pas un dans la vue de feuille de calcul.
Le flux de travaux de suppression de ligne et d'annulation déforme les tâches et leur séquence	175966	En mode d'édition du flux de travaux, lorsque vous annulez une opération de suppression de tâche en masse, l'annulation ne fonctionne pas. Pour contourner ce problème, cliquez sur le bouton Annuler dans le flux de travaux au lieu d'utiliser le bouton d'annulation de l'opération.
Les offres peuvent s'afficher plusieurs fois dans certains cas dans les systèmes Marketing Operations- Campaign intégrés	176049	Dans certains cas, un clic de recherche ou suppression dans TCS peut entraîner des copies dupliquées des offres dans la section Parcourir
Le menu de version du budget se ferme automatiquement dans Chrome 37	176713	Si les utilisateurs ont plusieurs versions de budget et passent leur souris au-dessus de la case <b>Mark this version active</b> , le menu de version du budget disparaît lors de l'utilisation Chrome 37.

Tableau 2. Problèmes recensés dans Marketing Operations version 9.1.1 (suite)

Problème	ID de problème	Description
Lors de l'installation, les coordonnées de base de données en majuscules entraînent des erreurs	176872, 176873	Pour contourner ce problème, entrez les détails de la base de données du nom d'hôte et nom de domaine en minuscules.
Les projets désactivés configurés d'URL unique ne sont pas indiqués désactivés lors de l'affichage en objets en lecture seule à partir d'un lien d'URL unique.	177024	La barre d'outils d'action est masquée pour une URL de projet unique, il n'existe aucune indication suggérant que le projet est désactivé. Lorsque vous repassez en mode d'édition, l'indicateur est à nouveau visible.
Avec la fonction d'URL unique pour l'ouverture d'objets avec tous les onglets en lecture seule, il existe parfois des cas au cours desquels les objets ouverts sont modifiables ou affichés sans l'intégralité des onglets.	177042, 177444, 172846, 172847, 172489, 172856, 177458	Les situations décrites incluent : les liens dans la hiérarchie du projet dans un objet ouvert par une URL unique, un lien d'URL unique au sein de la fenêtre ouverte par une URL unique, des URL uniques pointant vers des objets de compte ou ressource, l'onglet d'analyse d'un objet de programme ou plan cliqué en URL unique ou un onglet de pièce jointe.
Le clic sur le bouton <b>Créer des projets</b> sur des projets clônés peut ne pas fonctionner dans le navigateur Chrome	177288	L'utilisateur peut être amené à cliquer plusieurs fois sur le bouton <b>Créer des projets</b> pour pouvoir créer un projet à partir d'un projet cloné. Ce problème ne concerne pas Internet Explorer.
La grille TCS ne s'affiche pas correctement dans les systèmes intégrés Marketing Operations-Campaign	177292	Ce problème ne concerne qu'Internet Explorer 10.
Dans un projet Campaign affiché après un clic sur un lien d'URL unique, le lien Implémentation ne s'affiche pas et la fonction d'URL unique n'est pas implémentée pour les onglets Campaign.	177309	Pour contourner ce problème, retournez à la fenêtre principale Marketing Operations pour ouvrir le projet.
Des valeurs incorrectes entraînent une distorsion de l'interface utilisateur dans la fenêtre contextuelle de recherche avancée	177317	Les nombres de résultats de recherche s'affichent incorrectement en cas de valeurs non valides. La fenêtre de recherche avancée est déformée.
URL d'actifs incorrectes	177613	L'ajout de formulaires aux modèles d'actifs peut entraîner des erreurs dans les URL.

Tableau 2. Problèmes recensés dans Marketing Operations version 9.1.1 (suite)

Problème	ID de problème	Description
Une erreur 5000 survient lors de la sauvegarde d'un ou plusieurs formulaires avec le même attribut d'URL dans un modèle d'actif	177680	Cette erreur n'affecte pas les plans.
Une erreur d'exécution survient lors de la mise à niveau de Marketing Operations, mais elle n'affecte pas l'installation	177891	La mise à niveau de Marketing Operations de 9.1.0.3 vers 9.1.1 entraîne une erreur d'exécution. Toutefois, l'erreur peut être ignorée car la mise à niveau aboutit avec succès.
Les dossiers utilisateur affichent incorrectement "Aucun"		Les dossiers utilisateur affichent un dossier inexistant appelé "Aucun". Vous pouvez ignorer cette entrée.

## Problèmes connus dans les systèmes intégrés Marketing Operations-Campaign

Ce tableau contient les problèmes connus qui affectent les systèmes IBM Marketing Operations intégrés à Campaign dans la version 9.1.0.

Tableau 3. Problèmes connus dans Marketing Operations-Campaign intégré version 9.1.0

Problème	ID d'incident	Description
Les offres Marketing Operations ne peuvent pas être associées avec les actifs eMessage de Marketing Operations.	S.O.	Après avoir créé une offre dans Marketing Operations et l'avoir publiée dans Campaign, vous pouvez uniquement rechercher et relier cette offre à l'actif dans eMessage. Vous ne pouvez pas associer les offres avec eMessage à partir de Marketing Operations.
La fonction de suppression d'offre Interact est disponible uniquement pour les offres Campaign.	S.O.	Les offres Marketing Operations prennent en charge seulement deux attributs de Interact : ID de point d'interaction et Nom de point d'interaction. La fonction de suppression d'offre dans Interact est disponible uniquement sur les offres effectuées dans Campaign et non sur les offres effectuées dans Interact.

## Chapitre 5. Limitations connues

Ce tableau présente les limitations connues dans IBM Marketing Operations version 9.1.1.

Tableau 4. Limitations connues dans Marketing Operations version 9.1.0

Problème	ID d'incident	Description
Barres de défilement multiple pour les portlets de tableau de bord	3066	Si vous réduisez la taille de la fenêtre du navigateur, les portlets de tableau de bord peuvent s'afficher avec deux barres de défilement. Marketing Operations et Marketing Platform ajoutent tous deux le contrôle de barre de défilement.
Les projets et sous-projets doivent être effacés manuellement	5817	Lorsque vous demandez le rapport Santé du projet (Mensuelle), vous pouvez sélectionner les <b>projets</b> et <b>sous-projets</b> à inclure. Si vous sélectionnez une valeur dans l'une de ces listes, puis que vous souhaitez effectuer d'autres sélections, vous devez effacer tous les projets ou sous-projets au préalable.
Les produits liés aux offres Campaign ne sont pas migrés vers Marketing Operations	62333	Les offres Campaign ont une fonction de produits liés, les offres Marketing Operations ne l'ont pas. Les produits liés ne sont donc pas migrés de Campaign vers Marketing Operations.
Exception lorsque les commentaires dépassent la limite définie	DEF062980	Il se produit une exception de base de données lorsqu'un utilisateur entre dans une zone une chaîne de texte qui dépasse la limite imposée par la base de données. Par exemple, dans un système qui utilise une base de données DB2, si vous tentez de sauvegarder une description de projet dépassant la valeur 1 048 576, une erreur se produit. Cette limitation est imposée par le serveur de base de données.
Le navigateur Safari télécharge les fichiers de migration de données directement dans le dossier de téléchargements	DEF063699	Lorsque vous effectuez une importation de migration de données tout en utilisant Marketing Operations avec le navigateur Safari, vous n'êtes pas invité à entrer un dossier de destination. Les fichiers importés sont directement téléchargés dans le dossier désigné pour les téléchargements dans Safari.
Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter d'objets marketing dans des langues autres que l'anglais	DEF057079	Marketing Operations n'autorise pas les caractères multi-octet dans les noms de type des objets marketing.
Impossible d'ajouter des formulaires ou des modèles comportant des caractères non anglais dans les zones de nom de formulaire, de nom d'attribut de formulaire ou de nom de table	DEF057100	Les zones de formulaire et de modèle comportant des caractères non anglais ne peuvent pas être sauvegardés.
Le panneau de tâche permet aux utilisateurs de modifier l'onglet Récapitulatif même si le projet est annulé ou terminé	DEF057121	Si un projet est annulé ou terminé dans l'onglet Récapitulatif alors que le panneau de tâche est ouvert sur le côté droit de la page, vous pouvez continuer à éditer les formulaires du projet dans le panneau de tâche, bien que le projet ne soit plus actif.

Tableau 4. Limitations connues dans Marketing Operations version 9.1.0 (suite)

Problème	ID d'incident	Description
Violation de clé principale lorsqu'un modèle de mesures existant est mappé à un nouveau modèle	DEF057563	<p>Dans Marketing Operations version 8.5.0, l'éditeur de mesures externes a été déplacé dans l'application. Les modèles de mesures créés dans la version 8.5.0 doivent spécifier un type, qui correspond aux plans, aux programmes ou aux projets.</p> <p>Bien que Marketing Operations conserve les modèles de mesures existants afin de les utiliser dans les modèles de plan, de programme ou de projet créés avant la version 8.5.0, ces modèles de mesures existants ne peuvent pas être utilisés dans les nouveaux modèles d'objet car ils ne possèdent pas ces informations de type. Lorsque vous créez de nouveaux modèles de plan, de programme ou de projet, vous devez sélectionner un modèle de mesures possédant le même type. Si un utilisateur a besoin d'utiliser un modèle de mesures existant dans un nouveau modèle d'objet, il doit le recréer en utilisant la nouvelle fonctionnalité de configuration de mesures internes.</p>
Les dates par défaut de la grille ne sont pas toujours correctement localisées	DEF057605, DEF040170	Le contrôle de sélection de date des grilles n'est pas localisé pour les langues autres que l'anglais. Aussi, la valeur par défaut d'un attribut de date de grille n'est pas toujours rempli pour certaines langues autres que l'anglais (le japonais, par exemple).
Un réviseur qui n'a pas encore répondu à une approbation "En attente" ne peut pas la poursuivre à partir du panneau de tâche situé à droite	DEF057650	<p>Si un réviseur n'a pas répondu à une approbation à l'état En attente, le panneau de tâche situé à droite ne peut pas être utilisé pour poursuivre cette approbation. Les boutons <b>Approuver</b>, <b>Approuver avec changements</b> et <b>Refuser</b> sont affichés pour cette approbation dans le panneau de tâche mais les boutons <b>Continuer</b> et <b>Annuler</b> ne le sont pas. Par opposition, un approbateur qui a déjà répondu à l'approbation peut la poursuivre à partir du panneau de tâche.</p> <p>Ce scénario se produit parce que les boutons situés dans le panneau de tâche sont définis par le rôle de l'utilisateur : Approbateur ou propriétaire d'approbation. Si l'approuvateur et le propriétaire sont le même utilisateur, ce sont les actions de l'approuvateur qui ont la priorité.</p>
Les formules de calcul de mesures doivent être en anglais	DEF057660	Lorsque vous ajoutez des mesures à des modèles de mesures, vous pouvez les spécifier en tant que mesures <b>planifiées</b> ou <b>cumulées</b> . Si vous entrez une formule dans la zone <b>Calculé par une formule</b> , la formule doit être en anglais. Une erreur se produit si vous entrez une chaîne traduite au lieu de ROLLUP.
Les formules de mesures ne sont pas validées	DEF057726	Si une formule non valide est spécifiée pour une mesure, une erreur d'exception se produit lorsque Marketing Operations finalise les valeurs entrées dans l'onglet Suivi d'une instance d'objet qui utilise cette mesure. Pour plus d'informations sur les opérateurs et opérandes valides, voir la documentation du produit.
Les groupes ne sont pas mis à niveau dans les formulaires personnalisés possédant des noms de table de base de données qui utilisent des majuscules	DEF058551	Cette limitation s'applique aux installations qui effectuent une mise à niveau de la version 7.5.x vers la version 8.5, puis vers la version 9.0 (processus en deux étapes). Les formulaires personnalisés qui incluent des attributs dans des groupes personnalisés et un caractère en majuscule dans le nom de table du formulaire ne sont pas mis à niveau correctement. Les groupes personnalisés sont supprimés et les attributs sont déplacés vers le groupe par défaut.

Tableau 4. Limitations connues dans Marketing Operations version 9.1.0 (suite)

Problème	ID d'incident	Description
Les offres ne sont pas disponibles dans la zone déroulante <b>Type d'objet marketing</b> lorsque vous ajoutez un attribut SSOR/MSOR	DEF059340	Marketing Operations version 8.5 comporte un objet marketing par défaut 'Offres' (uap_sys_default_offer_comp_type) pour l'intégration avec la gestion d'offre dans Campaign. Si un attribut de référence d'objet à choix unique faisant référence au type d'objet marketing "Offres" est créé avec l'option de création automatique, cela provoque des problèmes car certaines zones essentielles (par exemple, le code d'offre de campagne) ne sont pas générées avec les offres à création automatique. Pour éviter ces problèmes, les attributs SSOR et MSOR ne peuvent pas faire référence à Offres. Les offres ne sont pas disponibles dans la zone déroulante "Type d'objet marketing" lorsque vous ajoutez un attribut SSOR/MSOR.
Limitations au niveau de l'importation de modèles d'offre	DEF059793	Les modèles d'offre ne sont pas importés dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il existe un modèle d'offre possédant le même ID.</li> <li>• Un modèle d'offre possédant le même ID a été publié et supprimé.</li> <li>• Un formulaire possédant le même nom est utilisé dans un modèle d'offre.</li> </ul>
La fonction demandant les raisons des refus d'approbation ne peut pas être désactivée	S.O.	Si Marketing Operations est configuré pour demander une raison lorsque les utilisateurs refusent une approbation, les utilisateurs doivent sélectionner une valeur pour la raison du refus. Une fois que les utilisateurs ont commencé à utiliser cette fonction, le système ne peut pas être reconfiguré pour désactiver cette fonction.
La configuration URL unique Marketing Operations ne prend pas en charge les objets de compte ou ressource	172846, 172847, 172489	
La configuration URL unique Marketing Operations ne prend pas en charge l'onglet d'analyse pour les plans et les programmes	172856	Si l'onglet d'analyse pour un objet de programme ou de plan est configuré en URL uniques, après avoir cliqué sur ces URL, l'interface utilisateur n'affiche pas les onglets pour naviguer vers d'autres parties des objets de programme ou plan.
Les projets désactivés configurés d'URL unique ne sont pas indiqués désactivés	177024	
Les objets référencés/liés ne sont pas gérés dans le cas d'URL uniques configurées.	177042	Par exemple, lorsqu'un projet est lié à un programme et que le programme est lié à un plan, l'interface utilisateur affiche une hiérarchie avec les liaisons. Ces liaisons sont des URL qui accèdent aux objets après un clic. Dans le cas d'une URL unique, vous pouvez toujours cliquer sur ces liens, le clic entraîne l'ouverture de l'objet sans afficher les onglets. Modifiable.
Dans les systèmes intégrés Marketing Operations-Campaign, l'URL unique comporte des fonctionnalités limitées	177309	Pour un projet de campagne configurée URL unique, l'onglet d'implémentation n'est pas visible. La fonction d'URL unique n'est pas implémentée pour les onglets de campagne

Tableau 4. Limitations connues dans Marketing Operations version 9.1.0 (suite)

Problème	ID d'incident	Description
Marketing Operations prend en charge un seul niveau de la configuration URL unique	177444	Si un objet marketing possède des références vers un autre objet marketing configuré dans la fenêtre d'URL unique et qu'il existe une configuration d'un autre objet Marketing au sein de ces URL uniques configurées après le clic de ces URL de second niveau, l'objet s'affiche sans les onglets.
Les approbations Marketing Operations sur les systèmes IOS mobiles ont des problèmes d'agencement	178600	Les noms de fichiers et bouton de réponse sont difficiles à visualiser sur les appareils IOS.
L'interface de programme d'application AcquireLock n'émet pas d'exception si un utilisateur a ouvert l'onglet des personnes et d'autres onglets en mode d'édition.	166474	Lors de l'utilisation de l'interface de programme d'application IBM Marketing Operations, il est impossible d'acquiescer un verrou de niveau onglet sur un objet. L'interface de programme d'application autorise seulement le verrouillage de niveau objet, alors que l'interface graphique autorise le verrouillage de niveau onglet.

---

## Chapitre 6. IBM Marketing Operations Reports Package

### About the IBM Marketing Operations Reports Package

Le composant IBM Marketing Operations Reports Package offre un modèle IBM Cognos, une série de rapports IBM Cognos et une série de portlets de rapport IBM Cognos.

Les documents de spécification des rapports fournis sont automatiquement installés avec le package de rapports dans le répertoire `ReportsPackMarketingOperations/cognos<version>/docs/`.

Pour accéder aux rapports croisés sur plusieurs objets suivants, après l'installation de Marketing Operations Reports Package, cliquez sur **Outils d'analyse > Analyse opérationnelle** :

- Rapport d'activité marketing
- Rapport jalon des projets en retard
- Tâches et jalons du programme
- Santé du projet (Mensuelle)
- Santé du projet (Tendance)
- Analyse de ponctualité des projets
- Tableau croisé des performances projet (personnalisé)
- Récapitulatif des performances des projets
- Récapitulatif des performances des projets (personnalisé)
- Tâches du projet
- Charge (tâches) affectée aux ressources
- Récapitulatif de l'utilisation des ressources
- Programmes du système
- Projets système
- Utilisateurs système
- Analyse de ponctualité des tâches
- Récapitulatif des coûts fournisseurs
- Rapport d'analyse des raisons de refus pour les approbations de workflow
- Rapport d'analyse des raisons de refus pour les approbations autonomes

Pour accéder aux rapports sur un seul objet, cliquez sur le nom de l'objet, puis dans l'onglet Analyse, utilisez la liste **Type de rapport**. Les rapports sur un seul objet disponibles à partir de l'onglet Analyse sont les suivants :

#### Pour les plans :

- Récapitulatif budgétaire par trimestre

#### Pour les programmes :

- Liste de récapitulatif de facture
- Récapitulatif budgétaire par trimestre

#### Pour les projets :

- Toutes les révisions
- Réponses d'approbation
- Liste de récapitulatif de facture
- Référence croisée d'un objet marketing
- Liste Approbations et conformité
- Récapitulatif budgétaire par trimestre
- Répartition détaillée des dépenses

**Pour les équipes :**

- Historique des révisions
- Travail affecté à l'équipe
- Travail affecté au membre d'équipe

Les administrateurs peuvent revoir et activer les portlets de rapport en cliquant sur **Paramètres > Portlets du tableau de bord**. Les utilisateurs créent des tableaux de bord et y ajoutent des portlets de rapport sous l'onglet Tableau de bord.

- Récapitulatif de mes approbations
- Récapitulatif de mes tâches
- Budget par type de projet
- Projets terminés par trimestre
- Prévision par type de projet
- Position financière marketing
- Projets demandés et terminés
- Dépense par type de projet
- Récapitulatif des approbations du chef d'équipe
- Projets par type de projet
- Projets par Statut
- Récapitulatif des tâches du chef d'équipe
- Mes tâches
- Approbations en attente d'action
- Mes projets actifs
- Mes demandes
- Mes alertes
- Projets dépassant le budget
- Gérer Mes tâches
- Santé de mon projet

**Nouvelles fonctions et modifications**

Les rapports mensuel et tendance de Santé du projet, les rapports d'analyse des raisons de refus pour les approbations de workflow et les approbations autonomes et le portlet de rapport Santé de mon projet sont des nouveautés de cette version.

**Problèmes connus**

Il n'existe aucun problème connu pour cette version.

---

## Chapitre 7. IBM Marketing Operations-Campaign Reports Package

### A propos du composant IBM Marketing Operations-Campaign Reports Package

Le composant IBM Marketing Operations-Campaign Reports Package offre une série de rapports qui combinent des informations provenant à la fois de Marketing Operations et de Campaign. Les rapports de ce package extraient les données des tables système Campaign. Pour utiliser ces rapports, vous devez activer l'intégration Marketing Operations-Campaign et installez à la fois IBM Campaign Reports Package et IBM Marketing Operations Reports Package.

Les documents de spécification des rapports fournis sont automatiquement installés avec le package de rapports dans le répertoire `ReportsPackCampaignMarketingOperations/cognos<version>/docs/`.

Le package de rapports contient les rapports IBM Cognos ci-après.

- Comparaison financière des cibles de campagne
- Comparaison financière des offres de campagne
- Comparaison financière des offres de campagne par canal

Vous pouvez exécuter ces rapports en tant que rapports croisés sur plusieurs objets en cliquant sur **Outils d'analyse > Analyse opérationnelle** ou en tant que rapports sur un projet relatif à un seul objet en cliquant sur le nom du projet, puis, sous l'onglet Analyse, en utilisant la liste **Type de rapport**.

### Nouvelles fonctions et modifications

Il n'y a aucune fonction ou modification nouvelle concernant les rapports IBM Cognos dans cette version.

### Problèmes connus

Tableau 5. Problèmes connus dans IBM Marketing Operations-Campaign Reports Package

Problème	ID d'incident	Description
Le rapport Comparaison financière des offres de campagne est vide si une offre sans attribut a été affectée à la campagne	DEF046423	Si la campagne liée à un projet de campagne contient un diagramme configuré avec des cellules affectées à une offre qui ne comporte aucun attribut, le rapport qui s'affiche est vide. Pour que ce rapport s'affiche correctement, les offres affectées aux cellules doivent contenir les attributs suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Coûts fixes de l'offre</li><li>• Coût d'exécution de l'offre</li><li>• Revenu de la réponse</li></ul>



---

## Chapitre 8. 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.

**Remarque :** L'assistance technique n'écrit pas et ne crée pas de scripts d'API. Pour obtenir une aide à l'implémentation de nos offres API, contactez IBM Professional Services.

### Informations à réunir

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

- Brève description de la nature du problème rencontré
- Messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- 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.

Pour accéder à la page A propos de, sélectionnez **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)).

**Remarque :** 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 avec votre numéro client IBM, voir **Ressources de support > Soutien de logiciels autorisés** sur le portail de support.



---

## Remarques

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, programme ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, programme ou service IBM 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 accorde 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.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations  
IBM Canada Ltd.  
3600 Steeles Avenue East  
Markham, Ontario  
L3R 9Z7  
Canada

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, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku  
Tokyo 103-8510, Japon

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 CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT 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 des 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  
170 Tracer Lane  
Waltham, MA 02451  
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 du Livret contractuel (LC7), des Conditions internationales d'utilisation de 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 changée 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 changés 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 d'individus, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms d'individus, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent guide 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 à l'interface de programme d'application de la plateforme pour lesquels ils ont été écrits. 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'état, sans garantie d'aucune sorte. IBM ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages liés à l'utilisation des exemples de 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 d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services 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 l'adresse [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, 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 (3) 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 la section "Cookies, pixels espions et autres technologies" de la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>.



