

IBM Contact Optimization  
Version 9 Release 1  
25. Oktober 2013

*Releaseinformationen*



**Hinweis**

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen“ auf Seite 11 gelesen werden.

Diese Ausgabe bezieht sich auf Version 9, Release 1, Modifikation 0 von IBM Contact Optimization und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuauflage geändert wird.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2013.

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Systemvoraussetzungen und Kompatibilität. . . . .</b>	<b>1</b>
Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.1.0 . . . . .	1
Behobene Mängel. . . . .	3
Bekannte Probleme . . . . .	3
Bekannte Einschränkungen . . . . .	5
Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.0.0 . . . . .	6
Browserverhalten bei IBM EMM-Produkten . . . . .	7

<b>Vor der Kontaktaufnahme zum Technical Support von IBM . . . . .</b>	<b>9</b>
--	----------

<b>Bemerkungen . . . . .</b>	<b>11</b>
Marken. . . . .	13
Hinweise zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen . . . . .	13



---

## Systemvoraussetzungen und Kompatibilität

Dieser Abschnitt bietet folgende Informationen für dieses Release von IBM® Contact Optimization:

- Informationen zu Systemanforderungen und -kompatibilität
- Änderungen beim Support für Drittanbietersoftware

Contact Optimization wird als Bestandteil der IBM EMM-Produktsuite betrieben.

Contact Optimization Version 9.1.0 erfordert Campaign 9.1.0.

Ein Upgrade auf Contact Optimization 9.1.0 kann von den Versionen Contact Optimization 8.5 oder neuer ausgeführt werden. Anweisungen hierzu finden Sie im *IBM Contact Optimization-Installationshandbuch*.

Contact Optimization unterstützt 64-Bit-Betriebssysteme nur für Produktionsinstallationen.

### Vollständige Informationen zu Systemanforderungen und -kompatibilität

Eine Liste mit IBM EMM-Produktversionen, die mit diesem Produkt kompatibel sind, und eine Liste der Anforderungen anderer Anbieter für dieses Produkt finden Sie im Dokument *Empfohlene Softwareumgebungen und Mindestsystemvoraussetzungen*. Dieses Dokument befindet sich unter "Detaillierte Systemvoraussetzungen" auf der Website mit dem IBM Unterstützungsportal (<http://support.ibm.com>).

**Anmerkung:** Um über das Unterstützungsportal auf die IBM EMM-Dokumentation zuzugreifen, müssen Sie sich mit einem IBM Konto anmelden. Dieser Account muss mit Ihrer IBM Kundennummer verknüpft sein. Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Accounts zu Ihrer IBM Kundennummer erhalten Sie unter **Unterstützungsressourcen > Gültige Softwareunterstützung** im Support-Portal.

Zugriff auf dieses Dokument erhalten Sie auch unter **Hilfe > Produktdokumentation**, wenn Sie bei IBM EMM angemeldet sind.

---

## Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.1.0

Die folgenden neuen Funktionen und Änderungen werden in Version 9.1.0 von IBM Contact Optimization eingeführt.

### Optimierung der Agentenkapazität

Mit dem Release 9.1 können Contact Optimization-Benutzer Optimization jetzt auch über eine Verzweigung oder einen Agentenkanal einsetzen. Mithilfe der Agentenkapazitätsoptimierung leiten Sie Angebote für Kunden mit hoher Kaufkraft über Agenten zu den entsprechenden Kunden. Indem spezielle Angebote für ausgewählte Kunden über Ihre Agenten geleitet werden, stellen Sie sicher, dass persönlicher Kontakt mit Kunden mit hoher Kaufkraft besteht, und erhöhen so die Rendite Ihrer Marketinginvestitionen. Damit Sie die Agentenkapazitätsoptimierung verwenden können, müssen Sie beim Erstellen einer Contact Optimization-Sitzung einen Kampagnenkanal festlegen, der als Agentenkanal dient.

Sämtliche über diesen Kanal erstellten Angebote werden über Agenten geleitet. Für die Sitzung legen Sie eine Agenteninformationstabelle und eine Tabelle für Agenten-Kunden-Beziehung fest. Danach definieren Sie auf dem Agentenkanal eine kundenübergreifende Kapazitätsregel "Min./max. Anz. Angebote".

## **UpdateSessionTableStatistics**

Mit dem Parameter `UpdateSessionTableStatistics` wird während einer Optimierungssitzung eine Abfrage zur Aktualisierung der Statistiken der PCT-, RC- und POA-Tabellen hinzugefügt. Dieser Parameter kann auf Sitzungsebene ohne Auswirkungen auf andere Sitzungen optimiert werden. Wenn die Indexstatistiken aktuell gehalten werden, wird die Leistung der Abfrage dieser Tabellen verbessert. Dieser Parameter ist auch in den globalen Konfigurationseinstellungen von Optimize vorhanden.

## **FICO ersetzt durch iLog**

Contact Optimization verwendet jetzt IBM CPLEX Solver für mathematische Berechnungen, die erforderlich sind, um für jedes Kampagnenziel das beste Angebot auszuwählen. IBM CPLEX Solver ersetzt die Technologie eines Drittanbieters. Dadurch, dass IBM zur Optimierung seine eigene Technologie einsetzt, wird sichergestellt, dass Roadmaps gut abgestimmt sind und Produktteams von nun an eng zusammenarbeiten, sodass das Contact Optimization-Produkt immer das beste Leistungsverhalten zeigt.

## **Maximale Kapazitätsnutzung aktivieren**

Sollten Sie Contact Optimization-Ergebnisse erhalten, die die Möglichkeiten des Kanals nicht auslasten, aktivieren Sie `EnableMaxCapacityConsumption`, um den Verlust an Kanalkapazität zu verringern. Führen Sie danach die Contact Optimization-Sitzung erneut aus. Falls der Parameter `EnableMaxCapacityConsumption` auf "True" gesetzt wird, verwendet Contact Optimization einen erweiterten Algorithmus und versucht, den in den kundenübergreifenden Regeln (Kapazitätsregel "Min./max. Anz. Angebote" und Regel "Benutzerdefinierte Kapazität") festgelegten Maximalwerten der Einschränkungen zu entsprechen. Wenn dieser Wert verwendet wird, kann sich jedoch die Zeit für die Sitzungsausführung abhängig von den für die Sitzung bereitgestellten Daten erhöhen.

## **IBM EMM-Installations- und Upgradeverbesserungen**

Die Verbesserungen des Installations- und Upgradeprozesses umfassen Folgendes:

- Damit Informationen leichter zu finden und zu verwenden sind, wurden die Installationshandbücher aller Produkte neu geschrieben und in separate Installations- und Upgradehandbücher unterteilt.
- Die Installationsprogramme wurden erweitert und enthalten jetzt bessere Beschreibungen der Informationen, die Sie eingeben müssen, und weisen deutlicher darauf hin, wie Sie bei jeder einzelnen Phase der Installation vorgehen müssen.
- Jedes Installationsprogramm enthält jetzt direkte Links zu den Installations- und Upgradehandbüchern des Produkts (entweder als PDF oder im Format HTML).

## Änderung der Dokumentation in Hinblick auf das Arbeitsblatt für Zielzellen

Im *Contact Optimization-Benutzerhandbuch* sollte der Abschnitt "Arbeitsblatt für Ziele und Ablaufdiagramme vor der Optimierung" richtig "Arbeitsblatt für Zielzellen und Ablaufdiagramme vor der Optimierung" heißen.

Stellen Sie außerdem in einem Ablaufdiagramm vor der Optimierung keine Beziehung zwischen den TCS-Kontrollzellen und dem Prozessfeld "Optimierung" her. Legen Sie die Kontrollzellen nach der Optimierung fest.

---

## Behobene Mängel

In diesem Abschnitt werden alle Mängel aufgeführt, die in IBM Contact Optimization Version 9.1.0 behoben werden. Die Mängel sind nach Fehlernummer und anschließend nach Vorfallsnummer (falls zutreffend) sortiert.

Problem-ID	Beschreibung
Fehler 7620	Verkürzungsproblem auf der Registerkarte "Analyse" in der Dropdown-Liste zur Berichtsausführung
Fehler 7628	Font der Fehlernachricht ist zu klein und kann nur schwer gelesen werden
Fehler 4488	Kontrollkästchenoverlay einiger Zeichenfolgen in der Registerkarte "Regeln" der Contact Optimization-Sitzung
Fehler 1692	Wenn Sie, nachdem Sie eine Optimization-Sitzung erstellt und sie gespeichert haben, diese Sitzung bearbeiten und ihren Namen leer lassen, wird keine Fehlernachricht ausgegeben, der vorherige Sitzungsname jedoch nicht aktualisiert.
Fehler 9140	ContactOptimization-ja: Verkürzung in der Dropdown-Liste des Berichtstyps
Fehler 11540	Optimize-Serverabsturz aufgrund der FEC-Minimum/Maximum-Regel unter AIX
Fehler 5150	Die Contact Optimization-Sitzung schlägt mit dem Fehler ES WIRD VERSUCHT, VERALTETE VORGESCHLAGENE DATENSÄTZE AUS DER PROGRAMMSTEUERTABELLE ZU ENTFERNEN fehl.

---

## Bekannte Probleme

In diesem Abschnitt werden bekannte Probleme in Contact Optimization 9.1.0 aufgelistet.

Problem	Problem-ID	Beschreibung
ContactOptimization-zh_CN, KO: Schlechtes Layout und schlechte Ausrichtung auf Seite 4	Fehler 7637	ContactOptimization-zh_CN, KO: Schlechtes Layout und schlechte Ausrichtung auf Seite 4
Nach Upgrade auf Campaign 9.1 kann die Optimize-Empfangsfunktion über AC0Server.sh nicht mehr angehalten werden.	Fehler 81245	Die Benutzer müssen zusammen ein Upgrade von Campaign und Contact Optimization durchführen. Sollte sie dazu nicht in der Lage sein, müssen sie den Contact Optimization-Listener manuell mithilfe des Befehls "task manager/kill" stoppen.
Das Erstellen einer Contact Optimization-Sitzung mit Mehrfachbyte-Benutzergruppenname schlägt fehl.	DEF023178	Falls eine andere Sprache als Englisch mit Mehrfachbyte-Zeichen zum Benennen einer Benutzergruppenebene verwendet wird, kann Contact Optimization keine Contact Optimization-Sitzungen erstellen, die diese Benutzergruppenebene enthalten. Um dieses Problem zu umgehen, verwenden Sie zum Benennen von Benutzergruppenebenen Englisch oder Einzelbytezeichensätze.

Problem	Problem-ID	Beschreibung
Fehlernachrichten für das Dienstprogramm "ACOOptAdmin" werden nicht entsprechend nicht-englischer Ländereinstellungen angezeigt.	DEF051284	Beim Ausführen des Befehlszeilendienstprogramms "ACOOptAdmin" in einer nicht-englischen Ländereinstellung werden Fehlernachrichten nicht entsprechend der angegebenen Ländereinstellung angezeigt. Die Fehlernachrichten werden nur in Englisch angezeigt.
Die Contact Optimization-Empfangsfunktion verwendet nicht automatisch die gleiche nicht-englische Ländereinstellung, die von der Campaign-Empfangsfunktion verwendet wird.	ENH11618	<p>In Installationen, bei denen Campaign und Contact Optimization mit einer nicht-englischen Ländereinstellung installiert werden, wird die Contact Optimization-Empfangsfunktion in Englisch statt in der installierten Ländereinstellung gestartet.</p> <p>Um dieses Problem zu umgehen, stellen Sie im Befehlszeilenfenster oder in der Batchdatei (ACOServer.bat oder ACOServer.sh), die zum Starten der Contact Optimization-Empfangsfunktion verwendet wird, LANG=xx_XX wie folgt ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portugiesisch (Brasilien) - pt_BR</li> <li>• Französisch - fr_FR</li> <li>• Deutsch - de_DE</li> <li>• Italienisch - it_IT</li> <li>• Japanisch - ja_JP</li> <li>• Koreanisch - ko_KR</li> <li>• Vereinfachtes Chinesisch - zh_CN</li> <li>• Spanisch - es_ES</li> </ul> <p>Verwenden Sie in UNIX-Systemen die folgenden Befehle.</p> <pre>LANG=xx_XX export LANG</pre>
unprocessables_sessionid.csv kann unter Umständen einige Kunden enthalten, die Angebote erhalten.	DEF054841	In bestimmten Szenarien können einige der Kunden, die Angebote erhalten, in der Datei unprocessables_sessionid.csv enthalten sein.
Falsches Optimierungsergebnis mit der Regel "Benutzerdefinierte Kapazität" unter bestimmten Umständen	DEF058362	<p>Ein Kunde, der die folgenden Kriterien erfüllt, erhält möglicherweise weniger Angebote als gewünscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Kunde hat eine gerade Anzahl vorgeschlagener Transaktionen.</li> <li>• Alle diese Transaktionen haben die gleiche Bewertung.</li> <li>• Diese Bewertung ist ein niedriger Wert.</li> </ul>
Einige Beschriftungen werden in Japanisch, Chinesisch und Koreanisch nicht ordnungsgemäß angezeigt.	DEF059595	Einige übersetzte Beschriftungen werden nicht ordnungsgemäß angezeigt. Wenn Sie z. B. die Bewertungsmatrix manuell bearbeiten, wird die vertikale Beschriftung rechts in der Tabelle falsch herum angezeigt. Außerdem wird bei Optimierungsregeln, die <b>Kunden im Segment</b> enthalten, die Beschriftung <b>Segment</b> in zwei Zeilen angezeigt.
Der Bericht "Übersicht über Angebotsfilterung" zeigt eine falsche Anzahl vorgeschlagener Kontakte an, die von der Regel "Benutzerdefinierte Kapazität" entfernt werden.	DEF059805	Der Bericht "Angebotsübersicht" zeigt in der Spalte "Durch diese Regel entfernt" falsche Zahlen für die Regeln "Benutzerdefinierte Kapazität" an, wenn das zugehörige Flussdiagramm für diese Contact Optimization-Sitzung mehrere Kontaktdaten und mehrere Angebote enthält, die jedem Benutzer in unterschiedlichen Kanälen unterbreitet wurden.



Problem	Problem-ID	Beschreibung
Probleme mit dem Abfrageerstellungsprogramm für Angebotsversionen.	DEF060676	In Verbindung mit dem Abfrageerstellungsprogramm für Angebotsversionen bestehen verschiedene untergeordnete Probleme: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für benutzerdefinierte Attribute mit dem Maskenelementtyp "Auswahlrahmen" verwendet das Abfrageerstellungsprogramm für Angebotsversionen nicht den Auswahlrahmen. Sie müssen den Wert manuell eingeben.</li> <li>• Wenn die Gruppenebene entfernt wird, werden die Bedingungen der Untergruppe der übergeordneten Bedingung hinzugefügt und umgekehrt.</li> <li>• Alle arithmetischen Operatoren werden für eine Zeichenfolgevariable angezeigt, es gelten jedoch nur "gleich" und "ungleich".</li> <li>• Definierte Längenprüfungen für Attribute werden bei der Eingabe für Bedingungen nicht bestätigt.</li> </ul>
Angebotsversionsregeln, die Daten enthalten, stellen keine erwarteten Optimierungsergebnisse bereit.	DEF061554	Wenn Sie eine Angebotsversionsbedingung erstellen, die ein Datum einbezieht (z. B. der Angebotsparameter "gültiges Enddatum" ist gleich "31.12.2011"), dann ist die Bedingung der Angebotsversion, die die Regel enthält, eventuell nicht erfüllt; der Rest der Regeln wird aber ordnungsgemäß funktionieren.
Die Ausführung der Contact Optimization-Sitzung schlägt mit folgendem Fehler fehl: Antwort-XML hat kein Daten-XML-Element.	DEF061116	Wenn Sie diesen Fehler erhalten, wenden Sie sich an den technischen Support. Laden Sie Ihre Contact Optimization-Serverprotokolle auch zum Zweck von Analysen hoch.
Regelausnahmen, die Kalenderjahre umfassen, geben falsche Ergebnisse aus.	DEF061639	Wenn Sie eine Regelausnahme für die Kapazitätsregel "Min./Max. Anzahl Angebote" erstellen, die Kalenderjahre umfasst (z. B. "01.07.2011" bis "30.06.2012"), wird die Regel, die die Regelausnahme enthält, nicht das gewünschte Ergebnis erzielen; der Rest der Regeln wird aber ordnungsgemäß funktionieren.

## Bekannte Einschränkungen

In diesem Abschnitt werden die in Contact Optimization 9.1.0 bekannten Einschränkungen aufgelistet.

Problem	Zahl	Beschreibung
Negative Bewertungen können eine ungenaue Regelanrechnung verursachen	DEF041400	Bei der Verwendung von negativen Bewertungen ist die Regelanrechnung im Bericht "Angebotsfilterungsergebnis" möglicherweise ungenau.  Angebote mit negativen Bewertungen müssen nur die Mindestanforderungen erfüllen.

Problem	Zahl	Beschreibung
Mit TCS verknüpfte Zellen, die Angebotszuweisungen enthalten, werden nicht im Optimize-Prozess angezeigt.	DEF061355	Wenn der Optimize-Prozess mit einer oder mehreren Zellen verbunden ist und die vorgelagerten Zellen anschließend mit Top-down-Zellen im Prozess "Zielzellentabelle" (TCS) verknüpft werden, werden die im TCS zugewiesenen Angebote nicht automatisch im Optimize-Prozess angezeigt. Erstellen Sie zuerst Verknüpfungen zu Top-down-Zellen im TCS, bevor Sie diese Zellen mit einem Optimize-Prozess verbinden. Andernfalls müssen Sie die gleichen Angebote entweder innerhalb des Optimize-Prozesses zuweisen oder den Optimize-Prozess löschen und neu erstellen.
Die Ausführung des Dienstprogramms "ACOOptAdmin" mit einem unidirektionalen SSL erfordert eine weitere Konfiguration.	DEF046832	Sie können das <b>ACOOptAdmin</b> -Dienstprogramm nur mit einem unidirektionalen SSL verwenden, wenn Sie ein Sicherheitszertifikat registrieren, einen Hostnamen und eine Domäne angeben sowie SSL_Options in der AC00ptAdmin.bat-Datei definieren.
Die Ausführung der Sitzung im ersten Versuch ist bei Beendigung des Prozesses unica_acosvr fehlgeschlagen.	DEF055010	Wenn Sie beim nächsten Versuch, eine Contact Optimization-Sitzung auszuführen, den Befehl <b>Beenden</b> zum Beenden von unica_acosvr verwenden, wird möglicherweise folgender Fehler angezeigt: Ein unbekannter Kommunikationsfehler mit dem IBM Optimize-Serverprozess ist aufgetreten.  <b>Problemumgehung</b> - Führen Sie die Contact Optimization-Sitzung erneut aus, um sie erfolgreich abzuschließen.

## Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.0.0

Die folgenden neuen Funktionen und Änderungen werden in Version 9.0.0 von IBM Contact Optimization eingeführt.

### Umbenennung von IBM Unica Optimize

Die Bezeichnung von IBM Unica Optimize lautet nun IBM Contact Optimization.

Das Standardinstallationsverzeichnis wurde umbenannt in ContactOptimization.

Optimize-Sitzungen werden jetzt als Contact Optimization-Sitzungen bezeichnet.

### ContinueOnGenerationLoopError

Es gibt die neue Konfigurationseigenschaft ContinueOnGenerationLoopError. ContinueOnGenerationLoopError kann zum Fortsetzen einer Contact Optimization-Sitzung verwendet werden, wenn Sie den Fehler Die Generierungsschleife konnte nicht alle Verzögerungszeiten und überschüssigen Variablen löschen erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der *Anleitung zur Fehlerbehebung von IBM Contact Optimization*.

## Änderungen bei den Ablaufdiagrammen

Der IBM Campaign-Arbeitsbereich für Ablaufdiagramme bietet nach einer Neugestaltung eine geänderte Darstellung und Funktionsweise sowie eine verbesserte Benutzerfreundlichkeit.

Das Framework basiert nun nicht mehr auf einer Active-X-, sondern auf einer Dojo-Komponente.

Die Neugestaltung umfasst Änderungen bei der Darstellung von Ablaufdiagrammen und Berichtskomponenten, einschließlich Symbolleisten, Dialogfeldern, Fortschrittsanzeigen und zugehörigen Steuerelementen. Die Gesamtfunktionalität ist unverändert. Unterschiede gibt es bei untergeordneten Funktionen. Weitere Informationen finden Sie in den *IBM Campaign-Releaseinformationen* und im *IBM Campaign-Benutzerhandbuch*.

## Russische Sprachunterstützung

Die russische Sprache wird nun unterstützt. Informationen zum Festlegen von Ländereinstellungen finden Sie im *IBM Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

## Browserverhalten bei IBM EMM-Produkten

IBM EMM-Produkte unterliegen gewissen Browsereinschränkungen und -anforderungen.

### Unterstützte Browser

Eine Liste unterstützter Browser finden Sie unter *Empfohlene Softwareumgebungen und Mindestsystemvoraussetzungen für IBM Enterprise Marketing Management Version 9.1.0*.

### Popup-Blocker

Sie müssen in Ihrem Browser alle Popup-Blocker oder Browser-Add-ons wie z. B. Symbolleisten deaktivieren. Popup-Blocker verhindern, dass das Ablaufdiagrammfenster eingeblendet wird.

### Navigationsmethoden

Verwenden Sie nicht die Steuerelemente des Browsers, um zu navigieren. Vermeiden Sie es zum Beispiel, die Schaltflächen "Zurück" und "Vor" zu verwenden. Verwenden Sie stattdessen die Steuerelemente der IBM EMM-Benutzeroberfläche.

### Verwenden von mehreren Fenstern in Internet Explorer

Diese Einschränkung gilt für die Verwendung von Internet Explorer (IE) mit IBM Campaign und jeglichem Modul, das Campaign-Ablaufdiagramme verwendet (eMessage, Contact Optimization, Interact, Distributed Marketing).

Damit Sie sich mehrfach anmelden und Informationen parallel anzeigen können, müssen Sie IE öffnen und sich bei IBM EMM anmelden. Wählen Sie danach in der Menüleiste von IE **Datei > Neue Sitzung** aus. Melden Sie sich in dem neuen IE-Browserfenster mit demselben oder einem anderen Benutzer bei IBM EMM an.

**Wichtig:** Gehen Sie auf keinen Fall anders vor, wenn Sie mehrere Browsersitzungen öffnen wollen. Zeigen Sie also in IE keine neue Registerkarte an, öffnen Sie keine weitere Browsersitzung über das **Startmenü** oder das Desktopsymbolmenü und verwenden Sie nicht die Möglichkeit, über **Datei > Neues Fenster** ein neues Fenster anzuzeigen. Sollten Sie diese Methoden verwenden, können Sie Informationen beschädigen, die in der Anwendung angezeigt werden.

Weitere Informationen finden Sie im *IBM Campaign-Benutzerhandbuch*.

---

## Vor der Kontaktaufnahme zum Technical Support von IBM

Sollte sich ein Problem nicht mithilfe der Dokumentation beheben lassen, können sich die für den Support zuständigen Kontaktpersonen Ihres Unternehmens telefonisch an den Technical Support von IBM wenden. Damit wir Ihnen möglichst schnell und erfolgreich helfen können, beachten Sie dabei bitte die Anleitungen in diesem Abschnitt.

Wenn Sie selbst nicht die für den Support zuständige Kontaktperson Ihres Unternehmens sind, wenden Sie sich an Ihren IBM Administrator, um entsprechende Informationen zu erhalten.

### Zusammenzustellende Informationen

Halten Sie folgende Informationen bereit, wenn Sie sich an den Technical Support von IBM wenden:

- Kurze Beschreibung der Art Ihres Problems
- Detaillierte Fehlermeldungen, die beim Auftreten des Problems angezeigt werden.
- Schritte zum Reproduzieren des Problems
- Entsprechende Protokolldateien, Sitzungsdateien, Konfigurationsdateien und Daten
- Informationen zu Ihrer Produkt- und Systemumgebung von , die Sie entsprechend der Beschreibung unter „Systeminformationen“ abrufen können.

### Systeminformationen

Bei Ihrem Anruf beim Technical Support von IBM werden Sie um verschiedene Informationen gebeten.

Sofern das Problem Sie nicht an der Anmeldung hindert, finden Sie einen Großteil der benötigten Daten auf der Info-Seite. Dort erhalten Sie Informationen zu Ihren installierten IBM Anwendungen.

Sie können über **Hilfe > Info** (Help > About) auf die Info-Seite zugreifen. Wenn Sie nicht auf die Info-Seite zugreifen können, überprüfen Sie, ob sich die Datei `version.txt` im Installationsverzeichnis Ihrer Anwendung befindet.

### Kontaktinformationen für den Technical Support von IBM

Wenn Sie sich an den Technical Support von IBM wenden möchten, finden Sie weitere Informationen auf der Website des Technical Support für IBM Produkte ([http://www.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)).

**Anmerkung:** Um eine Supportanforderung einzugeben, müssen Sie sich mit einem IBM Account anmelden. Dieser Account muss mit Ihrer IBM Kundennummer verknüpft sein. Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Accounts zu Ihrer IBM Kundennummer erhalten Sie unter **Unterstützungsressourcen > Gültige Softwareunterstützung** im Support-Portal.



---

## Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden.

Möglicherweise bietet IBM die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen zu den gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkten und Services erhalten Sie beim zuständigen IBM Ansprechpartner. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für in diesem Handbuch beschriebene Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

IBM Director of Licensing  
IBM Europe, Middle East & Africa  
Tour Descartes  
2, avenue Gambetta  
92066 Paris La Defense  
France

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuausgabe veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

IBM Corporation  
170 Tracer Lane  
Waltham, MA 02451  
USA

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesem Dokument beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer kontrollierten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Gewährleistung, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Alle von IBM angegebenen Preise sind empfohlene Richtpreise und können jederzeit ohne weitere Mitteilung geändert werden. Händlerpreise können unter Umständen von den hier genannten Preisen abweichen.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.



## COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Beispielanwendungsprogramme, die in Quellsprache geschrieben sind und Programmier Techniken in verschiedenen Betriebsumgebungen veranschaulichen. Sie dürfen diese Musterprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, zu verwenden, zu vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle für die Betriebsumgebung konform sind, für die diese Musterprogramme geschrieben werden. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet. Daher kann IBM die Zuverlässigkeit, Wartungsfreundlichkeit oder Funktion dieser Programme weder zusagen noch gewährleisten. Die Beispielprogramme werden ohne Wartung (auf "as-is"-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. IBM übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der Beispielprogramme entstehen.

---

## Marken

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://www.ibm.com) sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Hinweise zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen

IBM Software-Produkte, einschließlich Software as a Service-Lösungen, ("Softwareangebote") verwenden möglicherweise Cookies oder andere Technologien, um Informationen zur Produktverwendung zu erfassen, mit deren Hilfe die Benutzerfreundlichkeit verbessert werden kann, die Möglichkeiten der Interaktion mit dem Benutzer angepasst oder andere Zwecke verfolgt werden können. Ein Cookie ist ein Datenelement, das von einer Website an Ihren Browser gesendet wird und dann als Tag auf Ihrem Computer gespeichert werden kann, mit dem Ihr Computer identifiziert wird. In vielen Fällen werden von diesen Cookies keine personenbezogenen Daten erfasst. Wenn ein Softwareangebot, das von Ihnen verwendet wird, die Erfassung personenbezogener Daten anhand von Cookies und ähnlichen Technologien ermöglicht, werden Sie im Folgenden über die hierbei geltenden Besonderheiten informiert.

Abhängig von den bereitgestellten Konfigurationen kann dieses Softwareangebot Sitzungscookies und permanente Cookies verwenden, mit denen der Benutzername des Benutzers und andere personenbezogene Daten zum Zwecke des Sitzungsmanagements, zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit und zu anderen funktionsbezogenen Zwecken sowie zur Nutzungsüberwachung erfasst werden. Diese Cookies können inaktiviert werden. Durch die Inaktivierung kann jedoch auch die von ihnen bereitgestellte Funktionalität nicht mehr genutzt werden.

Die Erfassung personenbezogener Daten mithilfe von Cookies und ähnlichen Technologien wird durch verschiedene rechtliche Bestimmungen geregelt. Wenn die für dieses Softwareangebot bereitgestellten Konfigurationen Ihnen als Kunde die Möglichkeit bieten, personenbezogene Daten von Endbenutzern über Cookies und andere Technologien zu erfassen, sollten Sie ggf. juristische Beratung zu den geltenden Gesetzen für eine solche Datenerfassung in Anspruch nehmen. Dies gilt auch für die Anforderungen, die vom Gesetzgeber in Bezug auf Hinweise und die Einholung von Einwilligungen vorgeschrieben werden.

IBM setzt voraus, dass Kunden folgende Bedingungen erfüllen: (1) Sie stellen einen klar erkennbaren und auffälligen Link zu den Nutzungsbedingungen der Kundenwebsite (z. B. Datenschutzerklärung) bereit. Dieser Link muss wiederum einen Link zu der Vorgehensweise von IBM und des Kunden bei der Datenerhebung und Datennutzung umfassen. (2) Sie weisen darauf hin, dass Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons von IBM im Auftrag des Kunden auf dem Computer des Besuchers platziert werden. Dieser Hinweis muss eine Erläuterung hinsichtlich des Zwecks dieser Technologie umfassen. (3) Sie müssen in dem gesetzlich vorgeschriebenen Umfang die Einwilligung von Websitebesuchern einholen, bevor Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons vom Kunden oder von IBM im Auftrag des Kunden auf den Geräten der Websitebesucher platziert werden. .

Weitere Informationen zur Verwendung verschiedener Technologien einschließlich der Verwendung von Cookies zu diesen Zwecken finden Sie im IBM Online Privacy Statement unter der Webadresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> im Abschnitt mit dem Titel "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".



