

Versione 9 Release 1.2
23 settembre 2015

*IBM Contact Optimization
Note sulla release*

IBM

Nota

Prima di utilizzare queste informazioni ed il prodotto che supportano, leggere le informazioni contenute in "Informazioni particolari" a pagina 13.

Questa edizione si applica alla versione 9, release 1, modifica 2 di IBM Contact Optimization e a tutte le successive release e modifiche, se non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2015.

Indice

Requisiti di sistema e compatibilità . . .	1	Normativa sulla privacy e termini di utilizzo -	
Nuove funzioni e modifiche nella versione 9.1.2 ..	1	Considerazioni	15
Difetti risolti	2		
Problemi noti	2		
Limitazioni note	4		
Nuove funzioni e modifiche nella versione 9.1.1 ..	6		
Nuove funzioni e modifiche nella versione 9.1.0 ..	8		
Come contattare il supporto tecnico di			
IBM	11		
Informazioni particolari.	13		
Marchi	15		

Requisiti di sistema e compatibilità

Contact Optimization fa parte della suite di prodotti IBM® EMM . Contact Optimization versione 9.1.2 richiede IBM Campaign 9.1.2.

Questa sezione fornisce le seguenti informazioni per questa release di IBM Contact Optimization:

- Dove reperire le informazioni relative ai requisiti di sistema ed alla compatibilità
- Modifiche nel supporto per il software di terze parti

È possibile eseguire l'aggiornamento a Contact Optimization 9.1.2 da Contact Optimization versioni 9.1.1 o 9.1.0. Per istruzioni, consultare *IBM Contact Optimization - Guida all'aggiornamento*.

Contact Optimization supporta solo sistemi operativi a 64 bit.

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

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

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

Nuove funzioni e modifiche nella versione 9.1.2

Sono state introdotte le seguenti nuove funzioni e modifiche nella versione 9.1.2 di Contact Optimization.

Supporto per piattaforme nuove e fuori produzione

Per un elenco delle piattaforme supportate di recente e fuori produzione, consultare il documento *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Miglioramento delle prestazioni per Ottimizzazione capacità agent

Negli scenari di Ottimizzazione capacità agent che riguardano un ampio numero di agent, il completamento della sessione Contact Optimization richiedeva molte ore. L'elaborazione interna delle regole di capacità agent è stata riprogettata, ciò consente di migliorare le prestazioni.

Difetti risolti

Questa sezione elenca i difetti che sono stati corretti in IBM Contact Optimization Versione 9.1.2. I difetti vengono ordinati per numero difetto quindi per numero incidente (se applicabile).

ID problema	Descrizione
73675	Verifica della sicurezza sulle vulnerabilità di sicurezza non trattate in IBM Contact Optimization. Le vulnerabilità di sicurezza sono state affrontate.
157537	Lo scheduler di Marketing Platform non è in grado di riconoscere una sessione Contact Optimization ubicata all'interno di più cartelle.
134440	Quando si aggiunge o si rimuove un'offerta o un segmento, viene visualizzato un messaggio di errore di IBM Campaign dalla pagina Riepilogo sessione di Contact Optimization relativa ad una sessione pianificata.
155589	Il valore calcolato della matrice di punteggio IBM Contact Optimization viene ignorato.
164685	Caratteri speciali non dovrebbero essere immessi nel campo nome sessione di Contact Optimization.
196329	Durante l'esecuzione di un diagramma di flusso, IBM Campaign perde la connessione al database DB2. Viene visualizzato un errore di chiusura del socket TCP/IP.
195452	Le condizioni di filtraggio non vengono salvate nella casella del processo Estrazione quando l'input proviene da un elenco ottimizzato.

Problemi noti

Questa sezione elenca i problemi noti in Contact Optimization 9.1.2.

Problema	ID problema	Descrizione
I punteggi immessi manualmente nella matrice di punteggio non vengono considerati durante l'ottimizzazione dell'elenco contatti.	194109	I punteggi immessi manualmente devono essere tenuti in considerazione per il calcolo nella regola di capacità del cliente. Tuttavia, quando si applica la regola di capacità del cliente, i punteggi contenuti nella PCT vengono tenuti in considerazione e tutti i record cliente vengono rimossi nell'elenco ottimizzato.
Il report di riepilogo di Campaign Contact Optimization non è corretto.	Difetto 176368	Se in una regola vengono utilizzate versioni dell'offerta, il report che presenta i conteggi pre-ottimizzazione a confronto con quelli post-ottimizzazione riporterà sempre il conteggio dei record pre-ottimizzazione pari a 1. I conteggi post-ottimizzazione saranno corretti.
Il listener presenta un errore di accesso anche nel caso di password scaduta.	Difetto 175554	Per il listener di Campaign e per quello di Contact Optimization, all'utente viene presentato un messaggio di errore di accesso non riuscito, invece di un messaggio di errore di password scaduta, anche se la password è scaduta.
ContactOptimization-zh_CN, KO: layout e allineamento non corretti nella quarta pagina.	Difetto 7637	Per le interfacce utente in Coreano e Cinese semplificato, esistono dei problemi di layout e allineamento di alcuni messaggi nelle sessioni di Contact Optimization.
Dopo l'aggiornamento di Campaign a 9.1, il listener Optimize non può più essere arrestato tramite ACOServer.sh.	Difetto 81245	Gli utenti devono aggiornare Campaign e Contact Optimization insieme. Se non possono farlo, dovranno arrestare il listener Contact Optimization manualmente tramite il comando di interruzione (kill) di Gestore attività.

Problema	ID problema	Descrizione
La creazione della sessione Contact Optimization ha esito negativo quando si utilizza un nome livello destinatario multi-byte.	Difetto 121703	Se viene utilizzata una lingua con caratteri multiple-byte diversa dall'Inglese per denominare un livello destinatario, Contact Optimization non riesce a creare sessioni Contact Optimization che contengono tale livello destinatario. Per risolvere temporaneamente il problema, utilizzare la lingua Inglese oppure le serie di caratteri single-byte per denominare i livelli destinatario.
I messaggi di errore per il programma di utilità ACOOptAdmin non vengono visualizzati nelle locale diverse dall'inglese.	DEF051284	Quando si esegue il programma di utilità ACOOptAdmin da riga di comando utilizzando una locale diversa da quella inglese, i messaggi di errore non vengono visualizzati nella locale specificata. I messaggi di errore verranno visualizzati solo in Inglese.
Il listener Contact Optimization non utilizza automaticamente la stessa locale, diversa da quella inglese, utilizzata dal listener Campaign.	ENH11618	<p>Nelle installazioni in cui sono installati Campaign ed Contact Optimization con la locale diversa dall'Inglese, il listener Contact Optimization viene avviato in Inglese invece che nella locale selezionata nell'installazione.</p> <p>Per risolvere temporaneamente questo problema, nella finestra comandi o nel file batch (ACOServer.bat o ACOServer.sh) utilizzato per avviare il listener Contact Optimization, impostare LANG=xx_XX come di seguito indicato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portoghese Brasiliano - pt_BR • Francese - fr_FR • Tedesco - de_DE • Italiano - it_IT • Giapponese - ja_JP • Coreano - ko_KR • Cinese semplificato - zh_CN • Spagnolo - es_ES <p>Nei sistemi UNIXm utilizzare i seguenti comandi.</p> <pre>LANG=xx_XX export LANG</pre>
unprocessables_sessionid.csv potrebbe contenere alcuni clienti che ricevono le offerte.	DEF054841	In alcuni scenari, alcuni clienti che ricevono offerte potrebbero essere presenti nel file unprocessables_sessionid.csv.
Risultato di ottimizzazione non corretto con la regola di capacità personalizzata in specifiche circostanze.	DEF058362	<p>Un cliente che soddisfa i seguenti requisiti potrebbe ricevere un numero minore di offerte rispetto a quanto desiderato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il cliente ha un numero pari di transazioni proposte. • Ognuna di queste transazioni ha lo stesso punteggio. • Tale punteggio è un valore basso.
Alcune etichette vengono visualizzate non correttamente in giapponese, cinese e coreano.	DEF059595	Alcune etichette convertite vengono visualizzate in modo non corretto. Ad esempio, quando si modifica manualmente la matrice di punteggio, l'etichetta verticale sul lato destro della tabella viene visualizzata al contrario. Anche per le regole di ottimizzazione che contengono clienti nel segmento , l'etichetta del segmento viene visualizzata su due righe.

Problema	ID problema	Descrizione
Il report di riepilogo filtro offerte visualizza un conteggio non corretto dei contatti proposti che vengono rimossi da ciascuna regola di capacità cliente.	DEF059805	Il report di riepilogo offerte visualizza conteggi non corretti nella colonna "Rimosso da questa regola" per le regole di capacità personalizzata se il diagramma di flusso che partecipa alla sessione Contact Optimization contiene più date del contatto e più offerte effettuate per ogni cliente su diversi canali.
Problemi utilizzano il programma di creazione di query della versione dell'offerta.	DEF060676	Esistono diversi problemi minori con il programma di creazione di query della versione dell'offerta: <ul style="list-style-type: none"> • Per gli attributi personalizzati che utilizzano il tipo elemento del modulo della casella di selezione, il programma di creazione di query della versione dell'offerta non riesce ad utilizzare la casella di selezione. È necessario immettere il valore manualmente. • Quando viene rimosso il livello del gruppo, le condizioni del gruppo secondario vengono aggiunte alla condizione padre, e viceversa. • Tutti gli operatori aritmetici vengono visualizzati per una variabile stringa, ma si applicano solo uguale e non uguale. • Le convalide della lunghezza per gli attributi non vengono verificate al momento dell'immissione delle condizioni.
Le regole della versione dell'offerta che contengono date non forniscono i risultati di ottimizzazione previsti.	DEF061554	Se si crea una condizione della versione offerta che include una data, come ad esempio il parametro di offerta "data di fine valida" uguale a "31/12/2011", la regola contenente la condizione della versione offerta potrebbe non essere soddisfatta; tuttavia, il resto delle regole funzionerà come previsto.
Le eccezioni della regola estese agli anni solari forniscono risultati non corretti.	DEF061639	Se si crea un'eccezione regola a una regola di capacità # minimo/massimo di offerte cui le date non sono comprese nello stesso anno solare, ad esempio dalla data 01/07/2011 alla data 30/06/2012, la regola che contiene la condizione di eccezione regola non sarà soddisfatta; tuttavia, il resto delle regole funzionerà come previsto.

Limitazioni note

Questa sezione elenca le limitazioni note in Contact Optimization 9.1.2.

Problema	Numero	Descrizione
Stringhe nella finestra a comparsa di produzione o test non risultano tradotte.	Difetto 176920	Nel caso di una configurazione in lingua non Inglese, le stringhe nella finestra a comparsa di produzione o test non risultano tradotte.
Lo stato di esecuzione della sessione di Contact Optimization dovrebbe essere coerente.	Difetto 171288	In caso di arresto anomalo del server Contact Optimization, si osserverà la seguente incoerenza. È possibile fare clic sul pulsante ClearHistory per cancellare lo stato dell'ultima esecuzione. Tuttavia, in questo modo si eliminano anche i report della cronologia della rispettiva sessione Contact Optimization.
Il processo MailList ha esito negativo con il seguente errore di database: ORA-00999: INVALID VIEW NAME.	Difetto 170951	Modificare il valore di UseTempTablePool da TRUE a FALSE in UA_SYSTEM_TABLES. L'esecuzione di MailList avrà esito positivo.

Problema	Numero	Descrizione
Contact Optimization non termina il processo unica_acsvr aperto durante un'esecuzione.	Difetto 164875	In caso di un'esecuzione pianificata di una sessione Contact Optimization mediante lo scheduler di Marketing Platform, si osservano più processi di accesso unica_acsvr. Questi processi potrebbero terminare automaticamente dopo qualche tempo.
Una modifica utente database DB2 delle tabelle di sistema provoca un errore della sessione Contact Optimization quando l'amministratore dispone di un indice con lo stesso nome.	Difetto 155876	Per evitare di avere un errore di sessione, l'amministratore del database DB2 dovrebbe rimuovere gli indici.
Il comando di esecuzione della sessione di Contact Optimization è stato acquisito in link recenti.	Difetto 177376	Se si raggiunge una sessione tramite link recenti, è possibile eseguire la sessione incollando direttamente l'URL.
In un report di Contact Optimization, le offerte, suddivise per tipo e segmento non vengono stampate nel modo desiderato.	Difetto 102889	Sono stati notati i seguenti problemi in fase di stampa delle offerte, suddivise per tipo e segmento, in un report di Contact Optimization. <ol style="list-style-type: none"> 1. Non è possibile scorrere la finestra di anteprima fino a quando non viene ridimensionata. 2. In fase di stampa non viene stampato l'intero contenuto, ma solo quello che si adatta ad un formato A4. Le opzioni di stampa non sembra facciano alcuna differenza.
Punteggi negativi causano un'attribuzione di regole non precise.	DEF041400	Se vengono utilizzati punteggi negativi, l'attribuzione delle regole nel report di riepilogo filtro offerte potrebbe non essere accurata. Le offerte con punteggi negativi vengono fornite solo per soddisfare dei requisiti minimi.
Le celle collegate a TCS con assegnazioni dell'offerta non vengono visualizzate nel processo Optimize.	DEF061355	Se il processo Optimize è connesso ad una o più celle e le celle upstream vengono successivamente collegate alle celle top-down definite nel processo Foglio di calcolo cella di destinazione (TCS), le offerte assegnate al TCS non vengono automaticamente visualizzate nel processo Optimize. Creare un link a qualsiasi cella top-down in TCS prima di connettere queste celle ad un processo Optimize. Altrimenti è necessario assegnare manualmente le stesse offerte all'interno del processo Optimize oppure eliminare il processo Optimize e ricrearlo.
L'esecuzione del programma di utilità ACOOptAdmin con SSL ad una via richiede una configurazione aggiuntiva.	DEF046832	Impossibile utilizzare il programma di utilità ACO0ptAdmin con SSL ad una via fino a quando non si registra un certificato di sicurezza, si specifica un nome host e un dominio e si configura SSL_Options nel file ACO0ptAdmin.bat.

Problema	Numero	Descrizione
Impossibile eseguire la sessione al primo tentativo quando il processo unica_acosvr è arrestato.	DEF055010	Se si utilizza il comando kill per arrestare unica_acosvr, il successivo tentativo di eseguire una sessione Contact Optimization potrebbe avere esito negativo generando il seguente errore: Si è verificato un errore di comunicazione non noto con il processo del server Optimize IBM . Soluzione temporanea - Eseguire nuovamente la sessione Contact Optimization per completarla senza errori.

Nuove funzioni e modifiche nella versione 9.1.1

Sono state introdotte le seguenti nuove funzioni e modifiche nella versione 9.1.1 di IBM Contact Optimization.

IBM Knowledge Center

Tutta la documentazione relativa al prodotto è ora disponibile in IBM Knowledge Center all'indirizzo:

<http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/>

È possibile sfogliare o eseguire una ricerca all'interno di una famiglia di prodotti o tra famiglie di prodotti per creare gli argomenti necessari. Per eseguire una ricerca all'interno di un singolo prodotto, espandere una famiglia di prodotti nel Sommario, selezionare un prodotto ed inserire quindi il termine di ricerca. Fare clic sulla **X** nella barra degli strumenti per cancellare il filtro di ricerca. Per ulteriori informazioni, fare clic sull'icona **Guida** in alto a destra nella barra degli strumenti.

Eseguire il test di una sessione di Contact Optimization

Si può ottimizzare la propria sessione di Contact Optimization prima di un'esecuzione di produzione, grazie ad un'esecuzione di test su un sottoinsieme dei dati PCT. Dopo aver eseguito tutti i diagrammi di flusso che generano informazioni sui contatti e sulle offerte a cui la sessione Contact Optimization può accedere, è possibile eseguire la sessione Contact Optimization creata. Si dovrebbe eseguire un test della sessione per verificare che i risultati dell'ottimizzazione siano quelli previsti. Dopo aver revisionato i risultati, avviare un'esecuzione di produzione per generare la serie finale di dati.

Ottimizzare una query di transazione per ottenere miglioramenti nelle prestazioni

Si possono utilizzare tabelle temporanee invece di viste specifiche per il database, per migliorare le prestazioni. Per ottimizzare AFQ (Attribute Filter Query) e migliorare le prestazioni, è possibile abilitare l'utilizzo di tabelle temporanee. È possibile abilitare o disabilitare la tabella temporanea andando a **Impostazioni avanzate > Ottimizzazione database** al livello sessione Contact Optimization e impostando **Consenti tabelle temporanee** su True. Si può anche configurare questo parametro nelle Impostazioni di configurazione in Affinium|Campaign|partitions|partition1|Optimize|DatabaseTuning|AllowTempTables. Per impostazione predefinita, questa impostazione viene abilitata poiché si ottiene un miglioramento nelle prestazioni di sessioni di dimensioni maggiori, quando si utilizzano tabelle temporanee.

CAMPAIGN_HOME disaccoppiata da Contact Optimization per installazioni distribuite

È possibile eseguire il listener di Contact Optimization e i programmi di utilità del server correlati, separatamente da Campaign. Se Contact Optimization e Campaign sono installati su sistemi separati, dalla versione 9.1.1 in poi, non è necessario montare la directory Campaign, per la propria installazione di Campaign, come unità di rete sul sistema su cui è installato Contact Optimization. La dipendenza dall'impostazione della variabile di ambiente CAMPAIGN_HOME è stata rimossa.

Le prestazioni del processo MailList migliorano in caso di diagramma di flusso con post-ottimizzazione

Nel diagramma di flusso con post-ottimizzazione, quando un sottoinsieme di ID viene estratto da un elenco ottimizzati, la logica di elaborazione è stata potenziata per un funzionamento migliore sulla serie di ID selezionati, al fine di ottenere un miglioramento delle prestazioni di runtime. Questo è stato realizzato grazie ad un miglioramento delle restrizioni sulla serie di dati sottoposta a query durante l'estrazione.

Indici aggiuntivi per ulteriori miglioramenti delle prestazioni

Oltre all'indicizzazione delle tabelle di appartenenza ad un segmento, delle tabelle della cronologia dei contatti e delle tabelle della cronologia dei contatti dettagliate per ciascun destinatario, nonché delle tabelle PCT, POA ed RC per ogni sessione, esistono altre tabelle che è possibile indicizzare e aggiornare statistiche di tabella per migliorare le prestazioni di esecuzione della sessione Contact Optimization. Per impostazione predefinita, il programma di installazione di Contact Optimization non aggiungerà questi indici supplementari alle tabelle di Campaign. Questi indici andrebbero aggiunti solo se si rileva che le query della sessione Contact Optimization sono più lente del previsto. L'aggiunta di ulteriori indici può influire negativamente sulle prestazioni delle query di aggiornamento, come ad esempio insert o update, in queste tabelle. È possibile aggiungere questi indici supplementari e aggiornare statistiche di tabella, eseguendo manualmente gli script SQL specifici per il database qui elencati:

1. aco_extra_indexes_db2.sql
2. aco_extra_indexes_sqlsvr.sql
3. aco_extra_indexes_ora.sql

Questi script si trovano nella cartella <OPTIMIZE_HOME>/ddl. Ogni script è composto di tre sezioni: delete index (eliminazione indice), create index (creazione indice) e update table statistics (aggiornamento statistiche di tabella). Gli script di indice devono essere eseguiti una sola volta. Tuttavia, le query update table statistics devono essere eseguite periodicamente per tenere aggiornate le statistiche di tabella. Si consiglia di eseguire queste query relative alle statistiche di tabella, prima di attivare l'esecuzione di una sessione Contact Optimization di grandi dimensioni.

Nota: tutti e tre gli script contengono uno script SQL per la tabella predefinita della cronologia dei contatti dettagliata (UA_DTLCONTACTHIST). Se una sessione Contact Optimization viene definita su qualsiasi altro livello destinatario, allora le query SQL relative ad indice e statistiche dovrebbero essere eseguite sulla tabella della cronologia dei contatti dettagliata appropriata.

Nuove funzioni e modifiche nella versione 9.1.0

Sono state introdotte le seguenti nuove funzioni e modifiche nella versione 9.1.0 di IBM Contact Optimization.

Ottimizzazione capacità agent

Con la release 9.1, gli utenti Contact Optimization possono ora utilizzare l'ottimizzazione su un ramo o un canale dell'agent. Ottimizzazione capacità agent viene utilizzato per instradare offerte di grande importanza tramite gli agent ai clienti di grande importanza. Instradando determinate offerte per clienti selezionati tramite gli agent, si garantisce un contatto personale con i clienti di grande importanza ed un aumento del rendimento dell'investimento di marketing. Per utilizzare la funzione Ottimizzazione capacità agent mentre si crea una sessione Contact Optimization, è necessario dichiarare il canale della campagna considerato come un canale agent. Tutte le offerte proposte tramite questo canale vengono instradate tramite gli agent. Per la sessione si specifica una tabella relativa alle informazioni agent e una tabella relativa alla relazione cliente per l'agent. Si definisce quindi una regola di capacità # minimo/massimo di offerte tra clienti sul canale dell'agent.

UpdateSessionTableStatistics

Il parametro UpdateSessionTableStatistics aggiunge una query per aggiornare le statistiche delle tabelle PCT, RC e POA durante l'esecuzione di una sessione Optimize. È possibile regolare questo parametro al livello di sessione senza coinvolgere altre sessioni. Mantenere le statistiche di indice aggiornate permette di migliorare le prestazioni della query in queste tabelle. Questo parametro è presente anche nelle impostazioni di configurazione globali di Optimize.

Sostituzione di FICO con iLog

Contact Optimization ora utilizza IBM CPLEX Solver per eseguire i calcoli matematici necessari per scegliere la miglior offerta per ogni obiettivo della campagna, sostituendo una tecnologia non IBM. L'utilizzo di una tecnologia IBM per l'ottimizzazione fornisce a IBM l'opportunità di garantire che i piani d'azione siano ben allineati e che i team dei prodotti collaborino strettamente in futuro, assicurando che il prodotto Contact Optimization pervenga sempre a prestazioni ottimali.

Abilitazione dell'utilizzo massimo della capacità

Se si ottengono dei risultati di Contact Optimization che hanno sottoutilizzato le capacità del canale, abilitare EnableMaxCapacityConsumption per ridurre la perdita di capacità del canale. Quindi, eseguire nuovamente la sessione Contact Optimization. Se il parametro è impostato su EnableMaxCapacityConsumption true, Contact Optimization utilizza un algoritmo avanzato per provare a soddisfare le restrizioni massime impostate nelle regole per più clienti (regola Capacità # minimo/massimo di offerte e regola Capacità personalizzata). Tuttavia, se si utilizza questo algoritmo, i tempi di esecuzione della sessione potrebbero allungarsi a seconda dei dati forniti alla sessione.

Miglioramenti all'installazione e all'aggiornamento di IBM EMM

miglioramenti al processo di installazione e aggiornamento includono quanto segue:

- Le guide all'installazione per tutti i prodotti sono state riscritte e riorganizzate in guide separate all'installazione e all'aggiornamento per semplificare la ricerca e l'utilizzo delle informazioni.
- I programmi di installazione sono stati migliorati in modo da includere descrizioni più accurate delle informazioni da immettere e chiarire quali step intraprendere durante ogni fase dell'installazione.
- Ogni programma di installazione ora fornisce link direttamente alle guide all'installazione e all'aggiornamento del prodotto, nei formati PDF o HTML.

Modifica nella documentazione relativa ai fogli di calcolo delle celle obiettivo

Nel manuale *Contact Optimization - Guida per l'utente*, l'argomento "Foglio di calcolo di controllo di destinazione e diagrammi di flusso di pre-ottimizzazione" dovrebbe essere "Foglio di calcolo di **cella** di destinazione e diagrammi di flusso di pre-ottimizzazione".

Inoltre, non correlare le celle di controllo TCP alla casella del processo Optimize in un diagramma di flusso di pre-ottimizzazione. Dichiarare le celle di controllo dopo l'ottimizzazione.

Come contattare il supporto tecnico di IBM

Se si riscontra un problema che non può essere risolto consultando la documentazione, il contatto designato per l'assistenza della propria azienda può contattare il supporto tecnico di IBM. Per assicurarsi che il problema venga risolto correttamente ed in modo efficiente, raccogliere le informazioni prima di effettuare la chiamata.

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

Informazioni da raccogliere

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

- Una breve descrizione della natura del problema.
- Messaggi di errore dettagliati visualizzati al verificarsi del problema.
- Step dettagliati per riprodurre il problema.
- File di log, file di sessione, file di configurazione e file di dati correlati.
- Informazioni sul prodotto e sull'ambiente di sistema, tali informazioni possono essere acquisite seguendo la procedura descritta in "Informazioni di sistema."

Informazioni di sistema

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

Se il problema non impedisce l'accesso, molte di queste informazioni sono presenti nella pagina Informazioni che fornisce le informazioni relative alle proprie applicazioni IBM .

È possibile accedere alla pagina Informazioni selezionando **Guida > Informazioni**. Se la pagina Informazioni non è accessibile, è possibile ottenere il numero di versione di qualsiasi applicazione IBM esaminando il file `version.txt` che si trova nella directory di installazione di ciascuna applicazione.

Informazioni sul contatto per il supporto tecnico di IBM

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

Nota: Per inserire una richiesta di supporto, è necessario eseguire l'accesso tramite un account IBM. Se possibile, questo account deve essere collegato al proprio numero cliente IBM. Per maggiori informazioni sull'associazione del proprio account al proprio numero client IBM, andare a **Risorse supporto > Supporto software autorizzato** sul portale di supporto.

Informazioni particolari

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LICENZA SUL DIRITTO D'AUTORE:

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

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

Marchi

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

Normativa sulla privacy e termini di utilizzo - Considerazioni

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

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

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

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

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

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



Stampato in Italia