

Version 10 Edition 1
Octobre 2017

*IBM Marketing Platform - Notes sur
l'édition*

IBM

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations de la rubrique «Remarques», à la page 11.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE 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*

© Copyright IBM France 2017. Tous droits réservés.

Cette édition s'applique à la version 10.1.0 d'IBM Marketing Platform et à toutes les éditions et modifications ultérieures jusqu'à mention contraire dans les nouvelles éditions.

© **Copyright IBM Corporation 1996, 2017.**

Table des matières

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| Avis aux lecteurs canadiens | v | Avant de contacter le support technique d'IBM. | 15 |
| Chapitre 1. Nouvelles fonctionnalités et modifications apportées dans la version 10.1 | 1 | | |
| Chapitre 2. Défauts corrigés | 3 | | |
| Chapitre 3. Problèmes connus | 5 | | |
| Chapitre 4. Limitations connues | 7 | | |
| Chapitre 5. Problèmes relatifs aux logiciels tiers | 9 | | |
| Remarques | 11 | | |
| Marques | 13 | | |
| Règles de confidentialité et conditions d'utilisation | 13 | | |

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.

| France | Canada | Etats-Unis |
|--|---|-------------------|
|  (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. Nouvelles fonctionnalités et modifications apportées dans la version 10.1

Cette section décrit les nouvelles fonctionnalités et les changements introduits dans la version 10.1 de Marketing Platform.

Possibilité de marquer les alertes système comme étant lues

Les utilisateurs peuvent désormais marquer une alerte système comme étant lue dans la fenêtre Alerte système. Si toutes les alertes de la fenêtre Alerte système sont marquées comme lues, et en l'absence de nouvelles alertes, la fenêtre Alerte système ne s'affiche pas lorsque l'utilisateur se connecte à l'application.

Nouveau lien pour le support produit

Un nouveau lien est ajouté sous **Aide > Support** pour ce produit. Utilisez ce lien pour accéder à la documentation pour le produit dans IBM Knowledge Center.

Pour obtenir des informations détaillées sur les nouvelles fonctionnalités, voir le document *IBM® Marketing Platform 10.1 - Guide d'administration*

Chapitre 2. Défauts corrigés

Cette section décrit les défauts corrigés dans la version 10.1 de Marketing Platform.

| | |
|----------------------------|---|
| APAR 244600, Défaut 247985 | Pour la base de données Oracle, des requêtes SQL sont déclenchées inutilement lorsque le tableau de bord est ouvert. |
| APAR 245089, Défaut 247994 | Certaines tâches planifiées ne sont pas déclenchées. |
| APAR 243458, Défaut 247993 | Il n'existe pas de limite maximale au nombre de nouvelles tentatives pour les envois d'e-mails ayant échoué, et tous les e-mails dont l'envoi a échoué sont de nouveau envoyés incessamment. |
| APAR 200885, Défaut 247983 | Dans l'écran Planification, certaines dates du Calendrier ne s'affichent pas lorsque l'environnement local est défini sur Chinois. |
| APAR 246563, Défaut 247979 | La génération automatique du filtre de données entraîne une erreur sous Teradata. |
| APAR 242287, Défaut 247977 | Une anomalie se produit si la notification textuelle est envoyée au serveur SMTP sur le port 25 (Office365) à l'aide de TLS 1.0. La prise en charge de TLS1.0 est ajoutée pour activer le chiffrement du courrier électronique. |
| APAR 223612, Défaut 247975 | L'exécution planifiée d'un diagramme échoue alors que l'état d'exécution est Terminé. BootstrapConfiguration gère désormais les liens d'espace de nom pour WebSphere Application Server. Définissez <code>-DENABLE_NAMESPACE_BINDINGS_CONFIG</code> pour l'activer. Si <code>-DENABLE_NAMESPACE_BINDINGS_CONFIG</code> est défini sur <code>true</code> , les recherches de liens d'espace de nom se produisent à la fois pour <code>PLATFORM_HOME</code> et pour <code>AFFINIUM_HOME</code> . Si la recherche ne trouve pas de lien d'espace de nom avec le nom spécifié, un message est consigné dans les journaux <code>system.out</code> . Actuellement, les paramètres ont une portée de type cellule. Les valeurs peuvent être configurées en dessous de <code>cell/persistent/</code> . Le nom du paramètre recherché est <code>AFFINIUM_HOME</code> . Si <code>DENABLE_NAMESPACE_BINDINGS_CONFIG</code> est défini sur <code>false</code> , la recherche de lien d'espace de nom est ignorée. La règle de recherche actuelle inclut : <ul style="list-style-type: none">• Variable système• Variable d'environnement• Recherche JNDI Si la valeur de ces éléments est null, les liens d'espace de nom sont vérifiés pour extraire la valeur de <code>AFFINIUM_HOME</code> . |
| APAR 243455, Défaut 247973 | Les notifications par e-mail de la plateforme qui ont échoué ne font l'objet d'une nouvelle tentative d'envoi qu'après 15 heures. L'intervalle entre les nouvelles tentatives est défini sur 15 heures au lieu de 15 minutes. |

| | |
|-------------------------------|--|
| APAR 230362 Défaut 235311 | Une erreur de filtre de données se produit lorsque des jeux de données comprenant plus de 1000 enregistrements sont renvoyés. La limite pour la clause IN dans la base de données Oracle est 999. Pour résoudre ce problème, des vérifications sont ajoutées pour limiter MAX_IN_CLAUSE_SIZE. |
| APAR 226712, Défaut 235310 | Lorsqu'un utilisateur accède à Paramètres > Utilisateurs >, sélectionne un utilisateur > sélectionne un groupe d'utilisateurs , les liens hypertexte pour les utilisateurs de ce groupe ne fonctionnent pas. |
| APAR 217294, Défaut 229584 | Vulnérabilité du scriptage entre sites dans la page Rapport d'événements d'audit. |
| APAR 224869, Défaut 229582 | L'interface utilisateur ne s'affiche pas s'il existe un nombre important de filtres de données. |
| APAR 220367, Défaut 229580 | Les notifications de travail IBM Campaign ne fonctionnent que si les préférences régionales sont définies sur Anglais (Etats-Unis). |
| APAR 227199, Défaut 229566 | Lorsqu'un utilisateur supprime une tâche planifiée dans la fenêtre Planification, l'icône de chargement s'affiche et l'IU n'est pas actualisée. |
| APAR 227156, Défaut 229564 | Les deux derniers chiffres de l'année s'affichent au lieu de 4 chiffres dans la date pour la date de fin des tâches planifiées. |
| APAR 221179, Défaut 229561 | Un vulnérabilité en matière de sécurité peut survenir dans le message d'erreur lorsqu'un utilisateur se connecte à Cognos en utilisant un nom d'utilisateur non valide dans l'authentification IBM Marketing Platform. |
| APR 197922, Défaut 235309 | Les messages Cognos ne s'affichent pas dans l'environnement local de l'utilisateur. |
| PMR 232783, Défaut 247971 | Des problèmes d'authentification LDAP se produisent lors de l'utilisation d'une source de données si le nom d'utilisateur contient une apostrophe. |

Chapitre 3. Problèmes connus

Cette section décrit les problèmes connus dans la version 10.1 de Marketing Platform.

| | | |
|---|---------------|--|
| Une erreur fatale se produit pour le déploiement EAR | Défaut 276955 | <p>Une erreur fatale se produit pendant la création d'un fichier EAR pour le déploiement et un message est ajouté aux journaux communs du programme d'installation. Ce message d'erreur peut être ignoré. Le fichier EAR est déployé avec succès malgré cette erreur.</p> <p>L'entrée suivante peut être vue dans les journaux communs du programme d'installation.</p> <p>Custom Action: com.unica.install.ia.custom.StrIndexAndPieces</p> <p>Status: ERROR</p> <p>Additional Notes: ERROR - Unexpected Fatal Error in Class: com.unica.install.ia.custom.StrIndexAndPieces.install()</p> |
| Un message s'affiche plusieurs fois lors d'une installation en mode console pendant la mise à niveau à partir de la version 10.0. | 271642 | Un message "Veuillez patienter....." s'affiche plusieurs fois lors d'une installation en mode console pendant la mise à niveau à partir de la version 10.0. |
| Une erreur CSRF se produit lorsqu'un utilisateur affecte des rôles à un groupe d'utilisateurs. | 275385 | Une erreur CSRF se produit lorsqu'un utilisateur affecte des rôles à un groupe d'utilisateurs. |

Chapitre 4. Limitations connues

Cette section décrit les problèmes connus dans la version 10.1 de Marketing Platform.

| | | |
|--|------------|--|
| Limitations lors de la synchronisation automatique des utilisateurs externes | | <p>Si IBM Marketing Software est configuré pour s'intégrer à un serveur Windows Active Directory ou LDAP, les utilisateurs et les groupes sont automatiquement synchronisés à intervalles prédéfinis. Cette synchronisation automatique possède des fonctionnalités limitées.</p> <p>La synchronisation automatique ne met à jour que les attributs utilisateur. Les modifications d'appartenance à un groupe, telles que l'ajout, la suppression ou la modification de membres dans un groupe, nécessitant la supervision d'un administrateur, l'importation de ces modifications est restreinte par défaut au processus de synchronisation manuel.</p> <p>Vous pouvez forcer une synchronisation intégrale de tous les utilisateurs et les groupes en utilisant la fonction Synchroniser dans la zone Utilisateurs d'IBM Marketing Software. Aucune configuration supplémentaire n'est requise.</p> <p>Toutefois, vous pouvez également utiliser une propriété de configuration masquée pour inclure les modifications d'appartenance à un groupe dans le processus de synchronisation automatique. Pour plus de détails, contactez IBM Services.</p> |
| Les administrateurs peuvent éditer leurs propres droits | DEF 184911 | Les utilisateurs possédant le rôle Marketing Platform AdminRole , tels que l'utilisateur <code>asm_admin</code> , peuvent ajouter le rôle PlatformAdminRole à leurs propres comptes afin d'augmenter leurs accès entre les partitions. Autoriser les utilisateurs disposant de droits d'administration à éditer leurs propres droits constitue un problème d'autorisation. |

Chapitre 5. Problèmes relatifs aux logiciels tiers

Cette section décrit les problèmes liés à des logiciels tiers qui surviennent dans la version 10.1 de Marketing Platform.

| | | |
|---|------------|---|
| Les utilisateurs dont le nom comporte des caractères non ASCII ne peuvent pas se connecter à IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition via la connexion unique | DEF 131626 | Il n'existe actuellement aucune solution à ce problème. |
|---|------------|---|

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 DEF AUT 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
B1WA LKG1
550 King Street
Littleton, MA 01460-1250
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

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 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.

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

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. Suivez les instructions de cette section pour garantir une résolution efficace et rapide du 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 : Le support technique n'écrit et ne lit aucun script d'API. Pour obtenir une aide relative à l'implémentation de nos offres d'API, prenez contact avec les services IBM professionnels.

Informations à réunir

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

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

Informations sur le 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 la page A propos de n'est pas accessible, recherchez un fichier `version.txt` 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).

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 à votre numéro de client IBM, voir **Ressources de support > ESS (Entitled Software Support)** sur le portail de support.



Imprimé en France