

IBM Marketing Platform  
Version 9.1.1  
26 novembre 2014

*Notes sur l'édition*



**Important**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 17.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

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

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

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

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

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

Cette édition s'applique à la version 9.1.1 d'IBM Marketing Platform et à toutes les éditions et modifications ultérieures jusqu'à mention contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 1996, 2014.

---

## Table des matières

<b>Avis aux lecteurs canadiens . . . . .</b>	<b>v</b>	Défauts corrigés . . . . .	6
<b>A propos d'IBM Marketing Platform</b>		Problèmes connus . . . . .	7
<b>version 9.1.1 . . . . .</b>	<b>1</b>	Limitations connues . . . . .	10
Configuration système requise et compatibilité . . . . .	1	Problèmes relatifs aux logiciels tiers . . . . .	14
Nouvelles fonctionnalités et modifications apportées		<b>Remarques . . . . .</b>	<b>17</b>
à la version 9.1.1 . . . . .	1	Marques . . . . .	19
Nouvelles fonctionnalités et modifications apportées		Règles de confidentialité et conditions d'utilisation . . . . .	19
à la version 9.1.0 . . . . .	3	<b>Avant de contacter le support</b>	
Comportement du navigateur dans les produits		<b>technique d'IBM . . . . .</b>	<b>21</b>
IBM EMM . . . . .	5		



---

## 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.

---

## A propos d'IBM Marketing Platform version 9.1.1

Ce document décrit les nouvelles fonctions et les changements introduits dans la version 9.1.1 de Marketing Platform et les versions 9.1.x antérieures.

---

### Configuration système requise et compatibilité

Cette section explique comment trouver des informations sur la configuration système requise et la compatibilité de cette édition d'IBM® Marketing Platform.

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

Pour obtenir une liste des versions du produit IBM EMM compatibles avec ce produit et une liste des conditions requises relatives aux produits tiers pour ce produit, voir le document intitulé *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*. Ce document est disponible sous Conditions requises système détaillées sur le site Web du portail de support IBM : (<http://support.ibm.com>).

**Remarque :** Pour accéder à la documentation IBM EMM à partir du portail de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Ce compte doit être associé à votre numéro client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte à votre numéro de client IBM, accédez à **Ressources de support > ESS (Entitled Software Support)** dans le portail du support.

Vous pouvez également consulter ce document en sélectionnant **Aide > Documentation sur le produit** lorsque vous êtes connecté à IBM EMM.

---

### Nouvelles fonctionnalités et modifications apportées à la version 9.1.1

Cette section décrit les nouvelles fonctionnalités et les changements introduits dans la version 9.0.0 de Marketing Platform. Pour obtenir des informations détaillées sur les nouvelles fonctionnalités, voir le document *IBM Marketing Platform 9.1.1 - Guide d'administration*

#### Ajout de la prise en charge de l'authentification fédérée basée sur SAML 2.0

Marketing Platform prend en charge l'authentification fédérée SAML (Security Assertion Markup Language) 2.0, ce qui autorise l'accès via la connexion unique au sein de plusieurs applications Java™.

Vous pouvez utiliser l'authentification fédérée pour implémenter la connexion unique entre des applications IBM EMM et les autres applications IBM ou applications tierces.

L'installation de Marketing Platform comporte les composants suivants qui prennent en charge l'authentification fédérée.

- Serveur fournisseur d'identité
- Fichier JAR client permettant de générer et d'analyser les assertions SAML 2.0. Les produits que vous intégrez à IBM EMM utilisent les assertions pour communiquer avec le serveur fournisseur d'identité.

Pour en savoir plus sur cette fonction, prenez contact avec votre représentant IBM.

## Suivi des événements d'audit et génération de rapports

Un nouveau rapport d'événements d'audit est introduit avec la version 9.1.1 de Marketing Platform. Vous pouvez configurer quels événements sont suivis et affecter un niveau de gravité à chaque événement suivi.

Le rapport d'événements d'audit fournit une méthode adaptée pour afficher les événements suivis. Vous pouvez configurer le contenu du rapport, filtrer les informations affichées dans le rapport et exporter les données de rapport.

Deux types d'événements d'audit sont suivis :

- Les événements liés à la sécurité, comme les modifications d'état de l'utilisateur, l'appartenance à un groupe et les droits d'accès
- Les modifications apportées aux propriétés de configuration d'IBM EMM qui sont gérées sur la page **Paramètres > Configuration**

Vous devez disposer du rôle AdminRole ou PlatformAdminRole dans Marketing Platform pour configurer le rapport d'événements d'audit et les sauvegardes d'audit ou pour afficher le rapport.

## Amélioration du filtre de données

La fonction de filtre de données a été améliorée pour faciliter la configuration des filtres de données basés sur les noms de connexion des utilisateurs.

Avec un filtre basé sur les noms de connexion des utilisateurs, vous pouvez désormais utiliser le caractère générique #user\_login# pour affecter des filtres de données à des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs. Lors de l'exécution, la valeur du caractère générique est remplacée par le nom de connexion de l'utilisateur en cours. Cela élimine l'étape de création d'un filtre pour chaque utilisateur.

Voici un exemple de XML que vous créez pour ajouter tous les membres du groupe FieldMarketers à un filtre de données.

```
<DataFilter>
  <configId>1</configId>
  <id>1</id>
  <fieldConstraints>
    <FieldConstraint>
      <logicalFieldId>3</logicalFieldId>
      <expression>#user_login#</expression>
      <!-- Il s'agit du caractère générique. -->
    </FieldConstraint>
  </fieldConstraints>
</DataFilter>

<AssignmentByName>
  <namespaceId>1</namespaceId>
  <dataObjectId>1</dataObjectId>
  <!-- Il s'agit d'une référence au filtre.-- >
  <principalType>2</principalType>
  <!-- Il s'agit du type d'affectation : 1 pour l'affectation à un utilisateur,
  2 pour l'affectation à un groupe d'utilisateurs. -->
  <principalName>FieldMarketers</principalName>
  <!-- Il s'agit du nom du groupe auquel vous affectez le filtre.-->
</AssignmentByName>
```



Sachez que vous devez créer le XML pour configurer les filtres de données eux-mêmes, comme indiqué dans le document *IBM Marketing Platform - Guide d'administration*.

## **Interaction History et Attribution Modeler ne sont pas pris en charge**

Interaction History et Attribution Modeler ne sont pas disponibles pour la version 9.1.1. Les produits Enterprise Marketing Management dans la version 9.1.1 ne prennent pas en charge les intégrations à la version 9.1.0 d'Interaction History et Attribution Modeler.

## **IBM ExperienceOne Knowledge Center**

A partir de la version 9.1.1, vous pouvez afficher la documentation du produit dans IBM ExperienceOne Knowledge Center, ce qui inclut la documentation de tous les produits de la famille ExperienceOne. Utilisez IBM ExperienceOne Knowledge Center pour :

- faire des recherches dans l'ensemble de la documentation d'un produit.
- faire des recherches dans tous les produits dans la suite.
- ajouter des signets à des rubriques.
- partager des liens vers des rubriques spécifiques.
- accéder au support IBM et aux ressources de formation.

Vous pouvez afficher des tables communes, des informations de traitement des incidents et la documentation de support comme dans les éditions antérieures en sélectionnant le menu **Aide** de chaque produit, comprenant **Aide > Documentation du produit** ou **Aide > Aide pour cette page**. Pour obtenir la documentation sur tous les autres produits IBM, utilisez IBM Knowledge Center à l'adresse <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/>.

---

## **Nouvelles fonctionnalités et modifications apportées à la version 9.1.0**

Cette section décrit les nouveautés et les modifications de la version 9.1.0 de Marketing Platform. Pour obtenir des informations détaillées sur les nouvelles fonctionnalités, voir le document *IBM Marketing Platform 9.1.0 - Guide d'administration*

### **Le planificateur IBM EMM a été amélioré.**

Les améliorations suivantes ont été apportées au planificateur IBM EMM :

- Les pages de gestion du planificateur contiennent désormais des informations supplémentaires.

La page Définitions de la planification répertorie désormais des éléments planifiés, ainsi que des liens pour y accéder.

La page Définitions de la planification comporte une nouvelle colonne qui répertorie les deux dernières exécutions et la prochaine exécution des planifications récurrentes. (ENH18928, ENH18914)

Des détails supplémentaires concernant des exécutions individuelles ont été ajoutés sur la page Exécutions planifiées, et vous pouvez également annuler les exécutions sélectionnées sur cette page.

- Une nouvelle propriété de configuration, **Platform | Scheduler | Enable Scheduler**, vous permet de désactiver le planificateur si votre organisation ne l'utilise pas.  
La désactivation du planificateur permet de libérer des ressources système supplémentaires et d'améliorer les performances.
- Une nouvelle propriété de configuration, **Platform | Scheduler | Maximum Unknown Status Polling Count**, vous permet de spécifier le nombre de fois que le planificateur vérifie l'état d'une exécution planifiée lorsque celui-ci ne peut pas être déterminé.  
Lorsque la limite est atteinte, l'état d'exécution est **Inconnu** sur la page **Paramètres > Tâches planifiées**. Cela peut permettre aux administrateurs d'identifier les exécutions qui présentent des problèmes.

## **Des notifications sont disponibles pour le planificateur IBM EMM.**

Les administrateurs et les utilisateurs qui créent des planifications peuvent désormais configurer des notifications afin de surveiller l'état des exécutions planifiées. Les notifications peuvent être envoyées à l'adresse électronique de l'utilisateur ou dans la boîte de réception du système.

Les utilisateurs dotés de droits administrateur dans Marketing Platform peuvent configurer des groupes d'utilisateurs auxquels envoyer les notifications de planification.

## **La prise en charge de la fonction de mise en cluster a été ajoutée.**

Marketing Platform, y compris le planificateur IBM EMM, prend désormais en charge la fonction de mise en cluster.

Une nouvelle propriété de configuration, **Platform | Is this deployment clustered**, a été ajoutée dans le cadre de cette prise en charge. Cette propriété doit avoir pour valeur **True** dans un environnement de cluster.

Dans cette édition, Marketing Platform est pris en charge pour un environnement de cluster, mais eMessage n'est pas pris en charge.

Dans cette édition, la mise en cluster est prise en charge uniquement lorsque Marketing Platform est déployé sur WebSphere. (RTC8834)

## **L'utilitaire configTool comporte une nouvelle option permettant les mises à niveau manuelles**

La nouvelle commande `-vp` a été ajoutée dans l'utilitaire configTool. Elle est principalement utilisée dans les mises à niveau manuelles, pour importer des propriétés de configuration. Si vous avez appliqué un groupe de correctifs qui contient une nouvelle propriété de configuration, puis que vous mettez à niveau, l'importation d'un fichier de configuration dans le cadre d'un processus de mise à niveau manuelle peut remplacer des valeurs qui ont été définies lorsque le groupe de correctifs a été appliqué. La commande `-vp` garantit que l'importation ne remplace pas les valeurs de configuration précédemment définies.

Lorsque vous utilisez -d avec la commande -vp, configTool supprime les noeuds enfant dans le chemin que vous indiquez si ces noeuds ne sont pas inclus dans le fichier XML que vous spécifiez.

Pour plus d'informations sur l'utilitaire configTool, voir le document *IBM Marketing Platform - Guide d'administration*.

## **Les performances de tri ont été améliorées pour les pages relatives aux alertes, à la notification et au planificateur**

Le tri côté serveur a été implémenté pour la fonction de tri de colonne afin d'améliorer les performances des pages relatives aux alertes, à la notification et au planificateur. Cette amélioration est significative lorsque vous utilisez la fonction de tri de colonne sur un nombre élevé d'enregistrements.

## **La connexion unique est activée avec IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition**

Si votre organisation utilise IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition, vous pouvez activer la connexion unique avec IBM EMM. La connexion unique permet aux utilisateurs d'accéder à IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition depuis l'interface utilisateur IBM EMM sans qu'aucune invite de connexion ne s'affiche.

Pour obtenir les instructions relatives à la configuration de la connexion unique, voir le document *IBM Marketing Platform - Guide d'administration*.

## **Amélioration de l'installation et de la mise à niveau d'IBM EMM**

Les améliorations apportées à l'installation et à la mise à niveau sont les suivantes :

- Les guides d'installation de tous les produits ont été réécrits et réorganisés en guides d'installation et de mise à niveau distincts, pour faciliter la recherche et l'utilisation des informations.
- Les programmes d'installation ont été enrichis. Ils décrivent de manière plus précise les informations à saisir et les étapes des différentes phases de l'installation.
- Les programmes d'installation contiennent désormais des liens directs aux guides d'installation et de mise à niveau des produits, au format PDF ou HTML.

## **Comportement du navigateur dans les produits IBM EMM**

Certaines restrictions et exigences de navigateur s'appliquent aux produits IBM EMM.

### **Navigateurs pris en charge**

Pour obtenir la liste des navigateurs pris en charge, voir le document *IBM Enterprise Marketing Management Recommended Software Environments and Minimum System Requirements* pour la version 9.1.0.

### **Logiciels de blocage d'incrustation**

Vous devez désactiver les logiciels de blocage d'incrustation dans le navigateur ou les modules complémentaires du navigateur tels que les barres d'outils. Les logiciels de blocage d'incrustation empêchent la fenêtre de diagramme de s'ouvrir.

## Méthodes de navigation

N'utilisez pas les commandes du navigateur. Par exemple, évitez d'utiliser les boutons Retour et Suivant du navigateur. Utilisez plutôt les commandes fournies dans l'interface utilisateur IBM EMM.

## Utilisation de plusieurs fenêtres de navigateur dans Internet Explorer

Cette restriction s'applique lorsque Internet Explorer (IE) est utilisé avec IBM Campaign ou un module qui utilise des diagrammes Campaign (eMessage, Contact Optimization, Interact, Distributed Marketing).

Pour vous connecter plusieurs fois afin d'afficher des informations côte à côte, vous devez ouvrir Internet Explorer et vous connecter à IBM EMM. Sélectionnez ensuite **Fichier > Nouvelle session** dans la barre de menus d'Internet Explorer. Dans la nouvelle fenêtre du navigateur Internet Explorer, connectez-vous à IBM EMM avec un ID utilisateur identique ou différent.

**Important :** N'utilisez aucune autre méthode pour ouvrir plusieurs sessions. Par exemple, n'ouvrez pas un nouvel onglet, n'ouvrez pas une autre session de navigation à partir du menu **Démarrer** ou de l'icône sur le bureau et ne sélectionnez pas **Fichier > Nouvelle fenêtre** dans Internet Explorer. Ces méthodes peuvent endommager les informations affichées dans l'application.

Pour plus d'informations, voir le document *IBM Campaign - Guide d'utilisation*.

---

## Défauts corrigés

Cette section décrit les défauts corrigés dans la version 9.1.1 de Marketing Platform.

RTC 66262	Lorsque vous avez effectué une opération qui nécessitait d'actualiser une page sur la page Définitions de la planification ou Exécutions planifiées, une erreur se produisait si la session était arrivée à expiration. Ce problème a été corrigé. Si la session expire, l'utilisateur est redirigé vers la page de connexion.
RTC 107066	Dans les versions précédentes de Marketing Platform, Thaï et Chinois (Taïwan) étaient des options d'environnement local qui ne sont pas prises en charge. Ces environnements locaux ont été supprimés à partir de la version 9.1.0 et dans les versions ultérieures de Marketing Platform. Si cet environnement local a été défini pour un utilisateur, un administrateur doit affecter un nouvel environnement local à cet utilisateur.

## Problèmes connus

Cette section décrit les problèmes connus dans la version 9.1.1 de Marketing Platform.

L'emplacement des journaux du programme d'installation ne s'affiche pas correctement pour AIX	RTC 7408, RTC 178861	L'emplacement des journaux stdout et stderr du programme d'installation ne s'affiche pas correctement dans les assistants du programme d'installation lorsque le répertoire de base de l'utilisateur est défini sur /, ce qui est le cas pour l'utilisateur racine sur AIX. Il n'est pas nécessaire d'exécuter les programmes d'installation d'IBM EMM en tant que racine. Si vous exécutez les programmes d'installation en tant que racine sur un système AIX, vous pouvez trouver les journaux dans le répertoire //.
Dans un environnement de cluster; la synchronisation LDAP échoue si le noeud actif s'arrête.	RTC 23676, RTC 178856	<p>Dans une installation sur cluster, si vous synchronisez manuellement les utilisateurs LDAP, l'un des noeuds du cluster se connecte au serveur LDAP pour effectuer la synchronisation. Si le noeud qui effectue la synchronisation s'arrête avant la fin de cette opération, une erreur se produit, et vous ne pouvez pas redémarrer manuellement la synchronisation tant que le processus n'est pas arrivé à expiration.</p> <p>La valeur par défaut de ce délai d'attente est fixée à 600 minutes dans la propriété de configuration <b>Platform   Security   Login method details   LDAP synchronization   LDAP sync timeout</b>. Vous pouvez définir une valeur inférieure pour ce délai d'attente.</p>
La session IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition est conservée entre les utilisateurs sous connexion unique (SSO)	RTC 67409	<p>Si vous accédez à IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition via Marketing Platform en utilisant un compte activé pour la connexion unique et que vous fermez la fenêtre de navigateur IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition sans vous déconnecter, les utilisateurs qui se connectent ensuite à partir du même navigateur via une connexion unique IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition sont connectés avec la session du premier utilisateur.</p> <p>Si vous partagez un ordinateur et un navigateur avec un autre utilisateur EMM et si vous accédez, ainsi que l'autre utilisateur, à IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition via la connexion unique, vous devez vous déconnecter d'IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition avant de fermer une fenêtre de flux de modélisation. Cela empêche tout autre utilisateur du même navigateur d'accéder à IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition en utilisant vos données d'identification IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition.</p>
La planification échoue lorsque des caractères non ASCII sont utilisés dans des objets planifiés.	RTC 72022, DEF 063677	Si vous configurez une exécution planifiée pour un diagramme Campaign ou pour un autre objet qui a été créé à l'aide de caractères non ASCII (chinois par exemple), la planification échoue.

<p>Lorsque vous installez le composant de génération de rapports, le programme d'installation de Marketing Platform est parfois incapable de créer certains répertoires requis sur la machine Cognos.</p>	<p>RTC 72226, RTC 95402</p>	<p>Le compte utilisé pour exécuter le programme d'installation doit disposer de droits en écriture sur les dossiers suivants dans le répertoire d'installation de Cognos :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• configuration</li> <li>• webapps\p2pd\WEB-INF\AAA\lib</li> <li>• templates\ps</li> <li>• webcontent\schemas</li> <li>• bin</li> </ul> <p>Si l'installation a été exécutée à l'aide d'un compte qui ne dispose pas de ces droits, une fois l'installation terminée, vous pouvez vous connecter à la machine Cognos avec un compte qui n'est pas doté des droits requis, puis exécuter le script copyCognosFiles.bat, situé dans le répertoire tools\cognos10 du répertoire d'installation de Marketing Platform.</p>
<p>Le texte de la colonne Détails sur la page Exécutions planifiées n'est pas traduit.</p>	<p>RTC 73856</p>	<p>Sur la page Exécutions planifiées, le contenu de la colonne Détails n'est pas traduit.</p>
<p>Lorsque vous utilisez le bouton <b>Retour</b> du navigateur pour naviguer dans les produits IBM EMM, l'interface utilisateur peut être déformée.</p>	<p>RTC 75262</p>	<p>Utilisez plutôt les liens présents au sein des produits IBM EMM pour naviguer de l'un à l'autre au lieu d'utiliser le bouton <b>Retour</b> du navigateur.</p>
<p>La mise à niveau de Marketing Platform de la version 8.5 vers la version 9.1 se termine et des erreurs sont générées dans le journal d'installation</p>	<p>RTC 103371</p>	<p>Le message suivant peut être généré dans le journal du programme d'installation à la fin de l'exécution de la mise à niveau de Marketing Platform de la version 8.5 vers la version 9.1.0 :</p> <p>The DELETE statement conflicted with the REFERENCE constraint "FK_USM_RPM_ROLE". The conflict occurred in database <i>database_name</i>, table "dbo.USM_ROLE_PERMISSION_MAP", column 'ROLE_ID'.</p> <p>Si cette erreur se produit après l'exécution des programmes d'installation comme indiqué dans le document <i>Marketing Platform 9.1.0 - Guide d'installation</i>, procédez comme suit pour résoudre cette erreur :</p> <p>Exécutez l'instruction SQL suivante sur votre base de données de la table système Marketing Platform :</p> <pre>DELETE FROM USM_ROLE_PERMISSION_MAP WHERE ROLE_ID IN (SELECT ID from USM_ROLE WHERE APPLICATION=(SELECT APP_ID from USM_APPLICATION WHERE APP_ID=106)); DELETE FROM USM_ROLE WHERE APPLICATION = 106;</pre>

<p>Si vous modifiez le fuseau horaire dans une tâche planifiée récurrente, l'expression CRON n'est pas mise à jour</p>	<p>RTC 121378</p>	<p>Lorsque vous configurez une tâche planifiée récurrente dans IBM EMM Scheduler, l'expression CRON pour cette tâche reflète l'heure indiquée en fonction du fuseau horaire du serveur Marketing Platform. Si vous modifiez ultérieurement le fuseau horaire dans la tâche planifiée, l'expression CRON n'ajuste pas l'heure pour refléter le fuseau horaire indiqué par rapport au fuseau horaire du serveur Marketing Platform.</p> <p>Supposons par exemple qu'EDT est le fuseau horaire du serveur Marketing Platform. Si vous configurez une tâche récurrente de sorte qu'elle démarre à une date donnée à 11:30:00 selon le fuseau horaire EDT, l'expression CRON reflète l'heure 11:30:00. Si vous configurez une tâche récurrente de sorte qu'elle démarre à 11:30:00 selon le fuseau horaire GMT, l'expression CRON reflète l'heure 6:30:00 car le fuseau horaire du serveur Marketing Platform est EDT et que la différence horaire entre GMT et EDT est de 5 heures en moins.</p> <p>Conformément à l'exemple précédent, si vous modifiez une tâche planifiée en spécifiant un fuseau horaire différent, l'expression CRON définie pour cette tâche ne s'ajuste pas au nouveau fuseau horaire. Par exemple, si vous modifiez une configuration de tâche planifiée pour s'exécuter à 11:30:00 dans le fuseau horaire EDT en tâche planifiée pour s'exécuter à 11:30:00 dans le fuseau horaire GMT, la tâche affiche une expression CRON définie sur 11:30:00 au lieu de 6:30:00.</p> <p>Vous pouvez utiliser l'une des solutions suivantes pour résoudre ce problème.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supprimez la tâche planifiée récurrente et recréez-en une avec le nouveau fuseau horaire.</li> <li>• Lorsque vous mettez à jour une tâche planifiée récurrente qui a besoin d'une modification de fuseau horaire, modifiez ce dernier, puis entrez à nouveau la valeur de récurrence et sauvegardez la tâche. L'expression CRON est alors mise à jour.</li> </ul>
<p>Les utilisateurs ne peuvent pas se déconnecter des pages de Campaign ou Marketing Platform</p>	<p>RTC 121489</p>	<p>Lorsque Campaign est installé avec un autre produit IBM EMM, vous ne pouvez pas vous déconnecter des pages Campaign ou Marketing Platform. Pour contourner ce problème, accédez à la page d'un produit autre que Campaign ou Marketing Platform et déconnectez-vous à partir de là.</p>
<p>Les utilisateurs dont le nom comporte des caractères non ASCII ne peuvent pas se connecter à IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition via la connexion unique</p>	<p>RTC 131626</p>	<p>Il n'existe actuellement aucune solution à ce problème.</p>



Une erreur Javascript peut se produire lorsque vous modifiez une tâche planifiée.	RTC 176909	Lorsque vous modifiez une tâche planifiée sur la page Définitions de la planification, une erreur Javascript peut s'afficher dans une fenêtre en incrustation lorsque vous cliquez sur <b>Enregistrer les modifications</b> . Ce problème se produit lorsque l'option <b>Afficher une notification de chaque erreur de script</b> est définie dans Internet Explorer. Vos modifications sont sauvegardées malgré cette erreur.
Au cours du processus de désinstallation, le programme d'installation ne procède pas à la sauvegarde des données lorsque le système d'exploitation utilise l'environnement local japonais	RTC 177516	Lorsque vous choisissez de sauvegarder les données au cours du processus de désinstallation sur un système d'exploitation japonais, la sauvegarde échoue avec le message d'erreur suivant : The garbage characters are logged in <i>product_uninstall_stderr.log</i> .  La solution consiste à effectuer une sauvegarde manuelle avant de lancer le processus de désinstallation.

## Limitations connues

Cette section décrit les limitations connues dans la version 9.1.1 de Marketing Platform.

Les droits d'accès aux dossiers de rapports sont synchronisés entre les partitions	DEF 045222	Dans un environnement à plusieurs partitions, si vous synchronisez les droits d'accès aux dossiers de rapports dans une même partition, les droits d'accès aux dossiers des autres partitions sont également ajoutés à celle-ci. La synchronisation des dossiers qui n'appartiennent pas à la partition en cours n'entraîne pas de problèmes d'autorisation.
La suppression d'un groupe LDAP ne supprime pas les utilisateurs du groupe mappé	DEF 047290	Lorsque vous supprimez un mappage de groupe LDAP sur la page de configuration, les utilisateurs qui ont été importés dans le groupe mappé ne sont pas supprimés de ce groupe. Vous devez supprimer manuellement les utilisateurs du groupe.



<p>Certaines propriétés de configuration de Campaign sont incorrectes après la mise à niveau</p>	<p>DEF 045746</p>	<p>Une fois que vous avez mis à niveau Campaign à partir de la version 7.x vers 8.1.0, certaines propriétés de configuration sont incorrectes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Affinium" apparaît dans certains noms d'affichage de propriétés. Cette incohérence de nom n'a pas de conséquences sur les fonctionnalités.</li> <li>• Sous la catégorie Campaign, figure la catégorie unicaldiSvr et ses propriétés, bien qu'elles ne soient pas utilisées dans Campaign 8.1.0.</li> </ul> <p>Vous pouvez utiliser l'utilitaire configTool pour supprimer "Affinium" des noms affichés ou supprimer la catégorie unicaldiSvr. Voici un exemple illustrant cette procédure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvrez une fenêtre de commande dans le répertoire tools/bin sous votre installation de Marketing Platform.</li> <li>• Utilisez configTool pour exporter toutes les propriétés Campaign dans un fichier. L'exemple de commande suivant exporte les propriétés dans un fichier appelé campaignProperties.xml dans le répertoire tools/bin.</li> </ul> <pre>configTool -x -p "Affinium Campaign" -f campaignProperties.xml</pre> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editez le fichier exporté dans un éditeur texte ou XML.</li> <li>• Utilisez configTool pour importer le fichier révisé, à l'aide de l'option d'écrasement. Exemple :</li> </ul> <pre>configTool -i -p "Affinium" -f campaignProperties.xml -o</pre>
<p>Les appartenances aux partitions se perdent lors de la mise à niveau de 7.2.x vers 7.5.x</p>	<p>DEF046155, DEF046162</p>	<p>Si votre version d'Affinium Manager est antérieure à 7.5.x, vous devez effectuer la mise à niveau vers la version 7.5.1 pour pouvoir effectuer la mise à niveau vers une version 8.x de Marketing Platform. Les scripts de mise à niveau d'Affinium Manager 7.5.1 ne conservent pas automatiquement l'appartenance aux partitions. Vous devez restaurer manuellement l'appartenance aux partitions avant d'effectuer la mise à niveau vers une version 8.x de Marketing Platform. Cette procédure est décrite dans le <i>Guide d'installation de Marketing Platform</i>.</p>
<p>Les utilisateurs Active Directory ne peuvent pas se connecter à NetInsight ou à Customer Insight</p>	<p>DEF 046778</p>	<p>Lorsque Marketing Platform est intégré à Active Directory, un utilisateur synchronisé à partir d'Active Directory ou d'un serveur LDAP ne peut pas se connecter à Digital Analytics for On Premises ni à CustomerInsight.</p>
<p>La désinstallation d'une application IBM EMM ne supprime pas ses éléments de menus</p>	<p>DEF047048</p>	<p>Si vous désinstallez une application IBM EMM, les éléments de menus de celle-ci restent sur la page de configuration. Vous pouvez les supprimer en ouvrant la page de configuration, puis en recherchant les paramètres de menus appropriés sous la catégorie Platform   Navigation à l'échelle de la plateforme, et en cliquant sur la catégorie Supprimer.</p>

Une erreur se produit lorsque vous annulez une exécution de rapport	DEF047550	Lorsque vous annulez un rapport en cours d'exécution, puis essayez d'en exécuter un autre, un message d'erreur apparaît. Vous devez sélectionner le menu Outils d'analyse et réexécuter le rapport.
Un message d'erreur non informatif apparaît lorsque vous entrez un nom de rôle qui dépasse la longueur limite	DEF047639	Lorsque vous entrez un nom de rôle qui dépasse les 120 caractères (longueur limite), l'erreur "Erreur 500-Erreur de serveur interne." Le message doit indiquer la longueur limite.
Le lien de déconnexion est redondant par rapport à la connexion intégrée Windows	DEF047870	Lorsque Marketing Platform est intégré à Windows Active Directory et qu'une connexion intégrée à Windows est activée, vous ne pouvez pas vous déconnecter à l'aide du lien <b>Déconnexion</b> . Lorsque vous cliquez sur <b>Déconnexion</b> , votre session de navigation s'arrête et vous semblez être déconnecté d'IBM EMM, mais êtes automatiquement reconnecté. Vous devez fermer votre navigateur lorsque vous vous déconnectez d'IBM EMM.
Lorsque vous utilisez Editer les préférences pour définir une page de démarrage, vous ne pouvez pas utiliser d'URL d'IBM EMM	DEF050523	Si vous définissez une page de démarrage pour un utilisateur à l'aide de la page Editer les préférences de cet utilisateur, vous ne devez pas utiliser l'URL de connexion IBM EMM initiale ( <a href="http://hôte:port/unica">http://hôte:port/unica</a> ), car cela pourrait entraîner l'apparition de problèmes.
Les caractères non ASCII ne sont pas autorisés dans les noms de groupes de limitation	DEF050689	Lorsque vous créez un groupe de limitation pour le planificateur, un message d'erreur apparaît si vous utilisez des caractères non ASCII. N'utilisez que des caractères ASCII dans les noms de groupes de limitation.

Des erreurs se produisent lors de la mise à niveau de 7.5.x vers 8.x	DEF050735	<p>Lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir d'Affinium Manager 7.5.x vers Marketing Platform 8.x, les clés des sources de données stockées dans vos tables système Manager existantes doivent être déchiffrées, puis rechiffrées pour être stockées dans la base de données 8.x.</p> <p>Si vous avez changé votre mot de passe de la mémoire clé dans 7.5.x à l'aide de (encryptPasswords -k), et que Platform n'est pas installé sur AIX, vous pouvez utiliser la procédure suivante pour corriger le problème.</p> <p>Notez que cette solution de contournement ne s'applique pas lorsque Platform est installé sur AIX. Dans ce cas, vous devez vous connecter à IBM EMM et changer les mots de passe de source de données manuellement.</p> <p>Cette procédure permet de s'assurer que vous disposez des derniers fichier de règles de juridiction de compétence illimitée JCE (Java Cryptography Extension) 5.0.</p> <p>Téléchargez ces fichiers ici : <a href="http://java.sun.com/javase/downloads/index_jdk5.jsp">http://java.sun.com/javase/downloads/index_jdk5.jsp</a></p> <p>Faites défiler la liste jusqu'aux fichiers de règles de juridiction de compétence illimitée JCE (Java Cryptography Extension) 5.0 et procédez comme suit.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que l'environnement d'exécution Java de votre installation Manager 7.5.x possède tous les fichiers de règles de juridiction de compétence illimitée JCE à jour. Suivez les instructions de téléchargement pour copier les fichiers local_policy.jar et US_export_policy.jar dans le répertoire jre/lib/security.</li> <li>2. Utilisez encryptPasswords -k pour chiffrer à nouveau votre mot de passe de la mémoire clé.</li> <li>3. Si vous N'UTILISEZ PAS l'environnement d'exécution Java fourni dans le programme d'installation de Platform, mettez également à jour les fichiers de juridiction de compétence illimitée JCE pour l'environnement d'exécution Java que vous prévoyez d'utiliser.</li> <li>4. Exécutez le programme d'installation de Platform pour que vos clés soit migrées vers 8.x.</li> </ol> <p>Si les mises à jour JCE ne sont pas effectuées, ou si vous n'avez pas pu utiliser la solution de contournement parce que votre base de données de table système Platform est AIX, vous pouvez rencontrer les erreurs suivantes :</p> <p>Cannot retrieve the key from the file [&lt;INSTALL_DIR&gt;\Affinium\Manager\conf\kfile], cause: Illegal key size</p> <p>javax.crypto.BadPaddingException: pad block corrupted</p> <p>Dans ce cas, connectez-vous à IBM EMM et changez manuellement les mots de passe des sources de données.</p>
--	-----------	--

Les noms d'utilisateurs ne peuvent pas contenir d'espaces ou de caractères de ponctuation	DEF051877	Si un nom de connexion d'utilisateur contient un espace ou un caractère de ponctuation, une erreur JavaScript apparaît sur chaque page, bien que l'utilisateur puisse naviguer et utiliser normalement IBM EMM. N'insérez pas d'espace ou de caractère de ponctuation dans les noms de connexion des comptes utilisateur.
Les caractères non ASCII ne sont pas pris en charge pour les noms de groupes, de rôles et de stratégies	DEF051431	Si vous essayez d'utiliser des caractères non ASCII dans les noms de groupes, de rôles ou de stratégies, le message d'erreur suivant apparaît : utilisez uniquement les caractères alphanumériques. Vous ne devez pas utiliser de caractères non ASCII dans ces noms.
Les doublons de noms de rôles ne sont pas autorisés	DEF051895	Dans Affinium Manager 7.5.x, les doublons de noms de rôles étaient autorisés. A partir de Marketing Platform 8.0.0, ces doublons ne sont plus autorisés. Si vous effectuez une mise à niveau de 7.x à 8.x, et que vous disposez de plusieurs rôles de même nom, vous devez les renommer de sorte qu'il n'existe aucun doublon avant d'effectuer la mise à niveau.
Le message du programme d'installation qui demande le répertoire lors de la mise à niveau de Platform 7.5.x prête à confusion	DEF051952	Lorsque vous effectuez une mise à niveau de Marketing Platform 7.5.x vers la version 8.1.0, le programme d'installation vous invite à spécifier le répertoire dans lequel la version 7.5.x est installée. Si le programme d'installation ne trouve pas le registre d'installation dans ce répertoire, il affiche le message suivant : Le répertoire de mise à niveau Manager spécifié dans [répertoire] n'a pas été trouvé par le programme d'installation. Si ce message apparaît lors de la mise à niveau, vérifiez que le répertoire spécifié est le bon, puis exécutez la mise à niveau.

---

## Problèmes relatifs aux logiciels tiers

Cette section décrit les problèmes liés à des logiciels tiers qui surviennent dans la version 9.1.1 de Marketing Platform.

Le processus de désinstallation ne supprime pas tous les répertoires créés par le programme d'installation	RTC 8616, RTC 64640	Le processus de désinstallation de Marketing Platform doit supprimer tous les répertoires créés par le programme d'installation de Marketing Platform. Un correctif a été demandé à partir d'InstallAnywhere.
--	---------------------	---

<p>Vous ne pouvez pas planifier une tâche IBM EMM Scheduler avec un intervalle supérieur à 60 minutes</p>	<p>RTC 130030</p>	<p>Avec des expressions CRON, il n'est pas possible de construire des intervalles supérieurs à 59 minutes car le fait de spécifier un intervalle de 60 minutes changerait l'heure. De même, il n'est pas possible de spécifier 70 minutes ou 74 minutes pour les tâches récurrentes. La solution consiste à spécifier deux planifications pour le même objet, avec des heures de démarrage échelonnées.</p> <p>Par exemple, supposons que vous vouliez spécifier un intervalle de 90 minutes entre les exécutions d'un diagramme. Vous pouvez configurer deux planifications récurrentes comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification A <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heure de démarrage : 7 heures</li> <li>- Intervalle : 3 heures</li> </ul> <p>Cette planification déclenche l'exécution du diagramme à 7 heures, 10 heures, etc.</p> </li> <li>• Planification B <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heure de démarrage : 8:30 heures</li> <li>- Intervalle : 3 heures</li> </ul> <p>Cette planification déclenche l'exécution du diagramme à 8.30 heures, 11.30 heures, etc.</p> </li> </ul>
---	-------------------	---



---

## 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  
170 Tracer Lane  
Waltham, MA 02451  
U.S.A.

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

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions du Livret contractuel (LC7), des Conditions internationales d'utilisation de logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

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

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

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

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



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

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent guide contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes à l'interface de programme d'application de la plateforme pour lesquels ils ont été écrits. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis en l'état, sans garantie d'aucune sorte. IBM ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages liés à l'utilisation des exemples de programmes.

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

---

## Marques

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://ibm.com) sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à l'adresse [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Règles de confidentialité et conditions d'utilisation

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

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

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si les configurations déployées de cette Offre Logiciels vous permettent, en tant que client, de collecter des informations

permettant d'identifier les utilisateurs par l'intermédiaire de cookies ou par d'autres techniques, vous devez solliciter un avis juridique sur la réglementation applicable à ce type de collecte, notamment en termes d'information et de consentement.

IBM demande à ses clients (1) de fournir un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation et la politique de protection des renseignements personnels du site Web du Client, ainsi qu'un lien vers la collecte de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) de signaler que les cookies et les images de pistage (clear gifs/web beacons) sont copiés sur l'ordinateur du visiteur par IBM au nom du Client, et de fournir une explication sur l'objectif et l'utilisation de ces technologies, et (3) selon les conditions requises par la loi, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les images de pistage déposés par le Client ou par IBM au nom du Client sur leurs machines.

Pour plus d'informations sur l'utilisation à ces fins des différentes technologies, y compris celle des cookies, consultez la section "Cookies, pixels espions et autres technologies" de la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>.

---

## Avant de contacter le support technique d'IBM

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

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

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

### Informations à réunir

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

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

### Informations système

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

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

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

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

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

**Remarque :** Pour entrer une demande de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Ce compte doit être lié à votre numéro de client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte avec votre numéro client IBM, voir **Ressources de support > Soutien de logiciels autorisés** sur le portail de support.





