

IBM Contact Optimization
Versión 9 Release 1.1
26 de noviembre de 2014

Release Notas



Nota

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información de la sección "Avisos" en la página 13.

Esta edición se aplica a la versión 9, release 1, modificación 1 de IBM Contact Optimization y a todos los releases y modificaciones subsiguientes hasta que se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2014.

Contenido

Requisitos del sistema y compatibilidad	1
Nuevas características y modificaciones de la versión	
9.1.1	1
Defectos resueltos	3
Problemas conocidos	4
Limitaciones conocidas	6
Nuevas características y modificaciones de la versión	
9.1.0	8

Antes de contactar con el servicio de soporte técnico de IBM.	11
--	-----------

Avisos	13
Marcas registradas	15
Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso	15

Requisitos del sistema y compatibilidad

Esta sección proporciona la siguiente información para este release de IBM® Contact Optimization:

- Información sobre compatibilidad y requisitos del sistema
- Cambios en el soporte de software de terceros

Contact Optimization funciona como parte de la suite de productos IBM EMM.

La versión 9.1.1 de Contact Optimization requiere IBM Campaign 9.1.1.

Puede actualizar a Contact Optimization 9.1.1 desde la versión 9.1 de Contact Optimization. Para obtener instrucciones, consulte la publicación *IBM Contact Optimization - Guía de instalación*.

Contact Optimization sólo admite sistemas operativos de 64 bits.

Dónde hallar información completa de requisitos del sistema y compatibilidad

Para ver una lista de versiones del producto IBM EMM compatibles con este producto y una lista de requisitos de terceros para este producto, consulte el documento *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements* (Requisitos mínimos del sistema y entornos de software recomendados). Este documento se encuentra bajo Detailed System Requirements en el sitio web de IBM Support Portal: (<http://support.ibm.com>).

Nota: Para acceder a la documentación de IBM EMM desde Support Portal, debe iniciar la sesión con una cuenta de IBM. Esta cuenta debe estar enlazada al número de cliente de IBM. Para obtener más información acerca de la asociación de su cuenta con su número de cliente de IBM, **Support Resources > Entitled Software Support** en Support Portal.

También puede acceder a este documento seleccionando **Ayuda > Documentación del producto** si tiene sesión iniciada en IBM EMM.

Nuevas características y modificaciones de la versión 9.1.1

Se han introducido las siguientes nuevas características y modificaciones en la versión 9.1.1 de IBM Contact Optimization.

IBM ExperienceOne Knowledge Center

A partir de la versión 9.1.1, puede ver la documentación del producto en IBM ExperienceOne Knowledge Center, que incluye documentación para todos los productos de la familia ExperienceOne. Utilice IBM ExperienceOne Knowledge Center para:

- buscar en toda la documentación de un producto concreto.
- buscar en todos los productos de la suite.
- marcar temas favoritos.
- compartir enlaces a temas específicos.

- acceder al soporte y recursos de formación de IBM.

Puede visualizar documentación de tareas comunes, de resolución de problemas y de soporte de la misma manera que en releases anteriores utilizando el menú **Ayuda** en cada producto, incluyendo **Ayuda > Documentación del producto** o **Ayuda > Ayuda para esta página**. Para obtener documentación sobre todos los demás productos de IBM, utilice IBM Knowledge Center, en <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/>.

Cómo realizar una ejecución de prueba de una sesión de Contact Optimization

Puede ajustar la sesión de Contact Optimization antes de realizar una ejecución de producción efectuando una ejecución de prueba en un subconjunto de datos de la PCT. Después de ejecutar todos los diagramas de flujo que generan información de contacto y otra información a la que Contact Optimization puede acceder, puede ejecutar la sesión de Contact Optimization que ha creado. Debería realizar una ejecución de prueba de la sesión para ver si los resultados de la optimización son los que esperaba. Después de revisar los resultados, efectúe una ejecución de producción para generar el conjunto de datos final.

Cómo optimizar una consulta de transacción para obtener mejoras de rendimiento

Puede utilizar tablas temporales en lugar de vistas específicas de base de datos para mejorar el rendimiento. Para optimizar la consulta del filtro de atributo (Attribute Filter Query - AFQ) y mejorar el rendimiento, puede habilitar el uso de tablas temporales. Puede habilitar o inhabilitar la tabla temporal dirigiéndose a **Configuración avanzada > Ajuste de base de datos** a nivel de sesión de Contact Optimization y estableciendo **Permitir tablas temporales** en Verdadero. También puede configurar este parámetro en los Valores de configuración en Affinium|Campaign|partitions|partition1|Optimize|DatabaseTuning|AllowTempTables. De forma predeterminada, esta configuración está habilitada porque se experimenta una mejora en el rendimiento de las sesiones más grandes cuando se utilizan tablas temporales.

CAMPAIGN_HOME desacoplado de Contact Optimization para instalaciones distribuidas

Puede ejecutar el escucha de Contact Optimization y las utilidades del servidor relacionados por separado de Campaign. Si tiene Contact Optimization y Campaign en sistemas separados, a partir de la versión y en adelante no necesitará montar el directorio de Campaign para su instalación de Campaign como una unidad de red en el sistema que aloja Contact Optimization. Se elimina la dependencia al establecer la variable de entorno CAMPAIGN_HOME.

El rendimiento del proceso de lista de correo (MailList) mejora en caso de un diagrama de flujo post optimizado

En el diagrama de flujo post optimizado, cuando se extrae un subconjunto de ID de una lista optimizada, la lógica del proceso se ha ampliado para que pueda funcionar mejor en el conjunto de ID seleccionados a fin de obtener una mejora en el rendimiento en tiempo de ejecución. Ello se consigue mediante restricciones mejoradas en el conjunto de datos que se consulta durante la extracción.

Índices adicionales para mejoras de rendimiento adicionales

Además de indexar la pertenencia de segmentos, el historial de contactos, tablas de historial de contactos detalladas para cada audiencia y las tablas PCT, POA y RC para cada sesión, hay otras tablas para las que se pueden indexar y actualizar estadísticas de tabla para mejorar el rendimiento de la ejecución de la sesión de Contact Optimization. De forma predeterminada, el instalador de Contact Optimization no añadirá estos índices extras en tablas de campaña. Estos índices sólo deben añadirse si detecta que las consultas de la sesión de Contact Optimization se ejecutan de forma más lenta de lo habitual. La adición de más índices puede degradar el rendimiento de las consultas de actualización, tales como insertar o actualizar, en estas tablas. Puede añadir estos índices extras y actualizar estadísticas de tabla ejecutando manualmente los siguientes scripts SQL específicos de base de datos:

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

Estos scripts se pueden encontrar en la carpeta <OPTIMIZE_HOME>/ddl. Cada script tiene tres secciones: suprimir índice, crear índice y actualizar estadísticas de tabla. Los scripts de índice sólo deben ejecutarse una vez. Sin embargo, las consultas de actualización de estadísticas de tabla deben ejecutarse de forma periódica para tener las estadísticas de tabla al día. Es recomendable ejecutar estas consultas estadísticas de tabla antes de desencadenar una ejecución de la sesión de Contact Optimization grande.

Nota: Todos los tres scripts contienen un script SQL para la tabla del historial de contactos detallada predeterminada (UA_DTLCONTACTHIST). Si una sesión de Contact Optimization se define en cualquier otro nivel de audiencia, entonces las consultas SQL de índice y estadísticas deben ejecutarse en la tabla del historial de contactos detallada apropiada.

Defectos resueltos

Esta sección lista los defectos resueltos en IBM Contact Optimization versión 9.1.1. Los defectos están ordenados por número de defecto y luego por número de incidencia (si es aplicable).

ID de problema	Descripción
Defecto 134432	Si un usuario crea una sesión de Contact Optimization y, a continuación, crea un diagrama de flujo de campaña, no podrá seleccionar listas optimizadas en el cuadro de proceso de extracción.
Defecto 164682	Se ignora el valor calculado por IBM Contact Optimization de la matriz de puntuación.
Defecto 155587	Los caracteres especiales no deben introducirse en el campo de nombre de la sesión de Contact Optimization.
Defecto 147055	En algunos casos específicos que contienen un gran número de reglas de "Nunca A con B" que tienen una dependencia cíclica, IBM Contact Optimization ha generado resultados por debajo de lo que sería óptimo.
Defecto 134478	Una sesión de IBM Contact Optimization que se ha configurado para varias reglas Para cada cliente mín. / máx. teniendo un valor mínimo de no cero y utilizando segmentos estratégicos pero ninguna ventana de tiempo en funcionamiento a veces devuelve resultados que están por debajo de lo que sería lo óptimo.

ID de problema	Descripción
Defecto 50961	En una red extremadamente lenta, los tokens de inicio de sesión único han agotado el tiempo de espera en función de la configuración, lo que ha hecho que apareciera un estado fallido incorrecto de las ejecuciones de la sesión en la página Ejecuciones planificadas.

Problemas conocidos

Esta sección lista problemas conocidos de Contact Optimization 9.1.1.

Problema	ID de problema	Descripción
El informe de resumen de la optimización de contactos de la campaña es incorrecto.	Defecto 176368	Si las versiones de oferta se utilizan en una regla, el informe que muestra los recuentos de la optimización previa frente a los de la optimización posterior siempre notifican el recuento de informes de optimización previa como 1. Los recuentos de la optimización posterior serán los correctos.
El escucha muestra un error de inicio de sesión incluso en el caso de una contraseña caducada.	Defecto 175554	Para el escucha de Campaign y el escucha de Contact Optimization, el usuario visualiza un error de anomalía de inicio de sesión en lugar de un error de contraseña caducada incluso si dicha contraseña ha caducado.
ContactOptimization-zh_CN, KO: Diseño y alineación incorrectos en la cuarta página.	Defecto 7637	Para las interfaces de usuario coreanas y con chino simplificado, hay problemas con el diseño y la alineación de algunos pocos mensajes en sesiones de Contact Optimization.
Después de actualizar Campaign a 9.1, el escucha de optimización ya no se puede detener vía ACOServer.sh.	Defecto 81245	Los usuarios deben actualizar Campaign y Contact Optimization a la vez. Si no pueden, deberán detener el escucha de Contact Optimization manualmente a través del gestor de tareas/comando kill.
Crear sesión de Contact Optimization falla con nombre de nivel de audiencia de varios bytes.	Defecto 121703	Si se utiliza un idioma distinto al inglés con caracteres de varios bytes para dar nombre a un nivel de audiencia, Contact Optimization no puede crear sesiones de Contact Optimization que contengan ese nivel de audiencia. Para solucionar temporalmente este problema, utilice juegos de caracteres ingleses o de un solo byte para dar nombre a los niveles de audiencia.
Los mensajes de error de la utilidad ACOOptAdmin no se visualizan en entornos locales distintos al inglés.	DEF051284	Al ejecutar la utilidad de línea de comandos ACOOptAdmin en un entorno local que no sea la inglés, los mensajes de error no se visualizan según el entorno local especificado. Los mensajes de error se visualizan solo en inglés.

Problema	ID de problema	Descripción
El escucha de Contact Optimization no utiliza automáticamente el mismo entorno local no inglesa utilizado por el escucha de Campaign.	ENH11618	<p>En instalaciones donde Campaign y Contact Optimization se instalan en un entorno local no inglés, el escucha de Contact Optimization siempre se inicia en inglés en lugar de hacerlo en el entorno local instalado.</p> <p>Para solucionar temporalmente este problema, en la ventana de comandos o archivo por lotes (ACOServer.bat o ACOServer.sh) utilizada para iniciar el escucha de Contact Optimization, set LANG=xx_XX, de la forma siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portugués de Brasil - pt_BR • Francés - fr_FR • Alemán - de_DE • Italiano - it_IT • Japonés - ja_JP • Coreano - ko_KR • Chino simplificado - zh_CN • Español - es_ES <p>En sistemas UNIX, utilice los comandos siguientes.</p> <pre>LANG=xx_XX export LANG</pre>
unprocessables_id_sesión.csv podría contener algunos usuarios que reciben ofertas.	DEF054841	En algunos escenarios, algunos clientes que reciben ofertas podrían estar presentes en el archivo unprocessables_id_sesión.csv.
Resultado de optimización incorrecto con regla de Capacidad personalizada en circunstancias específicas.	DEF058362	<p>Un cliente que satisface los criterios siguientes podría recibir menos ofertas de las que se desea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cliente tiene un número par de transacciones propuestas. • Cada una de estas transacciones tiene la misma puntuación. • Esta puntuación es un valor bajo.
Algunas etiquetas se visualizan incorrectamente en japonés, chino y coreano.	DEF059595	Algunas etiquetas traducidas se visualizan incorrectamente. Por ejemplo, al editar manualmente la matriz de puntuación, la etiqueta vertical en el lado derecho de la tabla se visualiza invertida. Además, para algunas reglas de optimización que contienen clientes en el segmento , la etiqueta segmento se muestra en dos líneas.
El informe de resumen de filtrado de ofertas visualiza un recuento incorrecto de contactos propuestos que se han eliminado de cada regla de Capacidad personalizada.	DEF059805	El informe de resumen de oferta visualiza recuentos incorrectos en la columna "Eliminados por esta regla" para reglas Capacidad personalizada si el diagrama de flujo participante para esta sesión de Contact Optimization contiene varias fechas de contacto y varias ofertas realizadas a cada cliente en distintos canales.

Problema	ID de problema	Descripción
Problemas del editor de consultas de versión de oferta.	DEF060676	Existen varios problemas menores en el editor de consultas de versión de oferta: <ul style="list-style-type: none"> • Para atributos personalizados con el Tipo de elemento de formulario del cuadro de selección, el editor de consultas de versión de oferta no utiliza el cuadro de selección. Debe especificar el valor manualmente. • Cuando se elimina el nivel de grupo, las condiciones de subgrupo se añaden a la condición padre, y viceversa. • Todos los operadores aritméticos se visualizan para una variable de cadena, pero solo son aplicables igual a y no igual a. • Las validaciones de longitud definidas de los atributos no se verifican al especificar la entrada de las condiciones.
Las reglas de versión de oferta que contienen fechas no proporcionan los resultados de optimización esperados.	DEF061554	Si crea una condición de versión de oferta que incluye una fecha, como el parámetro de oferta "fecha de finalización válida" igual a "12/31/2011", puede que la regla que contiene la condición de versión de oferta no se satisfaga; sin embargo, el resto de las reglas funcionarán como se esperaba.
Las excepciones de regla que abarcan años de calendario proporcionan resultados incorrectos.	DEF061639	Si crea una excepción de regla para una regla de capacidad Núm. mín./máx. que abarca años de calendario como, por ejemplo, de 07/01/2011 a 06/30/2012, la regla que contiene la condición de excepción de regla no se satisfará; sin embargo, el resto de las reglas funcionarán como se esperaban.

Limitaciones conocidas

Esta sección lista las limitaciones conocidas de Contact Optimization 9.1.1.

Problema	Número	Descripción
No se convierten las series en la ventana emergente de prueba o producción.	Defecto 176920	En el caso de una configuración que no sea en inglés, las series en la ventana de prueba o producción no se convierten.
El estado de ejecución de la sesión de Contact Optimization debería ser coherente.	Defecto 171288	En caso de que se cuelgue el servidor de Contact Optimization, detectará esta incoherencia. Puede pulsar el botón ClearHistory (Borrar historial) para borrar el último estado de ejecución. Sin embargo, también se suprimen los informes de historial de la respectiva sesión de Contact Optimization.
El proceso de lista de correo (MailList) falla con el siguiente error de base de datos: ORA-00999: INVALID VIEW NAME.	Defecto 170951	Cambie el valor de UseTempTablePool de TRUE a FALSE en UA_SYSTEM_TABLES. La lista de correo (MailList) finalizará satisfactoriamente.
Contact Optimization no termina el proceso de unica_acsvr que se abre durante la ejecución.	Defecto 164875	En caso de una ejecución planificada de una sesión de Contact Optimization utilizando el planificador de Marketing Platform, detecta varios procesos de inicio de sesión unica_acsvr. Es posible que estos procesos terminen automáticamente una vez transcurrido un tiempo.

Problema	Número	Descripción
El planificador de Marketing Platform no puede reconocer una sesión de Contact Optimization que está ubicada bajo varias carpetas.	Defecto 157537	Si planifica una sesión de Contact Optimization que está ubicada bajo dos niveles de subcarpetas de una sesión de Contact Optimization, es posible que observe el siguiente error: No se ha podido encontrar una sesión con el nombre especificado.
Un cambio de usuario de base de datos DB2 de tablas de sistema hace que falle una sesión de Contact Optimization cuando el administrador tiene un índice con el mismo nombre.	Defecto 155876	Para evitar que falle una sesión el administrador de base de datos DB2 debe eliminar índices.
Se visualiza un mensaje de error de campaña al intentar añadir o eliminar una oferta o segmento.	Defecto 134440	Cuando añada o elimine una oferta o segmento, aparecerá un mensaje de error de Campaign de la página de resumen de la sesión de Contact Optimization de una sesión que se ha planificado.
El mandato de ejecución de sesión de Contact Optimization se ha capturado en enlaces recientes.	Defecto 177376	Si va a una sesión utilizando enlaces recientes, puede ejecutar la sesión pegando el URL directamente.
En un informe de Contact Optimization, las ofertas por tipo y segmento no se imprimen de la forma deseada.	Defecto 102889	Se han detectado los siguientes problemas al imprimir las ofertas por tipo y segmento en un informe de Contact Optimization. <ol style="list-style-type: none"> 1. La ventana de previsualización no se desplaza, a menos que se vuelva a redimensionar. 2. Durante la impresión no se imprime todo, sólo lo que se ajusta al tamaño A4. Las opciones de impresión no parecen marcar las diferencias.
Las puntuaciones negativas causan acreditación de reglas inexacta.	DEF041400	Si utiliza puntuaciones negativas, es posible que la acreditación de regla en el informe de resumen de filtrado de ofertas no sea precisa. Se proporcionan ofertas con puntuaciones negativas solo para cumplir los requisitos mínimos.
Las celdas enlazadas a TCS con asignaciones de ofertas no aparecen en el proceso de optimización.	DEF061355	Si el proceso de optimización está conectado a una o más celdas y las celdas en sentido ascendente se enlazan después a celdas en sentido descendente en el proceso de hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS), las ofertas que están asignadas en la TCS no aparecen automáticamente en el proceso Optimize. Enlace a cualquiera de las celdas en sentido descendente en la TCS antes de conectar estas celdas a un proceso Optimize. De lo contrario, deberá asignar manualmente las mismas ofertas en el proceso de optimización, o suprimir el proceso Optimización y volver a crearlo.
La ejecución de la utilidad AC00ptAdmin con SSL unidireccional requiere configuración adicional.	DEF046832	No puede utilizar la utilidad AC00ptAdmin con SSL unidireccional hasta que registre un certificado de seguridad, especifique un nombre de host y dominio y configure SSL_Options en el archivo AC00ptAdmin.bat.

Problema	Número	Descripción
No se puede ejecutar la sesión al intentarlo por primera vez cuando el proceso de unica_acosvr se ha detenido.	DEF055010	Si utiliza el mandato kill para detener unica_acosvr, la próxima vez que intente ejecutar una sesión de Contact Optimization es posible que falle con el siguiente error Se ha producido un error de comunicación desconocido en el proceso del servidor IBM Optimize. Solución temporal: ejecute de nuevo la sesión de Contact Optimization para completarla satisfactoriamente.

Nuevas características y modificaciones de la versión 9.1.0

Se han introducido las siguientes nuevas características y modificaciones en la versión 9.1.0 de IBM Contact Optimization.

Optimización de la capacidad de agente

Con el release 9.1, los usuarios de Contact Optimization también pueden utilizar la optimización en una rama o canal de agente. Puede utilizar Optimización de capacidad de agente para direccionar ofertas de alto valor mediante agentes a clientes de alto valor. Direccionando determinadas ofertas para clientes seleccionados mediante los agentes, garantiza el contacto individual con clientes de alto valor y aumenta el retorno de su inversión de marketing. Para utilizar Optimización de capacidad de agente, al crear una sesión de optimización de contactos debe declarar un canal de campaña que esté considerado como un canal de agente. Todas las ofertas propuestas mediante este canal se direccionan mediante los agentes. Puede especificar una única tabla de información de agente y una única tabla de relación entre agente y cliente para la sesión. Luego, defina una regla de Capacidad de ofertas de núm. mín./máx. de clientes cruzados en el canal del agente.

UpdateSessionTableStatistics

El parámetro UpdateSessionTableStatistics añade una consulta para actualizar las estadísticas de las tablas PCT, RC y POA durante una ejecución de la sesión de Optimize. Puede ajustar este parámetro en el nivel de sesión sin que otras sesiones resulten afectadas. El mantenimiento de estadísticas de índice actualizadas puede ayudar a mejorar el rendimiento de la consulta en estas tablas. Este parámetro también está presente en los valores de configuración global de Optimize.

Sustitución de FICO por iLog

Contact Optimization ahora utiliza IBM CPLEX Solver para ejecutar los cálculos matemáticos necesarios para elegir la mejor oferta para cada objetivo de la campaña y sustituye a la tecnología no de IBM. La utilización de la propia tecnología de IBM para la optimización proporciona a IBM la oportunidad de asegurar que las hojas de ruta estén bien alineadas y que los equipos del producto colaborarán en el futuro, asegurando que el producto de optimización de contactos siempre consiga el mejor rendimiento.

Habilitar Consumo de capacidad máx.

Si obtiene resultados de Contact Optimization que han infrautilizado las capacidades del canal, habilite EnableMaxCapacityConsumption para reducir la pérdida de capacidad de canal. A continuación, vuelva a ejecutar la sesión de

optimización de contactos. Si el parámetro `EnableMaxCapacityConsumption` se establece en `true`, la optimización de contactos utiliza un algoritmo ampliado para intentar satisfacer el máximo de restricciones que se establecen en las reglas de cliente cruzado (regla de capacidad de ofertas de núm. mín/máx. y regla de capacidad personalizada). Sin embargo, si se utiliza, el tiempo de ejecución de la sesión puede aumentar en función de los datos que se proporcionan a la sesión.

Mejoras en la instalación y actualización de IBM EMM

Las mejoras en el proceso de instalación y actualización incluyen:

- Las guías de instalación de todos los productos se han vuelto a escribir y se han reorganizado en guías de instalación y de actualización independientes para facilitar la búsqueda y el uso de la información.
- Los instaladores se han mejorado para que incluyan mejores descripciones de la información que se debe especificar y aclara los pasos que se deben realizar durante cada etapa de la instalación.
- Cada instalador proporciona ahora enlaces directamente a las guías de instalación y actualización del producto, en formato PDF o HTML.

Cambio en la documentación relativa a las hojas de cálculo de celdas objetivo

En la publicación *Contact Optimization Guía del usuario*, el tema "Hoja de cálculo de control objetivo y diagramas de flujo previos a la optimización" debe ser "Hoja de cálculo de **celdas** objetivo y diagramas de flujo previos a la optimización".

Además, no se debe relacionar las celdas de control de TCS con el cuadro de proceso Optimize en un diagrama de flujo previo a la optimización. Declare las celdas de control después de la optimización.

Antes de contactar con el servicio de soporte técnico de IBM

Si encuentra un problema que no puede resolver consultando la documentación, el contacto de soporte designado por la empresa puede realizar una llamada al soporte técnico de IBM. Utilice estas directrices para asegurarse de que el problema se resuelva de forma eficaz y satisfactoria.

Si usted no es una de las personas responsables del contacto con el servicio de soporte técnico en su empresa, póngase en contacto con su administrador de IBM para obtener información.

Nota: El soporte técnico no escribe ni crea scripts de API. Para obtener ayuda en la implementación de nuestras ofertas de API, póngase en contacto con IBM Professional Services.

Información a recopilar

Antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM, recopile la información siguiente:

- Una breve descripción de la naturaleza del problema.
- Los mensajes de error detallados que ve cuando se produce el problema.
- Detalles de los pasos para reproducir el problema.
- Archivos de registro, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos relacionados con el problema.
- Información sobre el producto y el entorno del sistema, que puede obtener tal como se describe en "Información del sistema".

Información de sistema

Cuando llame al soporte técnico de IBM, es posible que se le pida que proporcione información sobre su entorno.

Si el problema no le impide conectarse, gran parte de esta información está disponible en la página Acerca de, que proporciona información sobre las aplicaciones IBM instaladas.

Puede acceder a la página Acerca de seleccionando **Ayuda > Acerca de**. Si la página Acerca de no es accesible, localice un archivo `version.txt` que se encuentra en el directorio de instalación de la aplicación.

Información de contacto para el soporte técnico de IBM

Para conocer las formas de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM, consulte el sitio web de soporte técnico del producto IBM: (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Nota: Para especificar una solicitud de soporte, debe iniciar la sesión con una cuenta de IBM. Esta cuenta debe estar enlazada al número de cliente de IBM. Para obtener más información sobre cómo asociar la cuenta a su número de cliente de IBM, consulte **Support Resources>Entitled Software Support** en el portal de soporte.

Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en EE.UU.

Es posible que IBM no ofrezca en otros países los productos, servicios o características que se describen en este documento. Consulte al representante local de IBM para obtener información sobre los productos y servicios disponibles actualmente en su localidad. Cualquier referencia a un producto, programa o servicio de IBM no pretende indicar o implicar que sólo se puede utilizar el producto, programa o servicio de IBM. Se puede utilizar en su lugar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ningún derecho de propiedad intelectual de IBM. Sin embargo, es responsabilidad del cliente evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM.

IBM puede tener patentes o aplicaciones de patente pendientes que afecten a los temas tratados en este documento. La entrega de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas sobre licencias, por escrito, a:

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

Para consultas sobre licencias relativas a la información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el departamento de propiedad intelectual de IBM en su país o envíe las consultas, por escrito, a:

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

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde estas disposiciones sean incompatibles: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO VULNERACIÓN, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO. Algunos países no permiten la renuncia a garantías explícitas o implícitas en determinadas transacciones, por lo que puede que esta declaración no sea aplicable en su caso.

Esta información puede contener inexactitudes técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se efectúan cambios en la información incluida en este documento; estos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. IBM puede realizar en cualquier momento mejoras o cambios en los productos o programas descritos en esta publicación sin previo aviso.

Cualquier referencia en esta información a sitios Web que no sean de IBM se proporciona, únicamente, a efectos de comodidad y no sirve, en modo alguno, de

endoso de dichos sitios web. El contenido de esos sitios Web no forma parte del contenido de este producto de IBM, por lo que la utilización de dichos sitios es responsabilidad del usuario.

IBM podría usar o distribuir del modo que considere adecuado cualquier información que usted suministre, sin contraer por ello obligación alguna con usted.

Los titulares de licencias de este programa que deseen obtener información sobre el mismo con el fin de permitir: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido éste) y (ii) el uso mutuo de información que se haya intercambiado, deben ponerse en contacto con:

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
U.S.A.

Esta información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones adecuados, incluido en algunos casos, el pago de una tasa.

IBM proporciona el programa bajo licencia descrito en este documento y todo el material bajo licencia disponible para el mismo, de acuerdo a lo estipulado en los términos del Acuerdo de cliente de IBM, el Acuerdo internacional de licencias de programas de IBM o cualquier acuerdo equivalente entre ambas partes.

Cualquier dato que se encuentre en este documento se ha determinado en un ambiente controlado. Por lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos podrían variar significativamente. Tal vez se hayan realizado mediciones en sistemas que estén en fase de desarrollo y no existe ninguna garantía de que esas mediciones vayan a ser iguales en los sistemas disponibles en el mercado. Además, algunas medidas se podrían haber estimado en extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deberían verificar los datos aplicables para sus entornos específicos.

La información relacionada con productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de dichos productos de sus anuncios publicados o de otras fuentes de disponibilidad pública. IBM no ha probado necesariamente esos productos y no puede confirmar la exactitud del rendimiento, la compatibilidad ni otras afirmaciones referentes a productos que no sean de IBM. Las preguntas relacionadas con las funciones de los productos que no son de IBM deberán dirigirse a los proveedores de estos productos.

Todas las sentencias relacionadas con la futura dirección de IBM o intento están sujetas al cambio o retirada sin previo aviso y sólo representan objetivos y metas.

Todos los precios de IBM que se muestran son precios de distribuidor recomendados por IBM, corresponden al momento actual y están sujetos a cambios sin aviso previo. Los precios de concesionario pueden variar.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones empresariales diarias. Para ilustrarlas de la forma más completa posible, los ejemplos pueden incluir nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud a los nombres y direcciones que haya utilizado una empresa real es pura coincidencia.

LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicación de muestra en lenguaje fuente, que se utilizan para complementar las explicaciones relacionadas con las técnicas de programación en diversas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir estos programas de ejemplo de cualquier manera sin realizar ningún pago a IBM, a fin de desarrollar, utilizar, comercializar y distribuir programas de aplicación que se adecuen a la interfaz de programación de aplicaciones para la plataforma operativa para la que se han escrito los programas de ejemplo. Estos ejemplos no se han probado de forma exhaustiva bajo todas las condiciones. Por lo tanto, IBM, no puede garantizar ni dar por sentada la fiabilidad, la utilidad ni el funcionamiento de estos programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL", sin garantía de ninguna clase. IBM no será responsable de los daños debidos al uso de los programas de ejemplo.

Si está viendo esta copia software de la información, es posible que las fotografías y las ilustraciones en color no aparezcan.

Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de producto y servicio pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Encontrará la lista actual de las marcas comerciales de IBM en el sitio web "Copyright and trademark information" en la dirección www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso

Los productos software de IBM Software, incluido el software como una solución de servicio, ("Ofertas de Software") pueden utilizar cookies u otras tecnologías para recopilar información de utilización de producto, para ayudar a mejorar la experiencia del usuario final, para adaptar las interacciones con el usuario final o para otros fines. Una cookie es un elemento de datos que un sitio web puede enviar al navegador, que a continuación se puede almacenar en el sistema como una etiqueta que identifica el sistema. En muchos casos, estas cookies no recopilan información personal. Si utiliza una Oferta de software que le permite recopilar información personal mediante cookies y tecnologías similares, a continuación le ofrecemos información específica.

Dependiendo de las configuraciones desplegadas, esta Oferta de software puede utilizar cookies de sesión y persistentes que recopilen el nombre de cada usuario y otra información personal para fines de gestión de sesiones, utilización de usuario mejorada u otros fines funcionales o de seguimiento de uso. Estas cookies pueden inhabilitarse, pero si se inhabilitan también se eliminará la funcionalidad que habilitan.

Distintas jurisdicciones regulan la recopilación de información personal mediante cookies y tecnologías similares. Si las configuraciones desplegadas para esta Oferta de Software le proporcionan como cliente la posibilidad de recopilar información personal sobre usuarios a través de cookies u otras tecnologías, debería buscar su propio asesoramiento legal en relación a todas las leyes aplicables a dicha recopilación de datos, incluidos los requisitos para proporcionar avisos y el consentimiento cuando sea lo propio.

IBM requiere que los Clientes (1) proporcionen un enlace claro y visible a los términos de uso del sitio web del Cliente (por ejemplo, política de privacidad) que incluya un enlace a las prácticas de uso y recopilación de datos de IBM y del

cliente, (2) notifiquen que IBM coloca, en nombre del Cliente, cookies y balizas web/gifs claras en el sistema del visitante, junto con una explicación de la finalidad de dicha tecnología, y (3) en la medida requerida por ley, obtengan el consentimiento de los visitantes del sitio web antes de la colocación de cookies y balizas web/gifs por parte del Cliente o IBM en nombre del Cliente, en dispositivos del visitante del sitio web

Si desea obtener más información sobre la utilización de las distintas tecnologías, incluidas las cookies, para estos propósitos, consulte la declaración de privacidad en línea de IBM en <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>, en la sección que se titula "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".



Impreso en España