

IBM Interact
Versão 9 Release 1.1
26 de Novembro de 2014

Notas sobre a liberação



Nota

Antes de utilizar estas informações e o produto que elas suportam, leia as informações em “Avisos” na página 37.

Esta edição se aplica à versão 9, liberação 1, modificação 1 do IBM Interact e a todas as liberações e modificações subsequentes, até que seja indicado de outra forma em novas edições.

© Copyright IBM Corporation 2004, 2014.

Índice

Capítulo 1. Requisitos do Sistema e Compatibilidade	1	Novos Recursos e Mudanças na Versão 9.0.0	21
Capítulo 2. Novos recursos e mudanças na versão 9.1.1.	3	Novos Recursos e Mudanças na Versão 8.6.0	23
Capítulo 3. Defeitos Corrigidos	7	Novos Recursos e Mudanças na Versão 8.5.0	26
Capítulo 4. Problemas Conhecidos	9	Novos Recursos e Mudanças na Versão 8.2.0	28
Capítulo 5. Limitações Conhecidas	15	Capítulo 7. Sobre o Pacote de Relatórios do IBM Interact	33
Capítulo 6. Novos Recursos em Liberações Anteriores	19	Antes de contatar o suporte técnico da IBM	35
Novos Recursos e Mudanças na Versão 9.1.0	19	Avisos	37
Novos recursos e mudanças na versão 9.1.0.2 Fix Pack 2	20	Marcas comerciais	39
		Política de privacidade e termos de considerações de uso	39

Capítulo 1. Requisitos do Sistema e Compatibilidade

O IBM® Interact opera como parte do conjunto de produto do IBM EMM.

É possível fazer upgrade para Interact 9.1.0 do Interact versão 8.5.0 ou posterior. Para instruções, consulte o *IBM Interact Guia de Instalação*.

Onde Localizar Informações Completas sobre Requisitos e Compatibilidade com o Sistema

Para obter uma lista de versões de produtos IBM compatíveis com esse produto, consulte a *Matriz de Compatibilidade do Produto IBM 9.1.0* e os outros documentos de compatibilidade do produto postados em Documentação no website do Portal de Suporte do IBM : (<https://www.ibm.com/support/entry/portal/documentation>).

Para obter uma lista de requisitos de terceiros para este produto, consulte *IBM Ambientes de Software Recomendados de Produtos Corporativos e Requisitos Mínimos de Sistema* disponíveis na **Ajuda > Documentação do Produto** quando efetuar login no Interact, assim como no website do Portal de Suporte do IBM : (<https://www.ibm.com/support/entry/portal/documentation>).

Capítulo 2. Novos recursos e mudanças na versão 9.1.1

Capacidade de incluir ou modificar regras de tratamento com o Assistente de Regra

É possível usar o Assistente de Regra para incluir ou modificar várias regras de tratamento de uma vez. Este novo assistente percorre o processo de inclusão ou modificação das regras de tratamento. A partir do assistente, é possível selecionar ofertas e segmentos a serem incluídos nas regras geradas. Também é possível associar zonas a cada segmento. Também é possível verificar a Sintaxe para validar quaisquer expressões para as regras por meio do assistente.

Eventos predefinidos disponíveis quando padrões de eventos são incluídos

Ao incluir um padrão de evento no **Canal Interativo**, é possível escolher dentre eventos predefinidos quando você define os eventos que devem ocorrer para cumprir seu padrão de evento. Os eventos predefinido são `offerAccepted`, `offerContacted`, `offerRejected`, `offerAcceptedInCategory`, `offerContactedInCategory` e `offerRejectedInCategory`.

Se você incluir `offerAccepted`, `offerContacted` ou `offerRejected`, será solicitado que selecione uma oferta que acione a macro. Se você incluir `offerAcceptedInCategory`, `offerContactedInCategory` ou `offerRejectedInCategory`, será solicitado para configurar valores de atributo das ofertas que acionaram as macros. É possível incluir cada uma destas macros várias vezes com diferentes ofertas ou atributos de oferta e valores para cada padrão de evento.

Exportando canais interativos

No Interact, é possível exportar uma versão de implementação de canal interativo anterior. Ao exportar uma versão de implementação, é possível enviar esta exportação para o suporte técnico do IBM para solucionar quaisquer problemas com sua implementação.

Nova API JavaScript de Interact

Uma nova versão de JavaScript da API do Interact foi incluída. A API JavaScript permite que o cliente do usuário final (navegador) atenda as comunicações.

Relatório de Padrão de Evento incluído

O relatório Padrão de Evento do Interact mostra a atividade de padrão de evento entre canais interativos e suas categorias. É possível usar este relatórios para analisar como ofertas personalizadas foram apresentadas aos visitantes por meio de padrões de eventos. Também é possível analisar quantos padrões de evento são acionados para visitantes nos canais interativos nos quais você relata.

O relatório Padrão de Evento usa os dados que estão contidos em tabelas de migração, que são preenchidas pelos procedimentos armazenados. Os procedimentos armazenados executam uma operação de atualização delta.

Configuração de agregação do relatório ETL

O ETL Interact possui opções de configuração extras para agregação de relatório. Estas opções de configuração são usadas para agregar os dados de ETL para fornecer a atividade de estado padrão que pode ser analisada com o relatório Padrão de Evento.

As opções de configuração a seguir estão disponíveis para o processo de agregação de relatório ETL.

- **Ativar:** Ativar ou desativar a integração de relatório com ETL.
- **retryAttemptsIfAggregationRunning:** O número de vezes que o ETL tenta verificar se a agregação de relatório foi concluída se o sinalizador de bloqueio está configurado.
- **sleepBeforeRetryDurationInMinutes:** Tempo de suspensão em minutos entre tentativas consecutivas.
- **aggregationRunningCheckSql:** Esta propriedade permite definir um SQL customizado, que pode ser executado para ver se o sinalizador de bloqueio de agregação de relatório está configurado.
- **aggregationRunningCheck:** Ativar ou desativar a verificação se a agregação do relatório está em execução antes de a execução de ETL ser executada. T

Estas configurações podem ser definidas em **Interact | ETL | patternStateETL**.

Opções de configuração para aprendizado integrado

Interact agora possui opções de configuração de aprendizado integrado extras. É possível configurar **Versão** como 2 para configurar o parâmetro de encadeamento e registro para melhorar o desempenho. Estes parâmetros executam a agregação e exclusão quando estes limites de parâmetro são atingidos. **autoAdjustPercentage** pode ser usado para configurar a porcentagem de dados que a execução de agregação tenta processar com base nas métricas da execução anterior. **excludeAbnormalAttribute** pode ser usado para determinar se deve marcar esses atributos como inválidos. Se configurado como **IncludeAttribute**, atributos anormais são incluídos não marcados como inválidos. Se configurado como **ExcludeAttribute**, atributos anormais são excluídos e marcados como inválidos. **numberOfThreads**, **maxLogTimeSpanInMin** e **maxRecords** foram incluídos como parâmetros para a configuração de aprendizado integrado.

Estas configurações podem ser configuradas em **Interact | offerserving | Built-in Learning Config**.

Configuração para capturar os eventos de resposta que não possuem contatos

É possível usar a configuração **actionOnOrphan** para determinar o que fazer com eventos de resposta que não possuem eventos de contato correspondentes. Se configurado como **NoAction**, o evento de resposta é processado como se o evento de contato correspondente fosse postado. Se configurado como **Aviso**, o evento de resposta é processado como se o evento de contato correspondente fosse postado, mas uma mensagem de aviso foi gravada em **interact.log**. Se configurado como **Ignorar**, o evento de resposta não é processado, e uma mensagem de erro é gravada em **interact.log**. A configuração que você escolher aqui será efetiva independentemente de se a criação de log de histórico de respostas está ativada.

Esta configuração pode ser definida em **Interact | services | responseHist**.

IBM ExperienceOne Knowledge Center

A partir da versão 9.1.1, é possível visualizar a documentação do produto no IBM ExperienceOne Knowledge Center, o qual inclui documentação para todos os produtos na família ExperienceOne. Use o IBM ExperienceOne Knowledge Center para:

- procurar por um produto específico em toda documentação.
- procurar em todos os produtos no conjunto.
- marcar tópicos.
- compartilhar links para tópicos específicos.
- acessar o suporte IBM e recursos educacionais.

É possível visualizar tarefas comuns, resolução de problemas e documentação de suporte da mesma maneira que em liberações anteriores usando o menu **Ajuda** em cada produto, incluindo **Ajuda > Documentação do Produto** ou **Ajuda > Ajuda para esta página**. Para obter a documentação sobre todos os outros produtos IBM, use o IBM Knowledge Center em <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/>.

Capítulo 3. Defeitos Corrigidos

A tabela a seguir lista defeitos que foram corrigidos no Interact 9.1.1.

ID de Consumo	Descrição
RTC93970	O Interactinstalador de upgrade que é concluído com 1 erro não fatal.
RTC81299	O fluxograma interativo foi corrompido quando executou um recarregamento de um canal Interativo inteiro.
RTC93990	A funcionalidade de recarregamento do fluxograma interativo não funcionou corretamente para campos derivados, variáveis de sessão e variáveis de usuário.
RTC80828	Uma mensagem de erro truncada era exibida no diálogo Incluir Padrões de Evento no código de idioma Italiano.
RTC80873	Uma mensagem de erro truncada era exibida no diálogo Incluir Padrões de Evento no código de idioma Alemão.
RTC80870	Um ponto de exclamação está ausente na mensagem de erro agrupada a uma linha extra no código de idioma Português do Brasil.
RTC176295	Nenhuma barra de rolagem mostrada para o campo suspenso Canal Interativo no pop-up Configuração do Processo InteractList. Se você tiver mais de 30 Canais Interativos, não poderá selecionar um canal que aparece abaixo na lista, porque nenhuma barra de rolagem está presente.

Capítulo 4. Problemas Conhecidos

A tabela a seguir lista problemas no Interact 9.1.1.

Problema	ID de Consumo	Descrição
A sessão do servidor Oracle que é finalizada pelo erro fatal ao executar o relatório de padrão de evento acir_scripts_ora.sql.	RTC173574	Ao usar o Oracle Database 11.2.04 para executar o script acir_scripts_ora.sql para um relatório de padrão de evento, uma exceção foi lançada. A execução do script lança um erro na primeira planilha SQL aberta. Se você tentar executar o script novamente na mesma folha, precisará abrir uma nova planilha SQL na qual ele pode ser executado com êxito. Use o Oracle Database 12 para evitar este problema conhecido.
O ETL não atualiza o sinalizador do processo em UARI_DELTA_PATTERNS.	RTC176401	Para desativar a integração de relatório com ETL para relatórios de Padrão de Evento, você deve alterar o acionador TR_AGGREGATE_DELTA_PATTERNS para desativar na tabela de migração UACI_ETLPATTERNSTATERUN. Você deve desativar a integração de relatório com ETL nas propriedades de configuração Interact ETL patternStateETL <patternStateETLName> Report para desativar atualizações na tabela UARI_DELTA_PATTERN.
Erro interno nulo é exibido na estratégia quando o assistente de regra cria cerca de 250 regras	RTC171779	<p>A mensagem de erro, 0correu um erro interno: nulo, é exibida no assistente de estratégia de regras quando você tenta salvar um grande número de regras (aproximadamente 250 regras ou mais). No entanto, as regras são incluídas com sucesso.</p> <p>Este problema está relacionado a um cenário de conflito do WebSphere Application Server/DB2. É possível configurar o nível de isolamento como Leitura Confirmada para reduzir a contenção de bloqueio para corrigir este problema. Para obter mais informações sobre esta configuração, consulte http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/wxsinfo/v7r1/index.jsp?topic=%2Fcom.ibm.websphere.extremescale.prog.doc%2Ftxsloadtrb.html.</p>
A sessão expira com muita antecedência quando o WebSphere eXtreme Scale está configurado	RTC174705	<p>Quando o gerenciamento de cache do eXtreme Scale é usado, a duração da sessão expira com muita antecedência. Qualquer chamada API após StartSession lança erro como a solicitação PostEvent recebida é um ID de sessão inválido: dk_1.</p> <p>Este problema é causado por um conflito entre eXtreme Scale e Oracle JDK. Se você alterar o JDK para IBM JDK no arquivo InteractWXSServer.sh / 'InteractWXSServer.bat e no domínio do Weblogic, esta funcionalidade funcionará corretamente.</p>
A entrada do Interact ainda existe no Painel de Controle\Programas\Programas e Recursos do sistema operacional após a desinstalação	RTC173147	Ao executar UninstallInteract.exe na pasta Desinstalar Interact do diretório de instalação e escolher Desinstalação Completa , você recebe uma mensagem de que todos os itens foram desinstalados com sucesso. No entanto, ainda há uma entrada de Interact em Painel de Controle\Programas\Programas e Recursos. Para corrigir este problema, escolha Recurso de desinstalação específico em vez de Desinstalação Completa .

Problema	ID de Consumo	Descrição
Recarregamento de um Canal Interativo falha quando ele contém padrões	RTC176923	<p>Quando há várias versões de um Canal Interativo que contém diferentes padrões em diferentes versões e você recarrega o Canal Interativo inteiro no tempo de design, o erro a seguir é exibido.</p> <p>Falha ao recarregar canal interativo. [jcc][t4][102][10040][4.13.127] Falha de lote. O lote foi enviado, mas pelo menos uma exceção ocorreu em um membro individual do lote. Use getNextException() para recuperar as exceções para elementos em lote específicos. ERRORCODE=-4229, SQLSTATE=null</p> <p>Ao recarregar o Canal Interativo que contém padrões no fluxograma, a mesma mensagem de erro é exibida, mas o fluxograma é recarregado com sucesso com dados corretos. No entanto, a versão correta de estratégia não é recarregada e mais padrões da versão anterior estão presentes na guia Eventos.</p> <p>Para evitar estes problemas, não recarregue um Canal Interativo que contém padrões.</p> <p>Mais problemas são localizados ao recarregar um Canal Interativo que contém padrões avançados. Quando o Canal Interativo é recarregado, os eventos presentes no padrão avançado não são exibidos dentro do padrão na seção Padrões de Evento da guia Eventos. No fluxograma interativo, somente a caixa de processo de Decisão é exibida; todas as outras caixas do Processo estão ausentes após o recarregamento. Para uma configuração integrada do Opportunity Detect, não recarregue o Canal Interativo se ele contiver padrões avançados.</p>
Não é possível exportar um PDF com uma nova tabela mapeada na caixa de processo de captura instantânea para qualquer código de idioma, exceto inglês.	RTC11682	Deve-se estar apto a exportar um PDF na lista Campos para Captura Instantânea na guia Capturas Instantâneas com uma nova tabela mapeada. No entanto, o PDF não fica visível nem disponível para exportação para qualquer código de idioma, exceto inglês.
A supressão de oferta não funciona com o tipo de resposta	RTC177564	A supressão de oferta não funciona para a sessão cruzada quando a regra de supressão está configurada para aceitação ou rejeição da oferta.
Erro no tempo de execução do Interact para RMI com o WebSphere Application Server versão 8.0.0.0	RTC166257	<p>Há um erro para a inicialização do tempo de execução do Interact para monitoramento quando o protocolo de monitoramento está configurado com a configuração padrão, RMI, para WebSphere Application Server versão 8.0.0.0.</p> <p>Se ele estiver configurado como JMXMP, funcionará corretamente.</p>
O desinstalador do Interact não remove todas as pastas sob o diretório de instalação.	RTC177446	Ao executar o desinstalador para Interact, ele remove todos os diretórios sob Interact_Home, exceto os diretórios Install e Tools.
Expressões vazias na regra de elegibilidade Opções Avançadas ou a expressão de pontuação de marketing não são validadas	RTC177899	<p>Atualmente, você está apto a salvar expressões vazias. Como resultado, ao implementar um canal interativo, o erro a seguir é exibido porque você não pode ter expressões vazias.</p> <p>Erro ocorrido ao analisar a expressão: Expressão Vazia</p>
Problema com eXtreme Scale e Oracle JDK1.7	RTC175253	Há um conflito na serialização e desserialização de java.util.concurrent.ConcurrentHashMap no eXtreme Scale ao executar no Oracle JDK 1.7. Como resultado, o WXS não consegue retornar objetos de InteractSession.

Problema	ID de Consumo	Descrição
Todas as opções sob o menu suspenso Tipo de Padrão aparecem selecionadas.	RTC163602	Ao incluir um padrão de evento, todas as opções no menu suspenso Tipo de Padrão no Padrão aparecem selecionadas.
É possível excluir padrões de evento mesmo se eles estiverem em uso.	RTC167789	É possível excluir padrões de evento a partir da guia Eventos do canal interativo mesmo se o padrão de evento está em uso; por exemplo, se o padrão de evento está mapeado no fluxograma e o canal interativo está implementado. Se você tentar implementar um canal interativo com um padrão de evento excluído, o erro a seguir será exibido. Erro ocorrido ao validar a caixa do processo Decision1: Símbolo(s) não reconhecido(s) [eventpattern.score_weightage]'
Em Opções Avançadas de uma estratégia de interação, as expressões não validam os valores nulos adequadamente.	RTC176924	getOffer lança um erro quando um valor nul é usado em uma expressão em Opções Avançadas de uma estratégia de interação.
Valores para Contagem Atual para Este Intervalo na página Administrador de Restrições de Oferta não são atualizados se a definição das restrições de oferta é alterada.	RTC177548	Se você alterar a definição das restrições de oferta, os valores para Contagem Atual para Este Intervalo não são alterados. No entanto, os valores para Contagem Atual para Este Intervalo também devem ser alterados de acordo com o valor em Número de Oferta Disponível Deixada para Esta Instância .
A regra de supressão attribute value = <dynamic> para uma oferta relacionada não suprime uma oferta no cenário de rastreamento de resposta da sessão cruzada.	RTC91765	Uma oferta no cenário de rastreamento de resposta de sessão cruzada não é suprimida se você executar as etapas a seguir, a regra de supressão attribute value = <dynamic> para uma oferta relacionada.
A ordem de exibição de entradas nas mudanças Campos Disponíveis no processo de Seleção em um fluxograma interativo.	RTC80938, RTC7275	Ao editar ou visualizar um processo de Seleção em um fluxograma interativo, a ordem das entradas na lista Campos Disponíveis poderá ser diferente de outras vezes que você editar ou visualizar o processo. A diferença é a aparência e não afeta a operação do processo de Seleção ou o fluxograma.
Se estiver usando aprendizado integrado, o Interact usa os atributos de aprendizado mais recentes em todos os canais interativos	N/D	Os atributos de aprendizado são definidos em todos os canais interativos. Se você tiver um único servidor de runtime Interact para vários canais interativos, o servidor de runtime de interação usará os atributos de aprendizado implementados mais recentemente. Por exemplo, suponha os cenários para os atributos A, B e C de aprendizado de rastreio da central de atendimento e os cenários para seus atributos C, D e E de aprendizado de rastreio do website. Se você atualizar o canal interativo para seu website, as mudanças no atributo de aprendizado C afetarão tanto a central de atendimento quanto o website.
Se você remover um nível de público, o utilitário de histórico de contatos e respostas poderá falhar.	N/D	O módulo de histórico de contatos e respostas tenta transferir dados para todos os níveis de público listados no UACI_CHRHAudMap. Se você remover um nível de público, você deverá remover todas as entradas associadas da tabela UACI_CHRHAudMap ou o utilitário de histórico de contatos e respostas falhará.

Problema	ID de Consumo	Descrição
O DB2 pode retornar erros quando você estiver usando um utilitário de carregamento de banco de dados.	N/D	Em alguns casos, o utilitário de carregamento de banco de dados retorna um erro ainda que o carregamento tenha sido concluído com apenas um aviso. Por exemplo, se o valor de uma coluna exceder a largura da coluna, ela será truncada antes do carregamento. Nesses casos, consulte os arquivos de log do utilitário de carregamento do banco de dados e certifique-se de que os registros não tenham sido inseridos antes de você renomear o diretório para nova execução. É possível determinar o número de linhas que são carregadas revisando o arquivo db2loader.xxx.log, especificamente a linha Número de linhas confirmadas = xxx.
O Relatório de Resumo de Evento de Canal pode exibir dados incorretos se você renomear um evento	N/D	Se você renomear um evento, o novo nome pode não ser exibido corretamente no relatório.
O DB2 Loader não funciona com o nome do público não ASCII.	DEF054920, RTC7890	O carregador baseado no arquivo DB2 para contato e criação de log de histórico de respostas não será suportado se o Nível de Público contiver caracteres não ASCII. Como solução alternativa para esse problema, certifique-se de que os níveis de público usem apenas caracteres ASCII ou usem um cache de memória, em vez do carregador baseado no arquivo.
Não é possível exportar de uma Captura Instantânea ou processo de lista de correspondência para uma tabela de banco de dados com um nome não ASCII.	DEF051097, RTC10145	Se você exportar dados de uma Captura Instantânea ou processo de lista de correspondência e selecionar Tabela de Banco de Dados como a opção Exportar para , denominar a nova tabela com caracteres não ASCII resulta em uma falha de exportação e um código de erro 11506 também pode ser exibido. Como solução alternativa para esse problema, use somente caracteres ASCII para nomear a tabela do banco de dados de exportação.
Não é possível exportar campos derivados persistentes de um processo de Captura Instantânea quando o código de idioma não for inglês.	RTC11682	Se você configurar uma caixa de processo de seleção para criar um campo derivado persistente, execute esse processo e conecte-o como entrada para uma caixa de processo de captura instantânea, o campo derivado persistente não estará disponível na lista Campos para Captura Instantânea na Captura Instantânea da caixa de processo de captura instantânea. Esse problema ocorre somente se o código de idioma for configurado para qualquer código de idioma que não seja em inglês.
O acesso ao SiteMinder não é suportado para implementação de Canais Interativos	DEF054926, ENH11491	O acesso ao SiteMinder não é suportado para implementação de Canais Interativos. Para implementação de tempo de execução do Interact, você deve usar um ID e senha de usuário que tenham sido explicitamente criados no banco de dados do Marketing Platform.
A alteração de proprietários de sessão e campanha no Campaign faz com que fluxogramas interativos associados e sessões interativas associadas parem de funcionar	DEF055155, RTC11348	Se você mudar a propriedade de uma sessão ou campanha no Campaign, os fluxogramas interativos e as sessões interativas associados não funcionarão no Interact.

Problema	ID de Consumo	Descrição
Não é possível excluir uma campanha mesmo depois de excluir a estratégia de interação.	DEF062936	<p>Em alguns casos, os usuários não podem excluir uma campanha mesmo após a exclusão da estratégia de interação com a qual a campanha está associada. O arquivo ac_web.log pode conter uma mensagem similar à "DELETE statement conflicted with the REFERENCE constraint "iTrmtRuleInv_FK3". The conflict occurred in database "Automator_UC", table "dbo.UACI_TrmtRuleInv", column 'CellID'" nessa situação.</p> <p>Nessa situação, na qual até o fluxograma interativo tem a implementação removida e é excluído, e a estratégia é excluída, a campanha não pode ser excluída porque fazia parte de uma estratégia que foi implementada e, portanto, os dados históricos para essa campanha que serão usados para relatório. Isso pode ser resolvido em uma futura liberação.</p>
A verificação de sintaxe não funciona corretamente nas Opções Avançadas para uma tabela de estratégia de interação.	RTC65495, APAR65498, PO01220	Quando uma Pontuação de Marketing for determinado para uma oferta na tabela de estratégia de interação nas Opções Avançadas, a verificação de sintaxe falhará algumas vezes. Nesse caso, um erro será observado ao recuperar a oferta da chamada getOffers da API após a implementação.
A regra de supressão attribute value = [auto] para ofertas relacionadas não funciona conforme o esperado no rastreamento de resposta de sessão cruzada.	RTC91765	<p>Em casos em que uma oferta está sendo suprimida usando um valor de atributo dinâmico (attribute value = [auto]) e o rastreamento de resposta de sessão cruzada é usado, a oferta pode não ser suprimida, conforme o esperado.</p> <p>Como solução alternativa para esse problema, use um valor de atributo diferente de [auto]. Esse problema pode ser resolvido em uma liberação futura.</p>

Capítulo 5. Limitações Conhecidas

A tabela a seguir lista as limitações conhecidas no Interact 9.1.1.

Problema	Número	Descrição
Exceção de ponteiro nulo ao salvar a estratégia contendo grande número de regras de tratamento criadas pelo assistente de regra	RTC172332	Se você criar aproximadamente 900 regras incluindo uma oferta e 900 segmentos com o assistente de regra e tentar salvar a estratégia, o erro a seguir é exibido. <code>java.lang.NullPointerException</code>
A recuperação da implementação de interação não é suportada com Padrões Avançados (limite de tempo e tempo de rolagem)	RTC73521	A V1 não é sincronizada no tempo de execução de Padrão Avançado se você executa o fluxo de trabalho a seguir. <ol style="list-style-type: none"> 1. Crie um canal interativo que contenha somente padrão simples e implemente esta versão V1 para o tempo de execução do Interact. 2. Inclua um tipo de padrão de contador de padrão avançado (limite de tempo) no canal interativo e use o mesmo no fluxograma interativo para preencher o segmento que é baseado no estado padrão. 3. Implemente este canal interativo no tempo de execução e a versão V2 será criada. O mesmo é refletido na área de trabalho Detectar. 4. Recupere ou reimplente para a versão V1. Após a reimplimentação concluir com êxito, a área de trabalho Detecção de Oportunidade mostra a versão V2.
O campo derivado persistente não é perfilado em um processo de Decisão de recebimento de dados em um fluxograma interativo.	RTC8870	Se você criar um campo derivado persistente em um processo de fluxograma, em seguida, conecte a saída desse processo a um processo de decisão para tentar perfilar o campo derivado persistente, o campo não será perfilado. Como solução alternativa para esse problema, profile o campo derivado original.
Ofertas em regras de tratamento não aparecem no relatório do Interact	N/D	Se você não selecionar ofertas criadas com um modelo de oferta com a opção Permitir que ofertas criadas a partir desse modelo sejam usadas em interações em tempo real selecionada, o Interact não poderá coletar os dados corretos para relatório.
As tabelas de resultado de execução de teste não são descartadas da tabelas de execução de teste do Interact	N/D	Ao executar um teste de um fluxograma interativo, o Interact cria quatro tabelas em suas tabelas de execução de teste para cada fluxograma interativo. Essas tabelas não são excluídas se você excluir o fluxograma interativo.
O cliente SOAP não libera encadeamentos	N/D	O cliente SOAP deixa os soquetes em um estado CLOSE_WAIT em vez de fechá-los. Esse é um problema conhecido com o cliente SOAP Axis2. Consulte http://issues.apache.org/jira/browse/AXIS2-2883 para detalhes.
Não é possível parar uma execução de teste de fluxograma interativo	N/D	Não é possível parar ou pausar uma execução de teste de fluxograma interativo. Execuções de teste são projetadas para executar em um subconjunto de dados, por exemplo, centenas de linhas. É possível configurar o tamanho da sua execução de teste no processo do Interact. Consulte o <i>Guia do Usuário do IBM Interact</i> para obter mais detalhes

Problema	Número	Descrição
Fluxogramas interativos do Interact suportam um subconjunto de macros do Campaign.	DEF057366, ENH11494	Por design, fluxogramas interativos suportam (e disponibilizam para seleção) somente um subconjunto das macros disponíveis em fluxogramas em lote. Em um fluxograma interativo, em quaisquer caixas de processo de Seleção ou de Decisão na qual você deseje usar uma macro que não seja suportada (por exemplo, o operador between, como em "IDADE entre 1 e 18"), uma mensagem de erro "Função ou operação não suportada" aparece quando você verifica a sintaxe. Este é o comportamento esperado.
A execução de teste não muda o valor de variáveis de usuário no tempo de design	DEF030254	Se você realizar uma execução de teste de um fluxograma interativo que contenha uma variável de usuário, o valor da variável não mudará no ambiente de design (IBM Campaign). No tempo de execução, é possível usar um par nome-valor de sessão para visualizar o valor atual da variável de usuário.
O armazenamento em cache distribuído em arquitetura híbrida não é suportado	DEF049665	O Interact não suporta armazenamento em cache distribuído em arquiteturas que usam uma combinação de sistemas operacionais em diferentes instâncias do ambiente de tempo de execução (por exemplo, uma instância em UNIX com Oracle e uma instância em Windows com SQL Server). Para suportar vários componentes, incluindo os recursos ETL, o Interact requer que todos as instâncias do ambiente de tempo de execução sejam do mesmo tipo de sistema operacional.
Opções de SQL bruto não são suportadas em fluxogramas do Interact	DEF049991	Usar macros customizadas com tipo de expressão "Raw SQL Selecting ID List" ou "Raw SQL Selecting ID List+Value" em quaisquer processos em um fluxograma interativo resulta em Erro 11324.
Limitação conhecida com caractere alemão ß	DEF051037	O caractere Eszett alemão ß (Unicode U+00DF) não é mais suportado no Interact. <ul style="list-style-type: none"> A inicialização do Interact falha quando um Público é mapeado para uma tabela que contém esse caractere. Um nome de Segmento elegível que contém o caractere é exibido incorretamente quando o segmento é incluído em uma estratégia de interação.
A tabela UACI_EligStat registra ofertas com datas efetivas que devem ter sido excluídas por effDateBehavior>	DEF054281	Ofertas com datas efetivas que caíam fora do (effectiveDateBehavior+ effectiveDateGracePeriodOfferAttr) estão sendo registradas como ofertas elegíveis na tabela UACI_EligStat. O parâmetro especificado em effectiveDateGracePeriodOfferAttr não é dinâmico, portanto, se você incluir um atributo "Grace_Period" em effectiveDateGracePeriodOfferAttr e esse for incluído em ofertas, sempre que o valor para esse parâmetro for incluído na oferta, ele requerirá reimplementação do canal interativo.
Estado de restrição e caches da memória são perdidos na reinicialização do servidor de runtime Interact.	DEF057040	Se o servidor de runtime do Interact for reiniciado por qualquer motivo, o estado de restrição mais recente (armazenado na memória, por motivos de desempenho) e quaisquer dados do cache na memória serão perdidos.
Restrições de oferta não funcionam como o esperado quando diversas regras de restrição de oferta são incluídas em um canal interativo para o mesmo conjunto de ofertas.	DEF057081	O Interact atualmente não suporta diversas restrições a serem aplicadas independentemente sobre intervalos diferentes de tempo para uma implementação específica. Ofertas que se encaixam em diversas restrições seguirão a mais restritiva das restrições.

Problema	Número	Descrição
Modificar parâmetros de restrição (como a data de início ou o número máximo de ofertas por intervalo) resulta em mudanças em como as ofertas são entregues usando essa restrição.	DEF057070, DEF057076	<p>Modificar as configurações pode afetar os resultados da restrição de várias maneiras:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mudar a data de início de uma restrição de oferta no meio do processo pode resultar na reconfiguração do contador para zero. Isso ocorre porque quando <code>startTime</code> muda, o intervalo é recalculado e pode produzir um intervalo diferente, assim, a contagem pode ser reconfigurada. Na página Estado de Restrição do Interact, os dados de Contagem atual para esse intervalo não atualiza se você mudar a data de início da restrição da oferta para uma data anterior. Esse problema ocorre porque quando a data de início é alterada, o intervalo também pode ser recalculado. O estado de restrição é atualizado corretamente após esse recálculo inicial. <p>Para obter informações adicionais sobre como os parâmetros de restrição afetam o resultado, consulte <i>oIBM Interact Guia do Usuário</i>.</p>
Ao emitir a chamada <code>getoffersForMultipleInteractionPoints</code> na API do Interact, os requisitos de atributo de nível superior podem aceitar no máximo um atributo.	DEF057693	<p>Por exemplo, se você configurar ofertas em um Canal Interativo e executar uma chamada de API <code>getoffersForMultipleInteractionPoints()</code> usando o Atributo de Oferta com valores <code>OfferType</code> "Bank Account" e "Insurance".</p> <p>Para um segmento elegível, 3 ofertas são designadas: 2 ofertas com um tipo de oferta de "Bank Account" e 1 com um tipo de oferta de "Insurance". A seguinte chamada de API <code>getoffersForMultipleInteractionPoints()</code> produziria resultados <i>incorretos</i>:</p> <pre>{DIP1,3,1,(2,OfferType=Bank account string) (1,OfferType=Insurance string)}</pre> <p>A chamada retornaria somente 2 ofertas com um tipo de oferta de "Bank Account".</p> <p>A seguinte chamada retornaria corretamente a saída desejada:</p> <pre>{DIP1,3,1,(3,,(2,OfferType=Bank account string) (1,OfferType=Insurance string))}</pre>
A implementação é bem-sucedida mesmo se o fluxograma interativo contiver um processo não configurado	DEF030956	Se você fizer alguma mudança de configuração que coloque processos em fluxogramas interativos em um estado não configurado, e você implementou o fluxograma interativo no passado, o fluxograma interativo será implementado. Fluxogramas interativos com processo não configurados não devem ser implementados.
Arquivos de propriedades do instalador existentes são excluídos após a instalação do Marketing Platform em modo silencioso	DEF042448	Se uma instalação anterior em modo UI foi executada, os arquivos <code>installer.properties</code> e <code>installer_uep.properties</code> são limpos após você executar a instalação da Plataforma em modo silencioso.
WebConnector não seleciona a configuração padrão ao tentar salvar da GUI	DEF052958	WebConnector não configura os valores padrão para campos ao salvar da GUI.
A Execução de Teste resulta do primeiro esquema quando 2 esquemas estão presentes	DEF054970, DEF055064	Se mais de um esquema estiver presente, os resultados da execução de teste são oriundos do esquema que vem primeiro alfabeticamente.

Problema	Número	Descrição
Validar fluxograma falha quando o processo Lista de Correio é configurada	DEF055021	"Validar Fluxograma" falha ao validar se um Modelo de Fluxograma criado a partir de um Fluxograma em Lote que tem o processo MailList for incluído em um fluxograma interativo. "Validar Fluxograma" exibe "Nenhum erro detectado na configuração do fluxograma". Para evitar esse problema, não inclua modelos de fluxograma em lote em fluxogramas interativos.
Remover um atributo de aprendizado do modelo exclui os dados históricos para esse atributo.	DEF058996	Isso ocorre como parte da auto-manutenção do recurso de aprendizado, para limpar dados desnecessários. Na situação na qual você deseja incluir de volta o atributo que foi removido, o sistema Learning aprenderá novamente do zero para esse atributo (em vez de contar com dados históricos antigos). Se deseja manter o histórico para um atributo em vez de permitir que o sistema o exclua, inclua-o na configuração global e depois evite usá-lo criando um modelo de aprendizado que não use esse atributo, e designe no nível do Canal Interativo.
A parametrização de oferta não suporta campos de tipo de data.	RTC7354	Quando estiver usando o recurso Parametrização de Oferta, se você usar uma oferta orientada por tabela, será exibido um valor de data incorreto no atributo da oferta. Para evitar este problema, não use campos de data nas ofertas parametrizadas.
Não é possível salvar um padrão de evento que contém caracteres não ASCII em seu nome.	RTC66401	Se você salvar um padrão de evento com um nome que contém caracteres não ASCII, o erro a seguir será exibido e o padrão de evento não será salvo: "O nome pode conter apenas caracteres alfabéticos, numéricos ou sublinhados e ele deve iniciar com um caractere alfabético". Como solução alternativa para esse problema, salve o padrão de evento novamente usando um nome que corresponde às condições descritas na mensagem.
Após o processo de upgrade para a versão atual do Interact, uma mensagem que informa que "As implementações de estratégias anteriores foram corrompidas" será exibida durante o comando validar o mapeamento.	RTC73575	Após a conclusão do upgrade, edite uma tabela de perfis mapeada clicando em um link Tabela de Perfis Mapeada do canal interativo existente e, em seguida, clicando em Editar Mapeamento , clicando em Validar Mapeamento exibirá o erro a seguir: Validação com falha. As implementações de estratégia anteriores foram corrompidas. Marque as estratégias associadas a este IC para a nova implantação e, em seguida, tente implementar. Como solução alternativa para esse problema, marque as estratégias associadas ao canal interativo para implementação, conforme descrito na mensagem de erro.

Capítulo 6. Novos Recursos em Liberações Anteriores

Esta seção contém mudanças em liberações anteriores do IBM Interact para propósitos de referência. Para instruções mais detalhadas sobre o uso desses recursos, consulte a documentação do Interact.

Novos Recursos e Mudanças na Versão 9.1.0

Supressão de Oferta Em Tempo Real do Interact

Esta liberação do Interact fornece recursos de gerenciamento de supressão de oferta melhorada para fornecer usuários com uma interface simples para determinar quando parar de apresentar uma oferta específica a um determinado visitante (como depois que o visitante a tiver aceitado, depois que o visitante a tiver rejeitado, depois de vê-la um determinado número de vezes). Isso ajuda a assegurar que a oferta mais relevante seja sempre apresentada a cada visitante, aumentando as taxas de respostas. Consulte o *Guia do Usuário do Interact* para obter mais informações.

Suporte para Soluções de Armazenamento em Cache do IBM WebSphere eXtreme Scale

Agora, essa liberação do Interact suporta soluções de armazenamento em cache adicionais para melhorar o desempenho nas implementações de grande volume: a solução de armazenamento em cache ehCache integrada que sempre foi fornecida continua a trabalhar como antes, e para instalações maiores, o suporte para a solução de armazenamento em cache do IBM WebSphere eXtreme Scale foi implementado.

Instalando o Adaptador do Interact para o Armazenamento em Cache do eXtreme opcional em cada servidor de runtime, é possível usar o armazenamento em cache do WebSphere eXtreme Scale para armazenar e gerenciar o perfil do cliente e os dados contextuais na sessão durante a operação em tempo real. Consulte o *Guia de Ajuste do Interact* para obter mais informações.

Integração ao IBM Interact Advanced Patterns para Mais Padrões de Evento Complexos e Melhores Decisões de Marketing em Tempo Real

Através da integração ao IBM Interact Advanced Patterns, agora o Interact suporta mais reconhecimento de padrão de evento complexo durante decisões em tempo real para aumentar a relevância de ofertas e mensagens. Consulte o *Guia do Administrador do Interact* e a documentação do Interact Advanced Patterns para obter mais informações.

Melhorias de Instalação e Upgrade do IBM EMM

As melhorias para o processo de instalação e de upgrade incluem:

- Guias de instalação para todos os produtos foram regravados e reorganizados em guias de instalação e upgrade separados para tornar as informações mais fáceis de serem localizadas e usadas.

- Os instaladores foram aprimorados para incluir melhores descrições das informações necessárias para inserir e esclarecer quais etapas executar durante cada estágio da instalação.
- Agora, cada instalador fornece links diretamente para os guias de instalação e upgrade do produto, em formatos PDF ou HTML.

Configuração para Controlar a Coleção de Estatísticas de Aprendizado

Em liberações anteriores do Interact, as estatísticas de aprendizado estavam sendo coletadas para todas as ofertas retornadas pela chamada `getOffers`. Para melhorar a coleção de estatísticas de aprendizado e a precisão dos dados coletados, as mudanças a seguir foram feitas nessa liberação:

- Para todas as ofertas retornadas em uma chamada `getOffers`, se as ofertas tiverem sido determinadas pelo autoaprendizado, ambos os contatos e respostas agora serão contados como uma estatística de aprendizado e serão executados através do agregador de aprendizado.
- Para todas as ofertas retornadas em uma chamada `getOffers`, se as ofertas não tiverem sido determinadas pelo autoaprendizado, ambos os contatos e respostas não serão contados como uma estatística de aprendizado e não serão executados através do agregador de aprendizado.

Observe que, se o aprendizado estiver desligado globalmente, nenhum atributo de aprendizado será registrado para todos os tratamentos.

Para registrar os atributos de aprendizado de todos os tratamentos, independentemente se eles tiverem sido determinados pelo autoaprendizado, ative a definição de configuração **interação | offerServing | alwaysLogLearningAttributes**. A ativação dessa configuração corresponde ao comportamento de versões anteriores do Interact. (RTC65426, RTC56978)

Novos recursos e mudanças na versão 9.1.0.2 Fix Pack 2

É possível instalar opcionalmente o Interact 9.1.0 Fix Pack 2 em sua instalação base do 9.1.0 para fornecer alguns novos recursos.

Processo ETL de padrão de evento independente.

No Interact, todos os dados de padrão de evento para um AudienceID fornecido são armazenados como uma coleção única nas tabelas de banco de dados de tempo de execução. Para executar qualquer consulta SQL ou relatório baseado em padrões de evento, este novo processo ETL é necessário para dividir a coleção de dados de padrão de evento em tabelas em um banco de dados de destino. Para concluir isto, o processo ETL independente pega os dados de padrão de evento a partir das tabelas de banco de dados de tempo de execução do Interact, processa-os no planejamento especificado, e armazena-os no banco de dados de destino disponível para consultas SQL ou relatórios adicionais.

O esquema do sistema muda para acomodar o processo ETL

O processo ETL de padrão de evento independente armazena os dados de padrão de evento processados em um banco de dados de destino para depois usa-los em consultas SQL ou relatórios. O banco de dados de destino deve ser atualizado com quatro novas tabelas necessárias para armazenar os dados. Essas tabelas estão

documentadas aqui para referência na recuperação de dados em seu próprio processo de relatório.

Deduplicação de oferta através de atributos de oferta

Ao usar a interface de programação de aplicativos (API) do Interact, duas chamadas API entregam ofertas: `getOffers` e `getOffersForMultipleInteractionPoints`. `getOffersForMultipleInteractionPoints` pode evitar o retorno de ofertas duplicadas no nível *OfferID*, mas não pode deduplicar ofertas através da categoria de oferta. Por exemplo, para o Interact retornar apenas uma oferta de cada categoria de oferta, uma solução alternativa foi previamente necessária. Com a introdução de dois parâmetros para a chamada API `startSession`, a deduplicação de oferta através de atributos de oferta, como categoria, agora é possível.

Novos Recursos e Mudanças na Versão 9.0.0

Manipulação de Eventos Comportamentais do Interact

O Interact agora pode personalizar ofertas com base em padrões de atividade do visitante, conhecidos como *padrões de evento*. Usando padrões de evento (também mencionados como "acionadores de comportamento"), é possível testar se um evento ou uma coleção de eventos está ocorrendo durante uma interação e, se o padrão especificado das ocorrências do evento forem atendidas, acionar uma ou mais ações em resposta.

Por exemplo, em um website, um padrão de eventos pode incluir qualquer combinação de páginas que foram visitadas (incluindo o número de vezes que uma página é visitada), os documentos transferidos por download, as mídias visualizadas e os termos de procura que são usados. Como outro exemplo, em uma central de atendimento, eventos como o motivo para a interação ou a solicitação real de serviço iniciada durante a interação (como mudanças de endereço ou consultas de produtos) podem ser usadas para identificar um padrão de evento que poderia acionar uma ação. Todos esses eventos, quando considerados juntos, identificam um determinado padrão de comportamento, e esses padrões de comportamento agora podem acionar ações na sessão do Interact. As ações disparadas também podem incluir um Callout Externo.

A implementação dos padrões de evento também inclui um recurso chamado de *eventos acionadores*. Um evento acionador é um evento que é acionado por outro evento ou padrão de evento. Outra maneira de dizer que um evento pode, como sua ação, acionar outro evento. O evento acionador pode ser um evento que já esteja definido (na guia Eventos no Interact) ou que seja reconhecido como parte de um padrão e tratado como um evento com a ação especificada. Por exemplo, você pode usar o recurso de evento acionado em um caso em que o evento `KitchenAppliancePageVisited` ocorre. Você pode decidir que uma das ações que são acionadas por esse evento é que o evento `KitchenRenovationsPageVisited` também ocorra, ou outros eventos, bem como suas ações subsequentes.

É possível usar eventos padrão e acionadores em definições de padrões de evento. Após criar padrões de evento, eles se tornam disponíveis para uso em fluxogramas interativos.

Para visualizar as mudanças implementadas para suportar padrões de evento, consulte a guia Eventos para um canal interativo.

(RTC616, RTC716, RTC717, RTC718, RTC719)

Escolha Aleatória de Apresentação de Ofertas

Em liberações anteriores do Interact, quando várias ofertas do mesmo grupo de regras na guia Estratégia têm a mesma pontuação, o Interact retorna a oferta com o ID de oferta mais baixo. Com esta liberação, o Interact torna aleatórias as ofertas que têm pontuações iguais, tornando menos provável que um visitante visualize a mesma oferta em várias interações.

A apresentação de ofertas aleatórias é ativada por padrão, mas é controlada pela propriedade de configuração `Interact | offerserving | offerTieBreakMethod` no servidor de runtime Interact. (RTC621)

Suporte de API REST

Liberações anteriores do Interact fornecem acesso à sua interface de programação de aplicativos (API) por meio de SOAP e Java™ Serialization over HTTP. Com esta liberação, o Interact suporta uma abordagem adicional de sistema de mensagens do padrão de segmento de mercado chamada REST (Representational State Transfer). A implementação *RESTful* (em conformidade com as restrições REST) usada pela API do Interact permite que você troque mensagens JSON estruturadas sobre HTTP com tempos de resposta rápidos e baixo processamento e requisitos de recursos.

Há duas classes do Interact específicas para a API REST: `RestClientConnector`, que servem como um auxiliar para se conectar a uma instância de tempo de execução do Interact através do REST com o formato JSON, e `RestFieldConstants`, que descreve o formato subjacente da mensagem JSON usada para solicitações e respostas da API.

Após instalar o servidor de tempo de design Interact, um cliente REST da amostra é fornecido em `Interact_Home/samples/javaApi/InteractRestClient.java`. Embora o código de amostra seja um exemplo simples, ele fornece um bom ponto de início para demonstrar como a API REST é usada.

Para obter uma descrição completa das classes da API REST juntamente com todas as outras informações de API do Interact, consulte o Javadoc que está instalado no servidor de runtime em `Interact_Home/docs/apiJavaDoc`.

(RTC721)

Mudanças do WSDL

Ao longo de diversas liberações do Interact, o suporte de WSDL (Web Services Description Language) usado para descrever os serviços da web disponíveis foi atualizado. Para obter as informações mais recentes do WSDL, é possível visualizar os arquivos XML em seu diretório inicial do Interact no local a seguir:

- `<Interact_home>/conf/InteractService.wsdl`
- `<Interact_home>/conf/InteractAdminService.wsdl`

Especificamente, saiba das mudanças a seguir:

- No Interact 8.6.0.2 e superior, a WSDL da API do SOAP é incompatível com versões anteriores devido aos aprimoramentos.

- No Interact 8.6.0.3, a WSDL é ligeiramente diferente da 8.6.0.2. No entanto, a WSDL 8.6.0.2 funciona com o Interact 8.6.0.3 sem mudanças.
- Consulte os arquivos leia-me do fix pack 8.6.0.2 e 8.6.0.3 para obter mais detalhes sobre mudanças específicas da WSDL relacionadas ao NameValuePairImpl e aos parâmetros obrigatórios minOccurs (como relyOnExistingSession e debug).

Novos Recursos e Mudanças na Versão 8.6.0

Integração do Interact com o IBM Digital Recommendations para Recomendações de Produto

O Interact agora pode combinar sua sofisticada abordagem para oferecer personalização com soluções de recomendação de produto escalável do IBM Digital Recommendations para fornecer informações de produto e oferta ideais em interações com o cliente.

É possível customizar suas páginas da web para primeiro chamarem o Interact para as ofertas a apresentar a um visitante, que então usará uma chamada de API para enviar um ID de categoria de produto para o Digital Recommendations para recuperar as recomendações de produto mais populares para essa oferta. Por exemplo, você pode customizar uma página para que o Interact forneça a melhor oferta para o visitante específico (10% de descontos em todos os dispositivos), enquanto o Digital Recommendations fornece as melhores recomendações de produto para essa oferta (os dispositivos domésticos mais populares para o ID da categoria específica),

Para obter informações adicionais, consulte o *IBM Interact Guia do Administrador* e o aplicativo de amostra instalado em `/<Interact_home>/samples/IntelligentOfferIntegration`, disponível para uso como uma demonstração e um ponto de início para as suas próprias páginas da web.

(ENH11607)

Novo Gerenciamento de Implementação e Versão

Para canais interativos, as informações de implementação foram movidas para uma guia Implementação separada. A guia Implementação fornece uma interface com o usuário aprimorada para gerenciamento de implementações, incluindo os seguintes recursos:

- **Visualização e remoção de implementação de implementações ativas.** A visualização da implementação ativa fornece informações imediatas sobre a implementação atual, e permite que você remova a implementação da implementação selecionada, como desejado.
- **Visualizar mudanças pendentes.** A visualização Mudanças Pendentes permite ver quais mudanças estão marcadas para implementação, mas ainda não foram implementadas, e permite implementar as mudanças ou somente as configurações globais, conforme necessário, para o grupo de servidores de destino.
- **Recuperar implementações anteriores.** A seção Histórico de Implementação permite selecionar e reimplementar versões anteriores de uma implementação, ou recarregar e modificar componentes anteriores (guias de fluxogramas e estratégia).

- **Recarregar e modificar componentes do Tempo de Design anterior.** É possível usar a guia Implementação para recarregar canais interativos, fluxogramas e estratégias interativas de implementações anteriores para visualizá-las ou modificá-las antes da reimplementação.
- **Visualizações Customizadas.** Filtre a lista de histórico de implementação para mostrar somente as informações que você deseja, como a filtragem de todas as implementações, exceto para um grupo de servidores particular, ou somente as implementações bem-sucedidas. Também é possível classificar listas e colunas específicas ou em diversas combinações de colunas para visualizar informações de implementação exatamente conforme necessário.

(ENH11608)

Aprimoramentos de Aprendizado Externo

Em liberações anteriores, o aprendizado pré-integrado do Interact não podia ser usado ao lado de requisitos de aprendizado customizado. Agora, a seleção de funções da implementação de aprendizado pré-integrado do Interact é acessível por meio de um novo conjunto de chamadas de API para permitir que você use métodos de aprendizado integrados no seu algoritmo de aprendizado externo. Consulte os Javadocs instalados em `<Interact_home>/docs/learningOptimizerJavaDocs` para obter detalhes técnicos adicionais. (ENH11609)

Serviço de Dados de Perfil: Dados de Perfil Hierárquico Recuperados por Meio de EXTERNALCALLOUT

Agora é possível usar a função da API EXTERNALCALLOUT para importar dados de perfil hierárquico em sessões de tempo de execução do Interact. Isso permite extrair dados de várias origens, incluindo serviços da web. (ENH11610)

Aprimoramentos da Guia Estratégia de Interação

A guia Estratégia de Interação foi reprojeta para incluir recursos e para aprimorar a facilidade de uso. As melhorias incluem:

- **Novas opções de visualização** Agora é muito mais fácil gerenciar grandes número de regras, ofertas, zonas, segmentos e assim por diante, por meio do uso da filtragem de lista e de diversas seleções de segmentos e zonas.
- **Aplique opções para muitas regras de tratamento ao mesmo tempo.** Agora é possível selecionar diversos segmentos ou zonas na lista para designar o mesmo conjunto de opções avançadas, customização do modelo de aprendizado e atributos de oferta parametrizados para todas as regras de tratamento selecionadas ao mesmo tempo.
- **Ative, desative, exclua muitas regras de tratamento ao mesmo tempo.** Os mesmos recursos de seleção permitem ativar, desativar e excluir diversas regras de tratamento em uma única etapa.
- **Interface arrastar e soltar.** A interface arrastar e soltar foi aprimorada e agora permite incluir zonas além de segmentos e ofertas para as regras. Também é possível selecionar e arrastar mais de um item para a lista de regras ao mesmo tempo.
- **Novas visualizações:** agora é possível visualizar regras de tratamento por segmento ou por zona, assim como informações incluídas e filtragem.
- **Incluída a capacidade para copiar uma estratégia de interação para outra campanha** por meio do uso do ícone Estratégia de Interação.

- Removido o recurso de salvamento automático para evitar mudanças indesejadas. Agora você deve salvar explicitamente as suas mudanças para a guia de estratégia, ou cancelar para descartar modificações indesejadas.

(ENH11611)

Ofertas Parametrizadas Aprimoradas

É possível usar parametrização de oferta para personalizar uma oferta genérica para indivíduos usando atributos que são específicos ao indivíduo e à sessão. Agora é possível configurar ofertas parametrizadas na guia Estratégia, como parte de uma regra de tratamento após uma oferta ser mapeada para um segmento e zona. Valores de oferta parametrizada serão específicos à regra de tratamento.

Note que ao usar os novos recursos da guia de estratégia, é possível selecionar diversas regras de tratamento e modificar parâmetros comuns ao mesmo tempo.

Você também poderá configurar os valores parametrizados usando as Ofertas Globais, Listas de Desbloqueio e tabelas OffersBySQL.

(ENH11612)

Aprimoramentos de Relatório

Os seguintes aprimoramentos de relatório foram fornecidos com essa liberação, se você estiver usando o Pacote de Relatórios do Interact opcional:

- **Relatório de Desempenho da Zona por Oferta.** Esse relatório, disponível selecionando **Analítica > Analítica da Campanha**, clicando em **Relatórios do Interact**, e depois clicando em **Desempenho da Zona**, permite ver como as ofertas estão desempenhando por zona.
- **Filtro Relatório de Desempenho de Célula.** O relatório Desempenho de Célula do Interact foi aprimorado para que você possa executá-lo para somente os itens que selecionar, para ajudá-lo a aprimorar a taxa de respostas das suas estratégias interativas. Esse aprimoramento permite que você filtre os dados em um código de célula específico, mais focado que o relatório original.

(ENH11254, ENH11253)

Protocolo RMI Seguro

O Interact fornece atualmente dois métodos para recuperar estatísticas de JMX: RMI e JMXMP (configuráveis por meio da configuração do Marketing Platform. Anteriormente, somente o acesso seguro ativado para JMXMP (requerendo um nome e senha de usuário do Marketing Platform para recuperar estatísticas do JMX). Com essa liberação, esse nível de segurança agora também é suportado para RMI.

É possível configurar RMI seguro nas definições de configuração do Marketing Platform na página Interact | monitoramento, configurando `protocol` para RMI e `enableSecurity` para TRUE.

(ENH11488)

Novos Recursos e Mudanças na Versão 8.5.0

Caixa de Processo Lista do Interact Incluída em Fluxogramas em Lote no Campaign

Uma nova caixa de processo foi incluída nos fluxogramas em lote do Campaign para permitir aos usuários definir facilmente as tabelas que contêm ofertas candidatas a serem servidas pelo Servidor de Runtime do Interact. A nova caixa de processo, chamada Lista do Interact, opera de uma maneira similar à caixa de processo Lista de Chamadas ou Lista de Correio. Use a caixa de processo da Lista do Interact em um fluxograma em lote para determinar as ofertas que serão entregues aos clientes pelo servidor de runtime, incluindo as seguintes opções:

- Supressão de oferta em um nível individual (uma "lista negra")
- Designação de oferta em um nível individual (uma "lista branca" ou substituição de pontuação)
- Designação de oferta em um nível de público (ofertas globais ou padrão)
- Designação de oferta por consulta SQL customizada

O servidor de runtime tem acesso à saída a partir desse processo quando você implementa a campanha interativa. Observe que um fluxograma em lote pode conter diversas instâncias da caixa do processo de Lista do Interact. (ENH10375)

Learning Aprimorado (ENH10650, ENH10651, ENH10652, ENH10654)

O recurso Learning do Interact foi aprimorado das seguintes maneiras:

- Além do modelo Global Learning já existente no Interact, agora é possível ativar os atributos aprendizado e aprendizado customizado no nível de Canal Interativo, Zona e Grupo de Regras. Cada um desses níveis pode ter seu próprio conjunto de modelos de aprendizado customizado. Esse recurso também é referenciado como "autoaprendizado". As configurações globais para aprendizado são herdadas na seguinte ordem: Global, Canal Interativo, Zona, Grupo de Regras, com cada nível subsequente tendo a opção de incluir ou substituir as configurações herdadas.
- Modo de Observação do Learning.

Anteriormente, o Interact não podia coletar estatísticas de aprendizado a menos que aprendizado fosse especificamente ativado. Começando nessa liberação, o Modo de Observação do Learning permite ao Interact coletar estatísticas de aprendizado baseadas em um modelo de aprendizado predefinido (incluindo o modelo Global) mesmo quando você não está usando o Learning do Interact para arbitrar ofertas.

- Relatórios do Learning de Autoaprendizado. (ENH10653)

Um novo relatório foi incluído para suportar os novos modelos de autoaprendizado descritos acima. Os profissionais de marketing agora podem executar o relatório Análise de Relatório de Modelo de Aprendizado no ambiente do Tempo de Design do Interact para comparar o desempenho de dois modelos de aprendizado durante um período especificado de tempo.

Conector da Web (ENH09370)

O Conector da Web possibilita que as páginas da web façam chamadas para o Interact para personalização de oferta em tempo real sem ter de implementar chamadas SOAP ou Java de baixo nível para o servidor do Interact. O Conector da Web gerencia arbitragem de oferta, apresentação e histórico de contato/resposta por

meio de dois processos chave: Carregamento de Página, que entrega à página da web ofertas personalizadas, e Click Through de Oferta, que captura o click-through da oferta e a redireciona para a página de entrada especificada.

Na sua página da web no tempo de carregamento, o código JavaScript integrado se vincula ao Conector da Web, que depois usa a API Interact para retornar uma lista de ofertas personalizadas, que é depois incluída na sua página da web na forma de HTML e outros fragmentos de marcação, conforme necessário. Quando um usuário clica em um link, ele é passado para o Conector da Web que usa o Interact para determinar a URL de destino correta para a qual o usuário é então redirecionado.

Conector de Mensagens (ENH10655,ENH10656,ENH10657)

O Conector de Mensagens do Interact possibilita que email (e outras mídias eletrônicas) façam chamadas para o Interact para personalização de oferta no tempo de abertura e click-through, determinando a arbitração da oferta e o histórico de contato/resposta por meio das tags (para recuperar ofertas personalizadas para email na abertura) e das tags <href>, que capturam páginas de click-through para redirecionar o usuário para páginas de entrada.

Restrições de Oferta (ENH10646,ENH10647)

O recurso Restrições de Oferta permite às organizações limitarem e gerenciarem a distribuição de impressões de oferta, limitando o número de vezes que uma oferta ou uma coleção de ofertas pode estar presente ao longo de períodos de tempo definidos. Por exemplo, você pode desejar suprimir uma oferta após uma cota de impressões predefinida (como um determinado número de impressões em um dia) ter sido atendida ou distribuir impressões de ofertas igualmente ao longo de um período de tempo.

Deduplicação de Oferta (ENH10649)

A política de deduplicação de oferta aprimora a eficiência com a qual o Interact remove ofertas duplicadas de solicitações para diversos pontos de interação. Para realizar isso, uma nova chamada foi incluída na API Interact chamada `getOffersForMultipleInteractionPoints`, que recupera uma lista de ofertas que se estende por uma lista de pontos de interação especificados. A chamada da API também especifica se o servidor do Interact deve aplicar a deduplicação à lista retornada.

Aprimoramentos de desempenho no Interact

Diversos aprimoramentos de desempenho foram implementado por todo o IBM Interact, envolvendo algumas das seguintes áreas:

- Armazenamento em cache de sessão de histórico de contatos e outras gravações em cache baseadas em arquivo (ENH10959, DEF059773, DEF059774)
- Entradas de histórico de respostas duplicadas em consultas ETL são manipuladas mais eficientemente (DEF055886)
- Manipulação de memória aprimorada para o Learning (DEF059772)
- A agregação do Learning, em geral, é manipulada mais eficientemente (DEF057236)
- O desempenho de `OfferBySQL` foi aprimorado (DEF055126)

Novos Recursos e Mudanças na Versão 8.2.0

Aprimoramentos de Mercado de Trabalho de Oferta

Os seguintes aprimoramentos foram feitos no Interact 8.2.0 para suportar o trabalho com grandes números de ofertas:

- Capacidade para usar consultar SQL para obter um conjunto desejado de ofertas candidatas. O OffersBySQL permite aos usuários configurar o SQL para consultar uma tabela ou tabelas, nas quais listas de ofertas ou ofertas foram gravadas, no tempo de execução.
- Nova ferramenta de linha de comandos para implementar ofertas candidatas. Um fluxograma em lote do Campaign pode ser configurado para executar em uma base periódica. Quando a execução do fluxograma é concluída, um acionador pode ser chamado para inicializar a implementação das ofertas na tabela OffersBySQL.

Como usar o recurso OffersBySQL

As etapas básicas para o uso do recurso OffersBySQL são as seguintes:

1. Organizar ofertas em pastas ou em listas de ofertas.
2. Usando recursos em lote da campanha ou qualquer processo ETL externo, preencha a tabela UACI_ICBatchOffers com a lista final de ofertas do candidato.
3. Implementar o canal interativo usando um acionador.
4. No lado do tempo de execução:

Configurar o SQL para ser chamado criando um modelo SQL sob configuração: `Interact/profile/audienceLevels/<AudienceLevel>/offers By Raw SQL`.

- O SQL pode conter referências a nomes de variável que fazem parte dos dados da sessão do visitante (perfil). Por exemplo, "select * from MyOffers where category = \${preferredCategory}" contará com a sessão que contém uma variável nomeada preferredCategory.
- O SQL deve ser configurado para consultar as tabelas de ofertas geradas na Etapa 2 acima.

A execução do SQL ocorrerá para cada chamada de `startSession` se o recurso `offersBySQL` estiver ativado.

Para que a execução ocorra para cada chamada de `getOffers`, um `postEvent` pode ser chamado antes de `getOffers` com o parâmetro `UACIQueryOffersBySQL` configurado para 1. A chamada de `getOffers` (e todos os `getOffers` subsequentes) executarão o SQL.

Para executar um SQL diferente, configure o valor do parâmetro `UACIOffersBySQLTemplate` para o nome do modelo SQL preferencial.

Sobre a ferramenta de linha de comandos

A ferramenta de linha de comandos (`runDeployment.sh/.bat`) pode ser localizada no diretório de instalação do Tempo de Design do Interact `tools/deployment`. O uso do script é simples: `runDeployment <propertiesFile>` para cada combinação de implementação de grupo de canais/servidores interativos.

Um arquivo de propriedades de amostra chamado `deployment.properties` destaca todos os possíveis parâmetros e está disponível na pasta `tools/deployment`.

Novos Parâmetros de Configuração

Os seguintes novos parâmetros de configuração são introduzidos no Interact 8.2 para suportar o recurso OffersBySQL.

Tabela 1. Novos Parâmetros de Configuração do Tempo de Design

Nome do caminho	Descrição	Padrão
Interact/whitelist/<audienceLevel>/offersBySql/defaultCellCode	O código de célula padrão a ser usado por qualquer oferta na(s) tabela(s) OffersBySQL que possuem um valor nulo na coluna de código de célula (ou se a coluna de código de célula estiver completamente ausente). Esse valor deve ser um código de célula válido.	Nenhum(a)

Tabela 2. Novos Parâmetros de Configuração do Tempo de Execução

Nome do caminho	Descrição	Padrão
profile/audienceLevels/<AudienceLevel>/offers By Raw SQL/enableOffersByRawSQL	Sinalizador booleano para ativar o recurso offersBySQL para este nível de público.	FALSE
profile/audienceLevels/<AudienceLevel>/offers By Raw SQL/cacheSize	Tamanho do cache; usado para armazenar resultados das consultas OfferBySQL. NOTA: Usar o cache pode ter impacto negativo se os resultados da consulta forem exclusivos para a maioria das sessões.	-1 (off)
profile/audienceLevels/<AudienceLevel>/offers By Raw SQL/cacheLifeInMinutes	O número de minutos antes de o sistema limpar o cache para evitar conteúdo antigo.	-1 (off)
profile/audienceLevels/<AudienceLevel>/offers By Raw SQL/defaultSQLTemplate	O nome do modelo SQL a usar se não especificado por meio da API	Nenhum
profile/audienceLevels/<AudienceLevel>/offers By Raw SQL/<SQLTemplate>/name	O nome do modelo SQL.	Nenhum

Nova Macro de Distância

A nova Macro de Distância, disponível em ambos, IBM Campaign e IBM Interact, suporta o cálculo de distância entre dois pontos geográficos, quando dois pares de coordenadas de latitude e longitude são fornecidos. Para detalhes completos, consulte *IBM Macros no IBM EMM Guia do Usuário*.

Capacidade de Configurar o fetchSize JDBC ao Recuperar Registros de Tabelas de Migração de Dados

Um novo parâmetro de configuração, `fetchSize` foi incluído para permitir a configuração do `fetchSize` JDBC ao recuperar registros de tabelas de migração de dados.

O caminho para o parâmetro no Gerenciador de Configuração em Marketing Platform é `Affinium | Campaign | partitions | partition1 | Interact | contactAndResponseHistTracking | fetchSize`

A instalação 8.2 automaticamente inclui esse parâmetro na sua configuração.

Especialmente em bancos de dados Oracle, ajuste a configuração para o número de registros que o JDBC deveria recuperar com cada roundtrip de rede. Para lotes maiores do que 100K ou mais, tente 10000. Tome cuidado para não usar um valor muito grande aqui, porque isso causará impacto no uso da memória e os ganhos tornam-se desprezíveis, se não for prejudiciais.

Aprimoramentos do Script ELT do Histórico de Contatos e Respostas do Interact

Os seguintes aprimoramentos foram feitos no Interact 8.2.0:

1. Capacidade para especificar um tamanho de lote maior para ETL usando a nova propriedade de configuração `maxJDBCFetchBatchSize`.

Os registros CH/RH serão lidos da origem de dados do Tempo de Execução do Interact em chunks do tamanho especificado na propriedade `maxJDBCFetchChunkSize`, e gravados na origem de dados Campaign.

Por exemplo, para processar 2,5 milhões de registros de histórico por dia, você deveria configurar `maxJDBCFetchBatchSize` como um número maior que 2,5M para que todos os registros para um dia sejam processados.

`maxJDBCFetchChunkSize` e `maxJDBCInsertBatchSize` devem ser configurados para valores menores, digamos 50.000 e 10.000 respectivamente. Alguns registros do dia seguinte também serão processados, mas retidos até o dia seguinte.

2. Capacidade de Planejar uma Execução ETL

Uma opção agora disponível é executar o ETL uma vez ao dia, com a capacidade de especificar um espaço de tempo preferencial para a execução. O ETL iniciará durante o intervalo de tempo especificado e processará no máximo o número de registros especificados usando `maxJDBCFetchBatchSize`.

3. Opção de reter registros de histórico de contatos e respostas do processo

Uma opção agora disponível é reter registros de histórico de contatos e respostas processados.

4. Notificação de conclusão de ETL

Agora é possível especificar o caminho absoluto para um script que será executado quando o ETL for concluído. Quatro argumentos são passados para o script de notificação de conclusão: horário de início, horário de encerramento, número total de registros CH processados e número total de registros RH processados. O horário de início e o horário de encerramento são valores numéricos representando milissegundos decorridos desde 1970.

Nota: Se o ETL levar mais de 24 horas para executar e dessa forma perder o horário de início para o próximo dia, ele irá ignorar esse dia e executar no horário planejado no dia seguinte. Por exemplo, se o ETL for configurado para executar entre 1AM e 3AM, e o processo iniciar à 1AM na segunda-feira e concluir às 2AM

na terça-feira, a próxima execução, originalmente planejada para 1AM na terça-feira, será ignorada, e o próximo ETL iniciará à 1AM na quarta-feira.

Nota: O planejamento de ETL não considera mudanças de Horário de Verão. Por exemplo, se o ETL está planejado para executar entre 1AM e 3AM, ele executaria à 12AM ou às 2AM quando ocorrer a mudança de DST (horário de verão).

Agora, as Datas de Início/Efetiva de Ofertas São Consideradas no Interact

Dois novos parâmetros de configuração foram incluídos para permitir o gerenciamento do comportamento da data de início/data efetiva com ofertas. Ambas estão localizadas no seguinte caminho no Gerenciador de Configuração no Marketing Platform:

Affinium > Interact > offerServing

Tabela 3. Resumo das Mudanças na Data de Início/Efetiva

Nome do parâmetro	Descrição
effectiveDateBehavior	<p>Esse parâmetro é uma configuração global que tem impacto sobre todas as ofertas. Por padrão, ele é configurado para 0 (data efetiva de uso).</p> <p>Os valores possíveis são:</p> <ul style="list-style-type: none"> -1 -- Ignorar data efetiva (equivalente ao comportamento anterior a esse aprimoramento) 0 -- Data efetiva de uso (padrão) >0 -- Período de carência (número de dias incluídos à data atual. Se a data efetiva for maior que a data calculada (data atual mais o período de carência), a oferta será retirada)
effectiveDateGracePeriodOfferAttr	<p>Esse parâmetro permite que cada oferta criada a partir de um modelo tenha um valor de período de carência diferente. Ele mapeia para um atributo de oferta customizado para configurar o número de dias antes da data efetiva em que uma oferta possa ser entregue.</p> <p>O valor é o nome do atributo customizado criado no modelo de oferta, e por padrão é em branco ou nenhum valor.</p> <p>Se effectiveDateGracePeriodOfferAttr estiver configurado, o Interact procura o atributo nomeado em cada oferta. Se uma oferta contiver o atributo nomeado, o Interact lê o valor e determina o período de carência.</p> <p>Se uma oferta não contiver o atributo nomeado ou se effectiveDateGracePeriodOfferAttr não estiver configurado, o Interact usa a configuração effectiveDateBehavior.</p> <p>Para configurar effectiveDateGracePeriodOfferAttr,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crie um atributo de oferta customizada no Campaign. 2. Configure o valor de effectiveDateGracePeriodOfferAttr para o nome do novo atributo de oferta customizado. 3. Designe o atributo de oferta customizado para cada modelo de oferta para a qual deseja especificar um período de carência. 4. Em ofertas criadas a partir do modelo de oferta, configure esse atributo para o número de dias a ser incluídos na data atual para permiti-los como um período de carência.

Capítulo 7. Sobre o Pacote de Relatórios do IBM Interact

O Pacote de Relatórios do Interact entrega esquemas de relatórios que é possível usar para controlar o desempenho de campanha, oferta e célula baseado no canal interativo e outras métricas específicas do Interact.

O pacote de relatórios contém os seguintes recursos:

- Esquemas e modelos de esquema que são registrados com o Marketing Platform durante a instalação. Eles descrevem os atributos e métricas que representam o esquema de relatório do produto e incluem:
 - Cinco esquemas de base que são a base do esquema de relatório (sem atributos customizados)
 - Um modelo de esquema que é possível usar para criar novos esquemas
- Modelo e relatório customizáveis do IBM Cognos a serem implementados em um IBM Cognos BI Server
- Documentação de referência que descreve o modelo e relatório do IBM Cognos
A documentação de referência para pacotes de relatório não está mais disponível no servidor de documentação onde as versões da documentação do produto em PDF são postadas. É possível acessar a documentação de referência para pacotes de relatório depois de instalar os esquemas de relatório na máquina onde o Marketing Platform está instalado. A documentação de referência está em um subdiretório do diretório Cognos10 sob a instalação do pacote de relatórios.

Os dados de recuperação de relatórios do Interact de três origens de dados:

- Tabelas de sistema do Interact (ambiente de design)
- Banco de dados de aprendizado do Interact
- Banco de dados de tempo de execução do Interact

Esquemas de Relatório

A seguir estão os esquemas:

- As visualizações do Interact fornecem as visualizações de atributo padrão de tabelas de sistema do ambiente de design do Interact (campanha, oferta, célula, TreatmentRuleInv, e assim por diante).
- O Desempenho do Interact é usado para medir o desempenho começando no nível de canal interativo ou de campanha em uma combinação de outras dimensões: ofertas, células, segmentos, pontos de interação e ao longo do tempo (horas/últimas 24 horas ou dias/últimos sete dias). As métricas são divididas em métricas de contato e de resposta.
- O Histórico de Implementação é usado por relatórios que fornecem informações sobre as implementações de canal interativo.
- Visualizações de Tempo de Execução do Interact são usadas por relatórios que recuperam estatísticas de elegibilidade, estatísticas assumidas como padrão e atividade de evento das tabelas do sistema de tempo de execução.
 - Estatísticas de elegibilidade são resumidas pelas seguintes dimensões: canal interativo, ponto de interação, ofertas, células e tempo.
Estatísticas assumidas como padrão são resumidas pelas seguintes dimensões: canal interativo, ponto de interação e segmento.
Atividade de evento é resumida por hora e dia.

- A Visualização Learning do Interact é usada por relatórios que recuperam dados do banco de dados de aprendizado do Interact.

Modelo

O pacote contém um modelo para o Esquema de Desempenho do Interact para que você possa criar esquemas de relatório de desempenho adicionais para níveis de público adicionais.

Relatórios

A seguir estão os relatórios disponíveis na seção Análise da Campanha e na guia Análise da Campanha:

- Histórico de Implementação de Canal
- Desempenho de Célula Interativo ao Longo do Tempo
- Desempenho de Célula Interativo por Oferta
- Desempenho de Oferta Interativo ao Longo do Tempo
- Desempenho de Oferta Interativo por Célula
- Detalhes de Learning de Oferta Interativo
- Análise de Levantamento de Célula Interativo
- Desempenho do Modelo de Aprendizado do Canal ao Longo do Tempo
- Relatório do Desempenho da Zona por Oferta

Os relatórios a seguir estão disponíveis na guia Análise de Canal Interativo:

- Histórico de Implementação de Canal
- Resumo de Atividades do Evento do Canal
- Resumo de Desempenho do Ponto de Interação do Canal
- Análise da Comparação de Precisão do Segmento Interativo
- Desempenho do Modelo de Aprendizado do Canal ao Longo do Tempo
- Relatório do Desempenho da Zona por Oferta

A seguir estão os relatórios de painel disponíveis:

- Desempenho de Ponto de Interação

Antes de contatar o suporte técnico da IBM

Se você encontrar um problema que não pode resolver consultando a documentação, o contato responsável por suporte de sua empresa poderá registrar uma chamada no suporte técnico da IBM. Use estas diretrizes para assegurar que seu problema seja resolvido de modo eficiente e bem-sucedido.

Se você não for um contato responsável por suporte em sua empresa, entre em contato com o seu administrador da IBM para obter informações.

Nota: O Suporte Técnico não grava ou cria scripts de API. Para assistência na implementação de nossas ofertas de API, entre em contato com o IBM Professional Services.

Informações a reunir

Antes de contatar o suporte técnico IBM, reúna as informações a seguir:

- Uma breve descrição da natureza do seu problema.
- Mensagens de erro detalhadas que você vê quando o problema ocorre.
- Etapas detalhadas para reproduzir o problema.
- Arquivos de log relacionados, arquivos de sessão, arquivos de configuração e arquivos de dados.
- Informações sobre seu produto e ambiente do sistema , que você pode obter conforme descrito em "Informações do Sistema".

Informações do sistema

Ao ligar para o suporte técnico da IBM, pode ser solicitado que você forneça informações sobre o seu ambiente.

Se seu problema não impedir que você efetue login, muitas destas informações estão disponíveis na página Sobre, que fornece informações sobre seus aplicativos do IBM instalados.

É possível acessar a página Sobre selecionando **Ajuda > Sobre**. Se a página Sobre não estiver acessível, verifique um arquivo `version.txt` que está localizado sob o diretório de instalação para seu aplicativo.

Informações de contato para o suporte técnico IBM

Para obter maneiras de contatar o suporte técnico IBM, consulte o website de Suporte Técnico do Produto IBM: (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Nota: Para inserir uma solicitação de suporte, você deve efetuar login com uma conta IBM. Essa conta deve estar vinculada ao seu número de cliente do IBM. Para saber mais sobre como associar sua conta ao seu número de cliente do IBM, consulte **Recursos de Suporte>Suporte de Software Autorizado** no Portal de Suporte.

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá ser utilizado em substituição a este produto, programa ou serviço. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento desta publicação não lhe garante direito algum sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Para pedidos de licença relacionados a informações de DBCS (Conjunto de Caracteres de Byte Duplo), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de licença, por escrito, para:

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

O parágrafo a seguir não se aplica a nenhum país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, essa disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Essas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. São feitas alterações periódicas nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em futuras edições desta publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

Referências nestas informações a websites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses websites. Os materiais contidos nesses websites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e a utilização desses websites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Os licenciados deste programa que desejarem obter informações sobre este assunto com o propósito de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) o uso mútuo das informações trocadas, deverão entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriadas, incluindo em alguns casos o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato Internacional de Licença do Programa IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão iguais em sistemas geralmente disponíveis. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações relativas a produtos não IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, de seus anúncios publicados ou de outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Os preços da IBM mostrados são preços de varejo sugeridos pela IBM, são atuais e estão sujeitos a mudança sem aviso prévio. Os preços do revendedor podem variar.

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios utilizados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los da forma mais completa possível, os exemplos incluem nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança com os nomes e endereços utilizados por uma empresa real é mera coincidência.

LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas de aplicativos de amostra na linguagem fonte, ilustrando as técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. O Cliente pode copiar, modificar e distribuir estes programas de amostra sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, uso, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de amostra são criados. Esses exemplos não foram testados completamente em todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, manutenção ou função destes programas. Os programas de amostra são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de nenhum tipo. A IBM não deve ser responsabilizado por quaisquer danos oriundos do uso dos programas de amostra.

Se estas informações estiverem sendo exibidas em cópia eletrônica, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

Marcas comerciais

IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas comerciais da IBM está disponível na web em "Copyright and trademark information" em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Política de privacidade e termos de considerações de uso

Produtos de Software IBM, incluindo soluções de software como serviço, ("Ofertas de Software") podem usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações de uso do produto, para ajudar a melhorar a experiência do usuário final, para customizar interações com o usuário final ou para outros propósitos. Um cookie é uma parte dos dados que o website pode enviar para o seu navegador, e que pode ser armazenada em seu computador como uma tag que identifica o seu computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por esses cookies. Se uma Oferta de Software que você esteja usando permitir que você colete informações pessoais por meio de cookies e de tecnologias similares, informamos à você as especificações abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, esta Oferta de Software pode usar cookies de sessão e persistentes que coletam o nome de usuário de cada usuário e outras informações pessoais com propósitos de gerenciamento de sessão, usabilidade de usuário aprimorada ou outros propósitos de rastreamento de uso ou funcionais. Esses cookies podem ser desativados, mas a desativação também eliminará a funcionalidade que eles ativam.

Várias jurisdições regulamentam a coleta de informações pessoais por meio de cookies e tecnologias similares. Se as configurações implementadas para esta Oferta de Software fornecerem a você como cliente a capacidade de coletar informações pessoais de usuário finais por meio de cookies e outras tecnologias, você deverá buscar seu próprio conselho jurídico sobre as leis aplicáveis a tal coleta de dados, incluindo os requisitos para o fornecimento de aviso e consentimento quando apropriado.

A IBM requer que Clientes (1) forneçam um link claro e visível aos termos de uso do website do Cliente (por exemplo, política de privacidade) que inclua um link para a coleção de dados e práticas de uso da IBM e do Cliente, (2) notifiquem que cookies e gifs/web beacons claros estão sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente juntamente com uma explicação do propósito de tal tecnologia, e (3) até a extensão requerida por lei, obtenham o consentimento dos visitantes do website antes de se colocar cookies e gifs/web beacons claros pelo Client ou IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website

Para obter mais informações sobre o uso de várias tecnologias, incluindo cookies, para estes propósitos, consulte Declaração de Privacidade Online da IBM em: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> na seção intitulada "Cookies, Web Beacons e Outras Tecnologias".



Impresso no Brasil