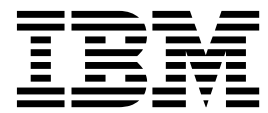


V 10 R 0
2016 年 6 月 15 日

IBM Contact Optimization 发行说明

The IBM logo is displayed in its characteristic eight-stripe, bold, sans-serif font.

注意

在使用本信息及其支持的产品前，请先阅读第 13 页的『声明』中的信息。

目录

第 1 章 系统要求和兼容性	1	隐私策略和使用条款注意事项	15
第 2 章 V10.0 中的新增功能和更改	3		
第 3 章 修正的缺陷	5		
第 4 章 已知问题	7		
第 5 章 已知局限性	9		
在与 IBM 技术支持联系之前	11		
声明	13		
商标	14		

第 1 章 系统要求和兼容性

Contact Optimization 充当 IBM® Marketing Software 产品套件的组成部分。Contact Optimization V10.0 需要 IBM Campaign 10.0。

本节提供有关 IBM Contact Optimization 的此发行版的以下信息：

- 何处查找系统要求和兼容性信息
- 第三方软件支持更改

你可以从 Contact Optimization V8.6.0、V9.0.0、V9.1.0、V9.1.1 或 V9.1.2 升级到 Contact Optimization 10.0。有关指示信息，请参阅《IBM Contact Optimization 升级指南》。

Contact Optimization 仅支持 64 位操作系统。

何处查找完整的系统要求和兼容性信息

有关与此产品兼容的 IBM Marketing Software 产品版本的列表以及此产品的第三方要求的列表，请参阅建议的软件环境和最低系统要求文档。此文档发布在 IBM 支持门户网站：<http://support.ibm.com> 上的“详细系统要求”下。

您还可以通过登录 IBM Marketing Software 时选择帮助 > 产品文档，来访问此文档。

第 2 章 V10.0 中的新增功能和更改

Contact Optimization V10.0 引入了以下新增功能和更改。

配置属性的上下文相关帮助

当您查看设置 > 配置下面的配置属性时，您可以选择帮助 > 此页面的帮助来显示上下文相关帮助。例如，如果您请求 **Campaign | caching** 页面的帮助，那么您将看到一个专门用来描述所有高速缓存选项的帮助主题。您必须具有因特网连接才能使用此功能。

Marketing Platform、Campaign、Interact 和 Contact Optimization 的已增强的用户界面

此发行版会更新用户界面，以使用户界面易于使用，提供整洁且现代化的设计，并交付改善的内嵌文本及错误消息。新外观不会更改产品的工作方式，并且您可以从帮助菜单获取已更新的文档。

侦听器脚本的环境变量：STALE_CONN_TIMEOUT

新的环境变量 STALE_CONN_TIMEOUT 适用于 IBM Campaign 和 Contact Optimization 的侦听器脚本文件。侦听器脚本文件为 rc.unica_ac/cmpServer.bat（适用于 Campaign）和 ACOServer.sh/.bat（适用于 Contact Optimization），位置为 <CAMPAIGN_HOME>\bin。

引入 STALE_CONN_TIMEOUT 变量，以便长时间运行的营销活动可以继续，而不丢失后端数据库的连接。如果连接在定义的秒数内处于空闲状态，那么将重新打开连接。例如：STALE_CONN_TIMEOUT=<seconds>。如果添加或更改此环境变量，那么必须重新启动侦听器。如果丢失连接，那么会在 Campaign 流程图或 Contact Optimization 服务器日志文件中显示以下调试消息：**[数据库查询] 连接过时，因此会重新打开数据库连接！**

EMM 文件及目录已重命名为 IMS

包含"EMM"的文件及文件夹已更改为 IMS。例如，缺省顶级目录现在是 C:\IBM\IMS，安装程序的名称是 IBM_Marketing_Software_Installer_10.0.0.0_linux.bin、IBM_Marketing_Software_Installer_10.0.0.0.sh 和 IBM_Marketing_Software_Installer_10.0.0.0_win.exe。

第 3 章 修正的缺陷

本节列示了 IBM Contact Optimization V10.0 中修正的缺陷。这些缺陷按缺陷编号以及事件编号（如果适用）排列。

问题标识	描述
缺陷 7637	对于韩语版和简体中文版用户界面，Contact Optimization 会话中有些消息的布局和对齐有问题。
缺陷 121703	由于使用多字节受众级别名称，所以创建 Contact Optimization 会话失败。如果使用具有多字节字符的非英语语言来命名受众级别，那么 Contact Optimization 无法创建包含该受众级别的 Contact Optimization 会话。
缺陷 206514	如果 Contact Optimization 会话运行发生崩溃，那么将生成堆栈文件并且结束运行，同时数据库中的状态也不会更新。

第 4 章 已知问题

本节列示了 Contact Optimization 10.0 中的已知问题。

问题	问题标识	描述
优化联系人列表时，不会考虑在评分矩阵中手动输入的分。	缺陷 194109	在"客户容量"规则中计算时，应考虑手动输入的分。但是，在应用"客户容量"规则时，会考虑 PCT 中的分，并且会移除优化列表中所有客户记录。
Campaign Contact Optimization 摘要报告不正确。	缺陷 176368	如果在规则中使用了商品版本，那么显示优化前计数与优化后计数对比情况的报告会始终将记录的优化前计数报告为 1。优化后计数将是正确的。
即使是密码到期的情况，侦听器也显示登录错误。	缺陷 175554	对于 Campaign 侦听器和 Contact Optimization 侦听器，即使是密码到期的情况，也是对用户显示登录失败错误，而不是显示密码到期错误。
将 Campaign 升级到 9.1 之后，Optimize 侦听器可以不再通过 ACOServer.sh 进行停止。	缺陷 81245	用户必须将 Campaign 和 Contact Optimization 一同升级。如果不能一同升级这两者，那么用户将需要通过任务管理器/kill 命令来手动停止 Contact Optimization 侦听器。
ACOOptAdmin 实用程序的错误消息不会根据非英语语言环境显示。	DEF051284	如果在非英语语言环境中运行 ACOOptAdmin 命令行实用程序，那么不会以所指定的语言环境显示错误信息。错误消息仅以英语显示。
Contact Optimization 侦听器不会自动使用 Campaign 侦听器所使用的非英语语言环境。	ENH11618	<p>对于以非英语语言环境安装的 Campaign 和 Contact Optimization，Contact Optimization 侦听器始终以英语而不是所安装的语言环境启动。</p> <p>要变通此问题，在用来启动 Contact Optimization 侦听器的命令窗口或批处理文件 (ACOServer.bat 或 ACOServer.sh) 中，设置 <code>set LANG=xx_XX</code>，如下所示。</p> <ul style="list-style-type: none">• 巴西葡萄牙语 - pt_BR• 法语 - fr_FR• 德语 - de_DE• 意大利语 - it_IT• 日语 - ja_JP• 韩国语 - ko_KR• 简体中文 - zh_CN• 西班牙语 - es_ES <p>在 UNIX 系统上，使用以下命令。</p> <pre>LANG=xx_XX export LANG</pre>
unprocessables_sessionid.csv 中可能包含一些接收到商品的客户。	DEF054841	在某些情况下，一些获取商品的客户可能出现在 unprocessables_sessionid.csv 文件中。

问题	问题标识	描述
在特定情况下对"定制容量"规则的优化结果不正确。	DEF058362	<p>满足下列条件的客户可能接收到少于所期望数量的商品：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 客户具有偶数个建议事务。 • 其中每个事务的分数相同。 • 此分数是一个较低的值。
某些标签在日语、中文和韩语中显示不正确。	DEF059595	某些翻译的标签显示不正确。例如，当您手动编辑分数矩阵时，表右侧的垂直标签自上而下显示。此外，对于包含细分市场中的客户的优化规则，细分市场标签显示在两行上。
"商品过滤摘要"报告显示了由每条"定制容量"规则去除的所建议联系的错误次数。	DEF059805	如果此 Contact Optimization 会话的参与流程图包含多个联系日期以及为不同渠道上的每个客户制作的多个商品，那么商品摘要报告会显示"定制容量"规则的"由此规则去除"列中的错误次数。
商品版本查询构建器的问题。	DEF060676	<p>商品版本查询构建器存在多个次要问题。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 对于具有表单元素类型的选择框的定制属性，商品版本查询构建器不会使用该选择框。必须手动输入值。 • 如果已除去组级别，那么会将子组条件添加至父级条件，反之亦然。 • 已显示字符串变量的所有算术运算符，但仅"等于"和"不等于"适用。 • 未针对条件的输入来验证为属性所定义的长度确认。
包含日期的商品版本规则未提供预期的优化结果。	DEF061554	如果您创建包含日期的商品版本条件（例如，商品参数"有效结束日期"等于"12/31/2011"），那么可能无法满足包含商品版本条件的规则；但是，其余规则将按预期工作。
跨多个日历年的规则异常产生不正确的结果。	DEF061639	如果您创建"最小/最大商品数容量"的跨多个日历年（例如，07/01/2011 到 06/30/2012）的规则例外，那么可能无法满足包含规则例外条件的规则；但是，其余规则将按预期工作。

第 5 章 已知局限性

本节列示了 Contact Optimization 10.0 中的已知限制。

问题	序号	描述
未翻译生产或测试弹出窗口中的字符串。	缺陷 176920	在使用非英文版设置的情况下，未翻译生产或测试弹出窗口中的字符串。
Contact Optimization 会话运行状态应该一致。	缺陷 171288	如果 Contact Optimization 服务器崩溃，那么您会观察到此不一致性。可以单击"清除历史记录"按钮来清除最新的运行状态。但是，这也会删除相应 Contact Optimization 会话的历史记录报告。
"邮件列表"流程失败，发生了以下数据库错误：ORA-00999：视图名称无效。	缺陷 170951	在 UA_SYSTEM_TABLES 中将 UseTempTablePool1 的值从 TRUE 更改为 FALSE。"邮件列表"运行将成功结束。
Contact Optimization 不会终止运行期间打开的 unica_acsvr 进程。	缺陷 164875	如果使用 Marketing Platform 调度程序来安排运行 Contact Optimization 会话，那么您会观察到多个 unica_acsvr 登录进程。这些进程可能会在经过一些时间后自动终止。
当管理员具有同名的索引时，DB2 数据库用户更改系统表会导致 Contact Optimization 会话失败。	缺陷 155876	要避免会话失败，DB2 数据库管理员应该移除索引。
将在新增链接中捕获 Contact Optimization 会话运行命令。	缺陷 177376	如果您使用新增链接来转至某个会话，那么可以通过直接粘贴 URL 来运行该会话。
在 Contact Optimization 报告中，按类型和细分市场进行分类的商品不会按所需格式打印。	缺陷 102889	在 Contact Optimization 报告中打印按类型和细分市场进行分类的商品时，会出现以下问题。 1. 除非调整预览窗口的大小，否则不能滚动该窗口。 2. 打印时并不会打印出所有内容，而是仅打印出适合 A4 大小的内容。不同打印选项似乎不会产生任何差别。
负分数导致规则贷记不准确。	DEF041400	如果您使用负分数，那么"商品过滤摘要"报告中的规则贷记可能错误。 给定具有负分数的商品以仅满足最低要求。
通过商品分配而链接至 TCS 的单元未出现在"优化"流程中。	DEF061355	如果"优化"流程已连接至一个或多个单元并且上游单元随后链接至目标单元电子表格 (TCS) 流程中定义的自顶向下单元，那么 TCS 中分配的商品不会自动显示在"优化"流程中。在将 TCS 中的自顶向下单元连接至"优化"流程之前，请先链接至这些单元。否则，您必须手动在 Optimize 进程内分配相同商品，或者删除 Optimize 进程并对其进行重新创建。
使用单向 SSL 运行 AC00ptAdmin 实用程序需要执行更多设置。	DEF046832	必须先注册安全证书、指定主机名和域并配置 AC00ptAdmin.bat 文件中的 SSL_Options，然后才能通过单向 SSL 使用 AC00ptAdmin 实用程序。

问题	序号	描述
无法在停止 unica_acosvr 进程的情况下首次尝试运行会话。	DEF055010	<p>如果您使用 kill 命令来停止 unica_acosvr，那么下次尝试运行 Contact Optimization 会话时，可能由于下列错误导致失败：An unknown communication failure has occurred with the IBM Optimize server process。</p> <p>变通方法 - 重新运行 Contact Optimization 会话以成功完成该会话。</p>

在与 IBM 技术支持联系之前

如果您遇到无法通过查阅文档解决的问题，那么贵公司的指定支持联系人可致电 IBM 技术支持中心。使用这些准则来确保您的问题得以有效且成功地解决。

如果您不是贵公司的指定支持联系，请与 IBM 管理员联系以了解相关信息。

注：技术支持不会编写或创建 API 脚本。有关实现 API 产品的帮助，请与 IBM 专业服务联系。

要收集的信息

联系 IBM 技术支持前，请收集以下信息：

- 有关问题性质的简短描述。
- 发生问题时看到的详细错误消息。
- 重现该问题的详细步骤。
- 相关的日志文件、会话文件、配置文件和数据文件。
- 关于产品和系统环境的信息，您可以按"系统信息"中所述来获取。

系统信息

致电 IBM 技术支持时，可能会要求您提供有关系统环境的信息。

如果问题不妨碍登录，那么可在"关于"页面上获得大部分此类信息，该页面提供有关所安装的 IBM 应用程序的信息。

可以通过选择帮助 > 关于来访问"关于"页面。如果"关于"页面不可访问，请检查位于应用程序安装目录下面的 version.txt 文件。

IBM 技术支持的联系信息

有关联系 IBM 技术支持中心的方法，请参见 IBM 产品技术支持中心网站：http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request。

注：要输入支持请求，您必须使用 IBM 帐户登录。此帐户必须已链接至 IBM 客户编号。要了解有关将您的帐户与 IBM 客户编号相关联的更多信息，请参阅"支持门户网站"上的支持资源 > 授权的软件支持。

声明

本信息是为在美国提供的产品和服务而编写的。

IBM 可能在其他国家或地区不提供本文中讨论的产品、服务或功能特性。有关您所在区域当前可获得的产品和服务的信息，请向您当地的 IBM 代表咨询。任何对 IBM 产品、程序或服务的引用并非意在明示或暗示只能使用 IBM 的产品、程序或服务。只要不侵犯 IBM 的知识产权，任何同等功能的产品、程序或服务，都可以代替 IBM 产品、程序或服务。但是，评估和验证任何非 IBM 产品、程序或服务，则由用户自行负责。

IBM 可能已拥有或正在申请与本文档内容有关的各项专利。提供本文档并不意味着授予用户使用这些专利的任何许可。您可以用书面形式将许可查询寄往：

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

有关双字节 (DBCS) 信息的许可证查询，请与您所在国家或地区的 IBM 知识产权部门联系，或用书面方式将查询寄往：

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

本条款不适用英国或任何这样的条款与当地法律不一致的国家或地区：International Business Machines Corporation"按现状"提供本出版物，不附有任何种类的（无论是明示的还是暗含的）保证，包括但不限于暗含的有关非侵权、适销和适用于某种特定用途的保证。某些国家或地区在某些交易中不允许免除明示或暗含的保证。因此本条款可能不适用于您。

本信息中可能包含技术方面不够准确的地方或印刷错误。此处的信息将定期更改；这些更改将编入本资料的新版本中。IBM 可以随时对本出版物中描述的产品和/或程序进行改进和/或更改，而不另行通知。

本信息中对任何非 IBM Web 站点的引用都只是为了方便起见才提供的，不以任何方式充当对那些 Web 站点的保证。那些 Web 站点中的资料不是 IBM 产品资料的一部分，使用那些 Web 站点带来的风险将由您自行承担。

IBM 可以按它认为适当的任何方式使用或分发您所提供的任何信息而无需对您承担任何责任。

本程序的被许可方如果要了解有关程序的信息以达到如下目的：(i) 允许在独立创建的程序和其他程序（包括本程序）之间进行信息交换，以及 (ii) 允许对已经交换的信息进行相互使用，请与下列地址联系：

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

只要遵守适当的条件和条款，包括某些情形下的一定数量的付费，都可获得这方面的信息。

本文中描述的许可程序及其所有可用的许可资料均由 IBM 依据 IBM 客户协议、IBM 国际程序许可协议或任何同等协议中的条款提供。

此处包含的任何性能数据都是在受控环境中测得的。因此，在其他操作环境中获得的数据可能会有明显的不同。有些测量可能是在开发级的系统上进行的，因此不保证与一般可用系统上进行的测量结果相同。此外，有些测量是通过推算而估算的，实际结果可能会有差异。本文档的用户应当验证其特定环境的适用数据。

涉及非 IBM 产品的信息可从这些产品的供应商、其出版说明或其他可公开获得的资料中获取。IBM 没有对这些产品进行测试，也无法确认其性能的精确性、兼容性或任何其他关于非 IBM 产品的声明。有关非 IBM 产品性能的问题应当向这些产品的供应商提出。

所有关于 IBM 未来方向或意向的声明都可随时变更或收回，而不另行通知，它们仅仅表示了目标和意愿而已。

显示的所有 IBM 价格都是 IBM 建议的最新零售价，可随时更改而不另行通知。经销商的价格可能会有所不同。

本信息包含在日常业务操作中使用的数据和报告的示例。为了尽可能完整地说明这些示例，示例中可能会包括个人、公司、品牌和产品的名称。所有这些名字都是虚构的，若现实生活中实际业务企业使用的名字和地址与此相似，纯属巧合。

版权许可：

本信息包括源语言形式的样本应用程序，这些样本说明不同操作平台上的编程方法。如果是为按照在编写样本程序的操作平台上的应用程序编程接口（API）进行应用程序的开发、使用、经销或分发为目的，您可以任何形式对这些样本程序进行复制、修改、分发，而无需向 IBM 付费。这些示例并未在所有条件下作全面测试。因此，IBM 不能担保或暗示这些程序的可靠性、可维护性或功能。样本程序都是“按现状”提供的，不附有任何种类的保证。对于因使用样本程序而引起的任何损害，IBM 不承担责任。

如果您正以软拷贝格式查看本信息，那么图片和彩色图例可能无法显示。

商标

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是 International Business Machines Corp. 在全球许多管辖区域中注册的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 上 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml 处的“版权和商标”提供了 IBM 商标的当前列表。

隐私策略和使用条款注意事项

IBM 软件产品（包括作为服务解决方案的软件，即“提供的软件”）可能会使用 cookie 或其他技术来收集产品使用情况信息，以便改善最终用户体验、定制与最终用户的交互或用于其他用途。cookie 是 Web 站点可发送至浏览器的数据，随后可将其存储在您的计算机上作为标识您的计算机的标记。在许多情况下，这些 cookie 不会收集个人信息。如果您要使用的软件产品允许您通过 cookie 或类似技术收集个人信息，我们将在下面告知您具体情况。

根据已部署的配置，此软件产品可能使用会话和持久性 cookie，它们收集各个用户的用户名和其他个人信息以用于会话管理、增强用户可用性或其他使用跟踪或功能性目的。可以禁用这些 cookie，但禁用 cookie 同时也会除去它们所启用的功能。

通过 cookie 和类似技术收集的个人信息由不同的管辖区域监管。如果为此软件产品部署的配置为您（作为客户）提供了通过 cookie 和其他技术从最终用户处收集个人信息的能力，那么您应自行寻求适用于此类数据收集的任何法律的相关法律意见，包括在适当时提供通知和同意文件的任何要求。

IBM 要求客户端 (1) 提供明确、显著的指向客户的 Web 站点使用条款（其中包括指向 IBM 和客户端的数据收集和使用实践的链接）的链接（如隐私政策），(2) 告知访问者 IBM 代表客户将 cookie 和透明 GIF/网络信标存放在访问者的计算机上并说明此类技术的目的，并且 (3) 在法律允许的范围内，在客户或 IBM 代表客户将 cookie 和透明 GIF/网络信标存放在 Web 站点访问者的设备上之前征得 Web 站点访问者的同意。

有关如何使用包括 cookie 在内的各种技术实现这些目的的更多信息，请参阅 IBM“网上隐私声明”(<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>) 中的“Cookie、Web Beacon 和其他技术”部分。



Printed in China