

版本 10 版次 0
2016 年 6 月 15 日

IBM Contact Optimization
版本注意事項

IBM

附註

使用此資訊及其支援的產品之前，請先閱讀第 13 頁的『注意事項』中的資訊。

目錄

第 1 章 系統需求和相容性	1	隱私權條款和使用條款考量	15
第 2 章 10.0 版中的新增特性及變更	3		
第 3 章 已修正的問題報告	5		
第 4 章 已知問題	7		
第 5 章 已知限制	9		
在聯絡 IBM 技術支援中心之前	11		
注意事項	13		
商標	14		

第 1 章 系統需求和相容性

Contact Optimization 在 IBM® Marketing Software 產品套組中運作。Contact Optimization 10.0 版需要 IBM Campaign 10.0。

本章節提供了此版本 IBM Contact Optimization 的下列資訊：

- 尋找系統需求及相容性資訊的位置
- 對協力廠商軟體的支援變更

您可以從 Contact Optimization 8.6.0 版、9.0.0 版、9.1.0 版、9.1.1 版或 9.1.2 版升級至 Contact Optimization 10.0。如需指示，請參閱《IBM Contact Optimization 升級手冊》。

Contact Optimization 僅支援 64 位元作業系統。

尋找完整系統需求及相容性資訊的位置

如需與本產品相容的 IBM Marketing Software 產品版本清單以及適用於本產品的協力廠商需求清單，請參閱「建議的軟體環境和系統需求下限」文件。這個文件位於 IBM 支援入口網站 (<http://support.ibm.com>) 上的「詳細系統需求」下面。

還可以在登入 IBM Marketing Software 時，透過選取說明 > 產品說明文件來存取這個文件。

第 2 章 10.0 版中的新增特性及變更

在 Contact Optimization 10.0 版中，引入了下列新增特性及變更。

配置內容的環境定義相關說明

當您在設定 > 配置下面檢視配置內容時，您可以選擇說明 > 此頁面的說明，以顯示環境定義相關說明。例如，如果要求 **Campaign | caching** 頁面的說明，則您將看到用於特定說明所有快取記憶體選項的說明主題。您必須具有網際網路連線，才能使用此特性。

Marketing Platform、Campaign、Interact 和 Contact Optimization 的增強型使用者介面

此版本更新使用者介面，以便該使用者介面易於使用，提供整潔且現代化的設計，並遞送改良的行內文字及錯誤訊息。新外觀不會變更產品的工作方式，並且您可以從說明功能表取得已更新的說明文件。

服務監聽器 Script 的新環境變數：STALE_CONN_TIMEOUT

新的環境變數 STALE_CONN_TIMEOUT 可供 IBM Campaign 及 Contact Optimization 的服務監聽器 Script 檔使用。服務監聽器 Script 檔是位於 <CAMPAIGN_HOME>\bin 中的 rc.unica_ac/cmpServer.bat（適用於 Campaign）和 ACOServer.sh/.bat（適用於 Contact Optimization）。

建立了 STALE_CONN_TIMEOUT 變數，以容許長時間執行的行銷活動繼續，而不會遺失與後端資料庫的連線。如果連線處於閒置狀態的時間達到所定義的秒數，則將重新開啟連線。例如：STALE_CONN_TIMEOUT=<seconds>。如果您新增或變更此環境變數，則必須重新啟動服務監聽器。如果遺失了連線，則下列除錯訊息將出現在 Campaign 流程圖或 Contact Optimization 伺服器日誌檔中：**[資料庫查詢] 連線已陳舊，因此重新開啟資料庫連線！**

EMM 檔及目錄已重新命名為 IMS

包括 "EMM" 的檔案及資料夾已變更為 IMS。例如，預設最上層目錄現在是 C:\IBM\IMS，並且安裝程式名稱是 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 已修正的問題報告

本章節列出了 IBM Contact Optimization 10.0 版中修正的問題報告。這些問題報告先依問題報告編號進行排序，然後再依發生事件號碼（如果適用）進行排序。

問題 ID	說明
問題報告 7637	針對韓文及簡體中文使用者介面，Contact Optimization 階段作業中的一些訊息的佈置和對齊方式有問題。
問題報告 121703	使用多位元組目標客戶類型名稱建立 Contact Optimization 階段作業失敗。如果使用具有多位元組字元的非英文語言來命名目標客戶類型，則 Contact Optimization 無法建立包含該目標客戶類型的 Contact Optimization 階段作業。
問題報告 206514	在 Contact Optimization 階段作業執行導致當機時，會產生堆疊檔案並會結束資料庫中沒有更新狀態的執行。

第 4 章 已知問題

本章節列出 Contact Optimization 10.0 中的已知問題。

問題	問題 ID	說明
最佳化通訊錄時，不會考量在評分矩陣中手動輸入的評分。	問題報告 194109	應該考量將手動輸入的評分用於「客戶容量」規則的計算。不過，在套用「客戶容量」規則時，會考量 PCT 中的評分，並移除最佳化清單中的所有客戶記錄。
Campaign Contact Optimization 摘要報告不正確。	問題報告 176368	如果在規則中使用了行銷方案版本，則用於顯示最佳化前與最佳化後計數的報告，將一律報告記錄的最佳化前計數為 1。最佳化後計數將是正確的。
即使在密碼過期時，服務監聽器也會顯示登入錯誤。	問題報告 175554	針對 Campaign 服務監聽器和 Contact Optimization 服務監聽器，即使密碼已過期，也會向使用者顯示登入失敗錯誤，而不顯示密碼過期錯誤。
將 Campaign 升級至 9.1 之後，Optimize 服務監聽器不再可透過 ACOServer.sh 進行停止。	問題報告 81245	使用者必須一起升級 Campaign 和 Contact Optimization。如果他們無法一起升級，則他們將需要透過作業管理程式/結束指令來手動停止 Contact Optimization 服務監聽器。
ACOOptAdmin 公用程式的錯誤訊息不根據非英文語言環境進行顯示。	DEF051284	在非英文語言環境中執行 ACOOptAdmin 指令行公用程式時，錯誤訊息不會根據指定的語言環境進行顯示。錯誤訊息只使用英文進行顯示。
Contact Optimization 服務監聽器不會自動使用 Campaign 服務監聽器所使用的非英文語言環境。	ENH11618	<p>在使用非英文語言環境來安裝 Campaign 和 Contact Optimization 的安裝中，Contact Optimization 服務監聽器一律使用英文啟動，而不使用所安裝的語言環境啟動。</p> <p>如果要暫行解決這個問題，請在用來啟動 Contact Optimization 服務監聽器的指令視窗或批次檔 (ACOServer.bat 或 ACOServer.sh) 中，執行 <code>set LANG=xx_XX</code>，如下所示。</p> <ul style="list-style-type: none">• 巴西葡萄牙文 - pt_BR• 法文 - fr_FR• 德文 - de_DE• 義大利文 - it_IT• 日文 - ja_JP• 韓文 - ko_KR• 簡體中文 - zh_CN• 西班牙文 - es_ES <p>在 UNIX 系統上，請使用下列指令。</p> <pre>LANG=xx_XX export LANG</pre>
unprocessables_sessionid.csv 可能包含接收行銷方案的部分客戶。	DEF054841	在部分實務中，取得行銷方案的一些客戶可能會呈現在 unprocessables_sessionid.csv 檔中。

問題	問題 ID	說明
使用自訂容量時，最佳化結果在特定情況下不正確。	DEF058362	<p>滿足下列準則的客戶所接收的行銷方案可能少於其所需行銷方案：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 客戶具有偶數個提議的交易。 • 其中的每一個交易都具有相同的評分。 • 這個評分是低值。
部分標籤在日文、中文及韓文中顯示不正確。	DEF059595	<p>部分翻譯後的標籤顯示不正確。例如，當您手動編輯評分矩陣時，表格右側的垂直標籤會倒置。此外，針對包含客群中的客戶的最佳化規則，客群標籤顯示為兩行。</p>
「行銷方案過濾摘要」報告所顯示的由每一個「自訂容量」規則移除的「提議的聯絡人」計數不正確。	DEF059805	<p>如果此 Contact Optimization 階段作業的參與流程圖包含多個聯絡日期以及在不同通路上向每一個客戶提供的多個行銷方案，則「行銷方案摘要」報告所顯示的「自訂容量」規則的「被這項規則移除」直欄的計數不正確。</p>
行銷方案版本查詢建置器的問題。	DEF060676	<p>行銷方案版本查詢建置器有數個次要問題：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 針對「表單元素類型」為「選取框」的自訂屬性，行銷方案版本查詢建置器不使用選取框。您必須手動輸入值。 • 移除群組層次時，會將子群組條件新增至母項條件，反之亦然。 • 所有算術運算子都將針對字串變數進行顯示，但僅「等於」和「不等於」才適用。 • 不根據條件的輸入來驗證屬性的已定義長度驗證。
包含日期的行銷方案版本規則不提供預期的最佳化結果。	DEF061554	<p>如果建立包括日期的行銷方案版本條件（例如，行銷方案參數「有效的結束日期」等於 "12/31/2011"），則可能不滿足包含行銷方案版本條件的規則；不過，其餘規則將依照預期工作。</p>
跨距日曆年的規則異常狀況所提供的結果不正確。	DEF061639	<p>如果為「行銷方案數目上限/下限」容量規則建立跨距日曆年的異常狀況（例如 07/01/2011 至 06/30/2012），則將不滿足包含規則異常狀況的規則；不過，其餘規則將依照預期工作。</p>

第 5 章 已知限制

本章節列出 Contact Optimization 10.0 中的已知限制。

問題	號碼	說明
正式作業或測試蹦現視窗中的字串未翻譯。	問題報告 176920	在非英文安裝的情況下，正式作業或測試蹦現視窗中的字串未翻譯。
Contact Optimization 階段作業執行狀態應該一致。	問題報告 171288	在 Contact Optimization 伺服器當機時，您將看到這種不一致。您可以按一下「清除歷程」按鈕，以清除前次執行狀態。不過，這也會刪除各自 Contact Optimization 階段作業的歷程報告。
MailList 程序失敗，並具有下列資料庫錯誤：ORA-00999：視圖名稱無效。	問題報告 170951	請在 UA_SYSTEM_TABLES 中，將 UseTempTablePool 的值從 TRUE 變更為 FALSE。MailList 執行將順利結束。
Contact Optimization 不會終止在執行期間開啟的 unica_acsvr 程序。	問題報告 164875	在使用「Marketing Platform 排程器」的 Contact Optimization 階段作業排程執行時，您將看到多個 unica_acsvr 登入程序。在經歷一些時間之後，這些程序可能會自動終止。
當管理者具有同名索引時，系統表格的 DB2 資料庫使用者變更會導致 Contact Optimization 階段作業失敗。	問題報告 155876	如果要避免階段作業失敗，DB2 資料庫管理者應該移除索引。
Contact Optimization 階段作業執行指令在最近的鏈結中擷取。	問題報告 177376	如果使用最近的鏈結跳至某個階段作業，則您可以透過直接貼上該 URL 來執行該階段作業。
在 Contact Optimization 報告中，依類型和客群排序的行銷方案不會依照預期進行列印。	問題報告 102889	在 Contact Optimization 報告中，依類型和客群列印行銷方案時，已注意到下列問題。 1. 預覽視窗不捲動，除非調整該視窗的大小。 2. 列印時，它不列印所有內容，僅列印適合 A4 大小的內容。列印選項似乎沒有任何差異。
負數評分會導致規則信用不準確。	DEF041400	如果使用負數評分，則「行銷方案過濾摘要」報告中的規則信用可能不準確。 具有負數評分的行銷方案僅符合需求下限。
已鏈結至 TCS（具有行銷方案指派）的單元不出現在 Optimize 程序中。	DEF061355	如果 Optimize 程序連接至一個以上的單元，並且上游單元稍後連接至「目標單元試算表 (TCS)」程序中定義的由上而下單元，則 TCS 中指派的行銷方案不會自動出現在 Optimize 程序中。請先鏈結至 TCS 中的任何由上而下單元，然後再將那些單元鏈結至 Optimize 程序。否則，必須在 Optimize 程序內手動指派相同的行銷方案，或者刪除 Optimize 程序並重建。
使用單向 SSL 執行 AC0OptAdmin 公用程式時，需要更多設定。	DEF046832	您無法透過單向 SSL 來使用 AC0OptAdmin 公用程式，除非您登錄安全憑證，指定主機名稱及網域，並在 AC0OptAdmin.bat 檔中配置 SSL_Options。

問題	號碼	說明
<p>當 unica_acosvr 程序已停止時，第一次嘗試無法執行階段作業。</p>	<p>DEF055010</p>	<p>如果使用 kill 指令來停止 unica_acosvr，則您下次嘗試執行 Contact Optimization 階段作業時，該階段作業可能會失敗，並顯示下列錯誤：IBM Optimize 伺服器程序發生不明通訊故障。</p> <p>暫行解決方法 - 再次執行 Contact Optimization 階段作業，以順利完成該階段作業。</p>

在聯絡 IBM 技術支援中心之前

若遇到無法透過查閱說明文件來解決的問題，貴公司指定的支援聯絡人可致電 IBM 技術支援。使用這些準則來確保已有效且順利地解決了問題。

若您不是貴公司指定的支援聯絡人，請聯絡 IBM 管理者獲取相關資訊。

註：技術支援中心不會撰寫或建立 API Script。如需用於實作 API 產品的協助，請與 IBM Professional Services 聯絡。

要收集的資訊

聯絡 IBM 技術支援之前，請收集下列資訊：

- 問題本質的簡要說明。
- 發生問題時，所看到的詳細錯誤訊息。
- 重現問題的詳細步驟。
- 相關的日誌檔、階段作業檔、配置檔和資料檔。
- 可在「系統資訊」中取得之 產品以及系統環境的相關資訊。

系統資訊

致電 IBM 技術支援時，可能會要求您提供所在環境的相關資訊。

如果問題不影響登入，則可以在用來提供已安裝 IBM 應用程式之相關資訊的「關於」頁面獲取大部分資訊。

選取說明 > 關於來存取「關於」頁面。如果無法存取「關於」頁面，請檢查位於應用程式安裝目錄下面的 version.txt 檔。

IBM 技術支援的聯絡資訊

有關聯絡 IBM 技術支持的方式，請參閱 IBM 產品支援網站：http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request。

註：若要輸入支援請求，必須使用 IBM 帳戶登入。此帳戶必須已鏈結至 IBM 客戶號碼。如果要進一步瞭解如何將帳戶與 IBM 客戶號碼建立關聯，請參閱支援入口網站上的支援資源 > 授與的軟體支援。

注意事項

本資訊係針對 IBM 在美國所提供之產品與服務所開發。

IBM 在其他國家不一定提供本文中討論的產品、服務或特性。請洽詢當地的 IBM 業務代表，以取得當地目前提供的產品和服務之相關資訊。本文件在提及 IBM 的產品、程式或服務時，不表示或暗示只能使用 IBM 的產品、程式或服務。只要未侵犯 IBM 之智慧財產權，任何功能相當之產品、程式或服務皆可取代 IBM 之產品、程式或服務。不過，任何非 IBM 之產品、程式或服務，使用者必須自行負責作業之評估和驗證責任。

本文件所說明之主題內容，IBM 可能擁有其專利或專利申請案。提供本文件不代表提供這些專利的授權。您可以書面提出授權查詢，來函請寄到：

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

有關於雙位元組 (DBCS) 資訊的許可查詢，請與貴國之「IBM 智慧財產部門」聯絡，或以書面方式寄送至：

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

下列段落若與該國之法律條款抵觸，即視為不適用：International Business Machines Corporation 只依「現況」提供本出版品，不提供任何明示或默示之保證，其中包括且不限於不違反規定、可商用性或特定目的之適用性的隱含保證。有些地區在特定交易上，不允許排除明示或暗示的保證，因此，這項聲明不一定適合您。

本資訊中可能會有技術上或排版印刷上的訛誤。因此，IBM 會定期修訂；並將修訂後的內容納入新版中。IBM 隨時會改進及/或變更本出版品所提及的產品及/或程式，不另行通知。

本資訊中任何對非 IBM 網站的敘述僅供參考，IBM 對該網站並不提供保證。這些網站所提供的資料不是 IBM 本產品的資料內容，如果要使用這些網站的資料，您必須自行承擔風險。

IBM 得以各種 IBM 認為適當的方式使用或散布您提供的任何資訊，而無需對您負責。

如果本程式之獲授權人為了 (i) 在個別建立的程式和其他程式（包括本程式）之間交換資訊，以及 (ii) 相互使用所交換的資訊，因而需要相關的資訊，請洽詢：

IBM Corporation
B1WA LKG1

550 King Street
Littleton, MA 01460-1250
U.S.A.

上述資料之取得有其適用的條款和條件，在某些情況下必須付費方得使用。

IBM 基於 IBM 客戶合約與 IBM 國際程式授權合約（或任何同等合約）條款，提供本文件所提及的授權程式與其所有適用的授權資料。

本文件中所含的任何效能資料是在控制環境中得出。因此，在其他作業環境下得到的結果可能會大不相同。部份測量可能是在開發層次系統上進行，所以不保證這些測量在一般可用的系統上也相同。再者，部分測量可能是經由推論來預估。但實際結果可能並非如此。本文件的使用者應依自己的特定環境，查證適用的資料。

本文件所提及之非 IBM 產品資訊，取自產品的供應商，或其發佈的聲明或其他公開管道。並未測試過這些產品，也無法確認這些非 IBM 產品的執行效能、相容性或任何對產品的其他主張是否完全無誤。有關非 IBM 產品的性能問題應直接洽詢該產品供應商。

所有關於 IBM 未來方針或目的之聲明，隨時可能更改或撤銷，不必另行通知，且僅代表目標與主旨。

價格都是 IBM 現行的建議零售價，可隨時變更，而不另行通知。但實際結果可能並非如此。

本資訊中包含日常商業活動使用的資料與報告範例。為求儘可能地完整說明，範例包括了個人、公司、品牌和產品的名稱。所有這些名稱全屬虛構，如果與實際商場企業使用的名稱和地址雷同，純屬巧合。

著作權：

本資訊含有原始語言之範例應用程式，用以說明各作業平台中之程式設計技術。您可以為了研發、使用、銷售或散布符合範例應用程式所適用的作業平台之應用程式介面的應用程式，以任何形式複製、修改及散布這些範例程式，不必向 IBM 付費。這些範例並未在所有情況下完整測試。因此，IBM 不保證或默示這些程式的可靠性、可用性或功能。這些程式範例以「現狀」提供，且無任何保證。IBM 負擔任何因這些程式範例之使用而產生的任何損害。

若您是檢視此資訊的電子檔，則照片和彩色圖例可能不會出現。

商標

IBM、IBM 標誌及 ibm.com 是 International Business Machines Corp. 的商標或註冊商標，已在全球許多國家/地區或司法管轄區註冊。其他產品和服務名稱可能是 IBM 或其他公司的商標。IBM 商標的現行清單可在「著作權與商標資訊」中取得，網址為：www.ibm.com/legal/copytrade.shtml。

隱私權條款和使用條款考量

IBM 軟體產品，包括軟體即服務解決方案（即「軟體行銷方案」），可能會使用 Cookie 或其他技術來收集產品使用資訊，來協助改善使用者經驗、調整與一般使用者的互動，或供其他目的之用。cookie 是網站傳送至瀏覽器的資料，隨後可將其儲存在您的電腦中，作為標誌您電腦的標記。許多情況下，這些 cookie 不會收集個人資訊。如果您要使用的軟體產品容許您使用 cookie 或相似技術收集個人資訊，我們將在下面告知您具體情況。

根據已部署配置，此「軟體行銷方案」可能會使用 Cookie 來收集每一個使用者的使用者名稱，以管理階段作業、進行鑑別，及加強使用者能力。可以停用這些 cookie，但這樣刪除它們支援的功能。

不同適用範圍對透過 cookie 和相似技術收集個人資訊具有不同的管理方法。如果針對本「軟體行銷方案」部署的配置，可讓您作為一個客戶，透過 Cookie 及其他技術從一般使用者，收集個人識別資訊，則您應該尋求任何適用於該等資料收集之法律的法務建議，包括注意事項及同意的任何需求。

IBM 需要用戶端：(1) 提供清晰顯著的指向客戶的網站使用條款（其中包括指向 IBM 和用戶端的資料收集和使用實務）（例如，隱私權原則）。(2) 通知訪客 IBM 代表用戶端將 cookie 和透明 GIF/網絡引標存放在訪客的電腦中，並說明此類技術的目的，並且 (3) 在法律容許的範圍內，在用戶端或 IBM 代表客戶將 cookie 和透明 GIF/網絡引標存放在網站訪客的裝置上之前取得網站訪客的同意

如需如何使用該等用途之各種技術（包括 Cookie）的相關資訊，請參閱「IBM 隱私權原則」（<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>）中標題為『Cookie、Web Beacon 與其他技術』。



Printed in Taiwan