

IBM Contact Optimization

V9R0

2013 年 1 月 15 日

发行说明

IBM

注意

在使用本信息及其支持的产品前，请先阅读第 9 页的『声明』中的信息。

目录

系统要求和兼容性	1	联系 IBM 技术支持	7
V9.0.0 中的新增功能和更改	1	声明	9
通过多个浏览器窗口使用 Campaign	2	商标	10
修正的缺陷	2	隐私策略和使用条款注意事项	11
已知问题	3		
已知局限性	5		

系统要求和兼容性

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

Contact Optimization 充当 IBM EMM 产品套件的组成部分。

Contact Optimization V9.0.0 需要 Campaign 9.0.0。

可以从 Contact Optimization V8.5 或更高版本升级至 Contact Optimization 9.0.0。有关指示信息, 请参阅《IBM Contact Optimization 安装指南》。

Contact Optimization 仅对产品安装支持 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 EMM 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。

注: 要从支持门户网站访问 IBM EMM 文档, 必须使用 IBM 帐户登录。此帐户必须链接到您的 IBM 客户号。要了解有关将您的帐户与您的 IBM 客户号相关联的更多信息, 请参阅支持门户网站上的 [支持资源 > 授权软件支持](#)。

您还可以通过在登录 IBM EMM 时选择 [帮助 > 产品文档](#), 来访问此文档。

V9.0.0 中的新增功能和更改

IBM Contact Optimization V9.0.0 引入了以下新增功能和更改。

IBM Unica® Optimize 已重命名

IBM Unica Optimize 现在称为 IBM Contact Optimization。

缺省安装目录重命名为 ContactOptimization。

Optimize 会话现在标记为 Contact Optimization 会话。

ContinueOnGenerationLoopError

提供了一个新的配置属性, ContinueOnGenerationLoopError。当接收到 The generation loop was unable to eliminate all slack and surplus variables 错误时, 可使用 ContinueOnGenerationLoopError 来继续 Contact Optimization 会话。请参阅《IBM Contact Optimization 故障诊断指南》, 以获取更多详细信息。

流程图更改

IBM Campaign流程图工作区已重新设计，以更改外观并改进易用性。

框架现在基于 Dojo 组件而不是 Active-X。

此重新设计包括对流程图和报告组件（包括工具栏、对话框、进度指示器和相关控件）外观的更改。整体功能未更改。但是，某些细微功能有所不同。有关详细信息，请参阅“IBM Campaign发行说明”和《IBM Campaign 用户指南》。

俄语支持

俄语现在受支持。有关设置语言环境首选项的信息，请参阅《IBM Marketing Platform 管理员指南》。

通过多个浏览器窗口使用 Campaign

要通过多个浏览器窗口来使用 IBM Campaign 9.0.0，必须使用文件 > 新建会话来打开其他 Internet Explorer 窗口。

Internet Explorer 9.0 是 IBM Campaign 9.0 流程图支持的唯一浏览器。此外，Internet Explorer 9.0 仅在 Windows Vista 或 Windows 7 客户机上受支持。

如果要多次登录 Campaign 以查看并列信息，那么必须使用以下方法来打开多个浏览器会话。

要点：请勿使用任何其他方法来打开多个浏览器会话。例如，请不要在 Internet Explorer 中使用新选项卡；不要从开始菜单或桌面图标打开其他浏览器会话；也不要使用 Internet Explorer 中的文件 > 新建窗口。如果使用这些方法，IBM Campaign 会将新的浏览器实例视为同一个浏览器会话。使用这些方法可能会混淆或破坏在应用程序中显示的信息。

1. 从开始菜单或桌面图标打开 Internet Explorer 9。
2. 登录 Campaign。
3. 在您于步骤中打开的浏览器窗口中，从 Internet Explorer 菜单栏中选择文件 > 新建会话。

这时将打开一个新的 Internet Explorer 实例。

4. 在新浏览器窗口中，以同一用户或其他用户身份登录 Campaign。

切记：必须禁用浏览器或浏览器插件（如工具栏）中的所有弹出窗口拦截程序。弹出窗口拦截程序会阻止流程图窗口打开。

修正的缺陷

本节列示了在 IBM Contact Optimization V9.0.0 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
DEF063320	分别采用中文、日语和韩国语语言环境的前三个“所有 Optimize 会话”标题被截断
RTC11540 和 PMR47204	由于 AIX® 上的 FEC 最小/最大规则，Optimize 服务器崩溃

已知问题

本节列示了 Contact Optimization 9.0.0 中的已知问题。

问题	问题标识	描述
由于使用多字节受众级别名称，所以创建 Contact Optimization 会话失败。	DEF023178	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。要变通此问题，请使用英语或单字节字符集来命名受众级别。
对未映射的细分市场成员资格表运行“创建细分市场”进程可能影响 Contact Optimization 会话的结果。	DEF050437	如果您未将受众级别系统表映射到细分市场成员资格表，那么对该表运行“创建细分市场”进程会填充系统表，而不会填充细分市场成员资格表。这会导致优化结果不准确。如果您稍后映射系统表和细分市场成员资格表，那么必须重新运行“创建细分市场”进程。
ACOOptAdmin 实用程序的错误消息不会根据非英语语言环境显示。	DEF051284	如果运行非英语语言环境的 ACOOptAdmin 命令行实用程序，那么错误消息不会根据所指定的语言环境显示。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。	DEF051876	<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>
ACOOptAdmin 由于发生 NoClassDefFoundError 错误失败。	DEF054145	<p>当 Contact Optimization 安装在其目录名称具有空格的路径中时，无法运行 ACOOptAdmin。</p> <p>变通方法 - 在 ACOOptAdmin.bat 中，为带有双引号的变量 OPTIMIZE_HOME 和 JAVA_HOME 指定值。</p>
Contact Optimization 会话运行未能使用特定的非 ASCII 用户凭证启动。	DEF054275	<p>如果 Marketing Platform 用户名或密码中包含欧元符号 (€)，那么 Contact Optimization 会话无法启动。此行为仅发生在 UNIX 平台上。</p> <p>变通方法 - 请勿在 Marketing Platform 用户名和密码中使用欧元符号。</p>

问题	问题标识	描述
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。
Contact Optimization 会话由于发生 TRY-ING TO REMOVE STALE PROPOSED RECORDS FROM PCT 错误失败。	DEF057685, INC62199	在某些情况下，Contact Optimization 会话尝试对 PCT 创建已经存在的索引。
在特定情况下对“定制容量”规则的优化结果不正确。	DEF058362	满足下列条件的客户可能接收到少于所期望数量的商品： <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”规则除去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“由此规则除去”列中的错误次数。
Contact Optimization 会话在存在冲突规则的情况下失败。	DEF060267	如果您在 Contact Optimization 会话中创建冲突规则，那么会向您发出警告，会话将失败。日志文件中的唯一通知：(9232) [E] [INTERFACE] ERROR: The generation loop was unable to eliminate all slack and surplus variables: CODE 999: Extended Error.
商品版本查询构建器的问题。	DEF060676	商品版本查询构建器存在多个次要问题。 <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 Contact Optimization 不会返回预期的结果。
Contact Optimization 会话运行由于发生 Response XML is missing the data xml element 错误失败。	DEF061116	如果您接收到此错误，请与技术支持中心联系。另外，请发送您的 Contact Optimization 服务器日志来进行分析。
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）的规则异常，那么 Contact Optimization 不会返回预期的结果。

已知局限性

本节列示了 Contact Optimization V9.0.0 中的已知局限性。

问题	序号	描述
负分数导致规则贷记不准确。		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。
Optimize 进程中未显示通过商品分配链接至 TCS 的单元。	DEF027481, DEF061355	如果 Optimize 进程已连接至一个或多个单元并且上游单元随后链接至在目标单元电子表格 (TCS) 进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 Optimize 进程中。在将 TCS 中的自顶向下单元连接至 Optimize 进程之前，请链接至所有这些单元。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。
无人照管安装清除了安装程序属性文件。	DEF042448	当您以无人照管方式运行 IBM EMM 安装程序时，会删除安装程序属性文件。在您以无人照管方式运行 IBM EMM 安装程序之前，请制作 IBM EMM 安装目录下所有 .properties 文件的备份副本。每次以无人照管方式运行安装程序时，请复原 .properties 文件。
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。
渠道是必需的商品属性。	DEF051136	IBM Contact Optimization 内优化的所有商品都必须包含渠道商品属性（例如，与 IBM Campaign 配合使用的所有商品模板都必须包含“渠道”商品属性）。可选择将渠道作为隐藏商品属性。有关设置商品模板属性的更多信息，请参阅《IBM Campaign 管理员指南》。
如果将日志记录级别设置为 ALL，那么 Contact Optimization 会话性能会降级。	DEF054539	如果您将日志记录级别设置为 ALL，那么由于大量数据写入日志文件，运行 Contact Optimization 会话需要花费更长时间。仅当您尝试确定意外结果或其他错误的原因时，才应将记录级别设置为 ALL。
无法在停止 unica_acosvr 进程的情况下首次尝试运行会话。	DEF055010	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，可能由于发生了下列错误失败：An unknown communication failure has occurred with the IBM Optimize server process。 变通方法 - 重新运行 Contact Optimization 会话以成功完成该会话。
Contact Optimization 会话的重复启动和停止可能导致会话挂起或者 Contact Optimization 服务器进程崩溃。	DEF057799	如果您多次使用 Contact Optimization UI、AC00ptAdmin 实用程序，然后再次使用 UI 来启动和停止 Contact Optimization 会话，那么该会话运行可能会挂起或者 Contact Optimization 服务器进程可能会崩溃。此行为不总是可重复，但是已在 Solaris 上对其进行观测。
其分数等于 0 的所有客户都会由“最小/最大商品数容量”规则除去。	DEF060320, INC68786	请勿在 Contact Optimization 会话中使用等于 0 的分数。

联系 IBM 技术支持

如果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可致电 IBM 技术支持。请使用此部分中的信息以确保高效并成功地解决问题。

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。

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，可按“系统信息”中所述获得此信息。

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”页面上获得大量的此类信息，该页面提供有关安装 IBM 应用程序的信息。

可通过选择帮助 > 关于访问“关于”页面。如果无法访问“关于”页面，那么通过查看位于每个应用程序的安装目录下的 version.txt 文件，可以获取 IBM 应用程序的版本号。

IBM 技术支持的联系信息

有关联系 IBM 技术支持的方法，请参见 IBM 产品技术支持 Web 站点：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。如果可以，此帐户必须链接到您的 IBM 客户号码。要了解更多有关您帐户与 IBM 客户号码相关联的信息，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。有关您当前所在区域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。提供本文档并未授予用户使用这些专利的任何许可。您可以用书面方式将许可查询寄往：

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。

本资料中对非 IBM Web 站点的任何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须对您承担任何责任。

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
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
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。

本文档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。

所显示的所有 IBM 的价格均是 IBM 当前的建议零售价，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，而无须向 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所引起的任何损害，IBM 概不负责。

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。当前的 IBM 商标列表，可从 Web 站点 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml 上『版权和商标信息』部分获取。

隐私策略和使用条款注意事项

IBM 软件产品（“软件产品”，其中包括作为服务解决方案的软件）可能使用 cookie 或其他技术来收集产品使用信息，以帮助改进最终用户体验、定制与最终用户的交互或实现其他目的。cookie 是 Web 站点可以向您的浏览器发送的一段数据，这些数据可以作为标记存储在您的计算机上，用于识别您的计算机。在许多情况下，这些 cookie 不会收集任何个人信息。如果您所使用的软件产品使您可以通过 cookie 和类似技术来收集个人信息，那么我们将向您通知以下详情。

根据部署的配置，此软件产品可能使用会话和持久 cookie，这些 cookie 会收集每个用户的用户名和其他个人信息，以实现会话管理、增强用户可用性或其他使用情况跟踪或功能性目的。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 对客户提出以下要求：(1) 提供指向客户的 Web 站点使用条款（例如，隐私策略）的清晰而显著的链接，其中包括指向 IBM 和客户的数据收集与使用实践的链接，(2) 通知 IBM 会代表客户在访问者的计算机上放置 cookie 和单像素 GIF/Web beacon，并提供对此类技术的目的的说明，以及 (3) 按照法律要求，在由客户或 IBM 代表客户在 Web 站点访问者的设备上放置 cookie 和单像素 GIF/Web beacon 之前，取得 Web 站点访问者的同意

有关出于这些目的而使用各种技术（包括 cookie）的更多信息，请参阅位于 <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> 的《IBM 网上隐私声明》中标题为“Cookie、Web Beacon 和其他技术”的章节。



Printed in China