

IBM Contact Optimization
Version 9.1
25 octobre 2013

Notes sur l'édition

IBM

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 11.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex*

Cette édition s'applique à la version 9.1.0 de IBM Contact Optimization et à toutes les éditions et modifications ultérieures jusqu'à mention contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2013.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens v

**Configuration système requise et
compatibilité. 1**

Nouvelles fonctionnalités et changements apportés à
la version 9.1.0. 1

Défauts corrigés 3

Problèmes recensés 3

Limitations connues 5

Nouveautés et modifications dans la version 9.0.0 . . 6

Comportement du navigateur dans les produits
IBM EMM 7

**Avant de contacter le support technique
IBM. 9**

Remarques 11

Marques 13

Règles de confidentialité et conditions d'utilisation 13

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.








OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Configuration système requise et compatibilité

Cette section fournit les informations suivantes pour cette édition d'IBM® Contact Optimization :

- Où trouver la configuration système requise et les informations sur la compatibilité ?
- Modifications apportées à la prise en charge des logiciels tiers

Contact Optimization s'exécute dans le cadre de la suite logicielle IBM EMM.

Contact Optimization version 9.1.0 nécessite Campaign 9.1.0.

Vous pouvez effectuer une mise à niveau vers Contact Optimization 9.1.0 à partir de Contact Optimization version 8.5 ou une version ultérieure. Pour obtenir des instructions, voir le document *IBM Contact Optimization Installation Guide*.

Contact Optimization ne prend en charge les systèmes d'exploitation 64 bits que pour les installations de production.

Où trouver la configuration système requise complète et les informations sur la compatibilité ?

Pour obtenir la liste des versions de produit IBM EMM compatibles avec ce produit et la liste des exigences tierces relatives à ce produit, voir le document *Environnements logiciels recommandés et configuration requise*. Ce document est publié dans la section Configuration système détaillée sur le site Web du portail de support IBM : <http://support.ibm.com>.

Remarque : Pour accéder à la documentation IBM EMM à partir du portail de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Ce compte doit être lié à votre numéro de client IBM. Pour en savoir plus de l'association d'un compte avec votre numéro de client IBM, voir **Ressources du support > Support logiciel autorisé** sur le portail du support.

Vous pouvez également accéder à ce document en sélectionnant **Aide > Documentation produit** lorsque vous être connecté à IBM EMM.

Nouvelles fonctionnalités et changements apportés à la version 9.1.0

Les nouvelles fonctions et les modifications suivantes ont été introduites dans la version 9.1.0 d'IBM Contact Optimization.

Agent Capacity Optimization

Avec l'édition 9.1, les utilisateurs de Contact Optimization peuvent également utiliser Optimization sur une branche ou un canal d'agent. Agent Capacity Optimization permet d'acheminer des offres à valeur élevée par le biais d'agents à des clients à valeur élevée. En acheminant certaines offres destinées à des clients sélectionnés par l'intermédiaire de vos agents, vous assurez un contact de personne à personne avec des clients à valeur élevée et augmentez votre retour sur investissement dans le domaine marketing. Pour utiliser Agent Capacity Optimization, au cours de la création d'une session Contact Optimization, vous

devez déclarer un canal de campagne considéré comme étant un canal d'agent. Toutes les offres qui sont proposées par le biais de ce canal sont acheminées par l'intermédiaire d'agents. Vous spécifiez une table d'informations d'agent et une table des relations client agent pour votre session. Vous définissez ensuite une règle de capacité du nombre min/max d'offres interclients sur le canal d'agent.

UpdateSessionTableStatistics

Le paramètre UpdateSessionTableStatistics ajoute une requête pour la mise à jour des statistiques des tables PCT, RC et POA au cours de l'exécution d'une session d'optimisation. Vous pouvez ajuster ce paramètre au niveau de la session sans que cela n'ait d'impact sur les autres sessions. En maintenant à jour les statistiques d'index, vous pouvez améliorer les performances de la requête portant sur ces tables. Ce paramètre est également présent dans les paramètres de configuration globale d'Optimize.

Remplacement de FICO par iLog

Contact Optimization utilise désormais IBM CPLEX Solver à la place d'une technologie non IBM pour réaliser les calculs mathématiques nécessaires à la sélection de la meilleure offre pour chaque cible de campagne. L'utilisation par IBM de sa propre technologie pour Optimization lui permet de s'assurer de la concordance des feuilles de route et de l'étroite collaboration des équipes produit qui doit s'en suivre, garantissant ainsi la pérennité des meilleures performances pour le produit Contact Optimization.

Activer la capacité de consommation maximale

Si vous obtenez des résultats Contact Optimization qui ont sous-utilisé les fonctionnalités du canal, activez EnableMaxCapacityConsumption pour réduire sa perte de capacité. Relancez ensuite la session Contact Optimization. Si la valeur du paramètre EnableMaxCapacityConsumption est True, Contact Optimization utilise un algorithme avancé pour tenter de respecter les contraintes maximales définies dans les règles interclients (règle de capacité de nombre min/max d'offres et règle de capacité personnalisée). Si celui-ci est utilisé, la durée d'exécution de la session augmente en fonction des données qui lui sont fournies.

Amélioration de l'installation et de la mise à niveau d'IBM EMM

Les améliorations apportées à l'installation et à la mise à niveau sont les suivantes :

- Les guides d'installation de tous les produits ont été réécrits et réorganisés en guides d'installation et de mise à niveau distincts, pour faciliter la recherche et l'utilisation des informations.
- Les programmes d'installation ont été enrichis. Ils décrivent de manière plus précise les informations à saisir et les étapes des différentes phases de l'installation.
- Les programmes d'installation contiennent désormais des liens directs aux guides d'installation et de mise à niveau des produits, au format PDF ou HTML.

Correction relative aux listes de populations ciblées dans la documentation

Dans le manuel en langue anglaise *Contact Optimization User's Guide*, le titre de rubrique "The target control spreadsheet and pre-optimization flowcharts" doit être remplacé par "The target cell spreadsheet and pre-optimization flowcharts."

Par ailleurs, n'associez pas les cibles de contrôle des listes de populations ciblées au processus Optimisation dans un diagramme de pré-optimisation. Déclarez les cibles de contrôle après l'optimisation.

Défauts corrigés

Cette section répertorie les défauts corrigés dans IBM Contact Optimization version 9.1.0. Ils sont triés par numéro de défaut puis par numéro d'incident (le cas échéant).

ID du problème	Description
Défaut 7620	Problème de troncation dans la liste déroulante Exécution des rapports de l'onglet Analyse
Défaut 7628	La police du message d'erreur n'est pas lisible car elle est trop petite
Défaut 4488	La case à cocher chevauche des chaînes dans l'onglet Règles de Session Contact Optimization
Défaut 1692	Après avoir créé une session Optimize et l'avoir enregistrée, si vous éditez la session en lui donnant un nom vide, aucun message d'erreur ne s'affiche et l'ancien nom de session n'est pas mis à jour.
Défaut 9140	ContactOptimization-ja : Troncation dans la liste déroulante Type de rapport
Défaut 11540	Panne du serveur Optimize en raison de la règle min/max pour chaque client sous AIX
Défaut 5150	La session Contact Optimization échoue avec l'erreur TRYING TO REMOVE STALE PROPOSED RECORDS FROM PCT.

Problèmes recensés

Cette section répertorie les problèmes connus dans Contact Optimization 9.1.0.

Problème	ID du problème	Description
ContactOptimization-zh_CN, KO : Problème de disposition et d'alignement à la quatrième page	Défaut 7637	ContactOptimization-zh_CN, KO : Problème de disposition et d'alignement à la quatrième page
Après la mise à niveau de Campaign à la version 9.1, le programme d'écoute d'Optimize ne peut plus être arrêté par ACOServer.sh.	Défaut 81245	Les utilisateurs doivent mettre à niveau Campaign et Contact Optimization en même temps. S'ils ne peuvent pas le faire, ils devront arrêter le programme d'écoute d'Contact Optimization manuellement par le gestionnaire de tâches ou la commande kill.
La création d'une session Contact Optimization échoue avec un nom de niveau d'audience multioctet.	DEF023178	Si une langue autre que l'anglais avec des caractères multioctets est utilisée pour nommer un niveau d'audience, Contact Optimization ne parvient pas à créer les sessions Contact Optimization qui contiennent ce niveau d'audience. Pour résoudre ce problème, utilisez l'anglais ou des jeux de caractères à simple octet pour nommer vos niveaux d'audience.

Problème	ID du problème	Description
Les messages d'erreur pour l'utilitaire ACOOptAdmin ne s'affichent pas selon des environnements locaux non-anglais.	DEF051284	Lorsque vous exécutez l'utilitaire de ligne de commande ACOOptAdmin dans un environnement local autre que l'anglais, les messages d'erreur ne s'affichent pas selon l'environnement local spécifié. Ils s'affichent uniquement en anglais.
Le module d'écoute Contact Optimization n'utilise pas automatiquement le même environnement local non-anglais que celui utilisé par le module d'écoute Campaign.	ENH11618	<p>Dans des installations où Campaign et Contact Optimization sont installés avec un environnement local non-anglais, le module d'écoute Contact Optimization lance toujours l'anglais au lieu de l'environnement local installé.</p> <p>Pour contourner ce problème, indiquez, dans la fenêtre de commande ou le fichier de commandes (ACOServer.bat ou ACOServer.sh) utilisé pour démarrer le programme d'écoute Contact Optimization, set LANG=xx_XX comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portugais (Brésil) - pt_BR • Français - fr_FR • Allemand - de_DE • Italien - it_IT • Japonais - ja_JP • Coréen - ko_KR • Chinois simplifié - zh_CN • Espagnol - es_ES <p>Sur les systèmes UNIX, utilisez les commandes suivantes :</p> <pre>LANG=xx_XX export LANG</pre>
unprocessables_ID_session.csv peut contenir des clients qui reçoivent des offres.	DEF054841	Dans certains scénarios, certains des clients qui reçoivent des offres peuvent être présents dans le fichier unprocessables_ID_session.csv.
Résultat d'optimisation incorrect avec une règle de capacité personnalisée dans certaines situations.	DEF058362	<p>Un client qui satisfait les critères suivants risque de recevoir moins d'offres que ce qu'il souhaite :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le client a un numéro pair de transactions proposées. • Chacune de ces transactions a le même score. • Ce score est une valeur faible.
Certains libellés s'affichent de manière incorrecte en japonais, en chinois et en coréen.	DEF059595	Certains libellés traduits s'affichent de manière incorrecte. Par exemple, lorsque vous éditez manuellement la matrice, le libellé vertical sur le côté droit de la table s'affiche à l'envers. Dans les règles d'optimisation qui contiennent la chaîne les clients dans le segment , le libellé segment apparaît sur deux lignes.
L'état récapitulatif de filtrage des offres affiche un nombre incorrect de contacts proposés supprimés pour chaque règle de capacité personnalisée.	DEF059805	L'état récapitulatif de filtrage des offres affiche des nombres incorrects dans la colonne "Supprimées par cette règle" pour des règles de capacité personnalisées si le diagramme participant pour cette session Contact Optimization contient plusieurs dates de contact et plusieurs offres faites pour chaque client sur des canaux différents.

Problème	ID du problème	Description
Problèmes liés au générateur de requête de version d'offre	DEF060676	Il existe plusieurs problèmes mineurs liés au générateur de requête de version d'offre : <ul style="list-style-type: none"> • Pour les attributs personnalisés avec type d'élément de formulaire Liste déroulante, le générateur de requête de version d'offre n'utilise pas la liste déroulante. Vous devez entrer la valeur manuellement. • Lorsque le niveau de groupe est supprimé, les conditions de sous-groupe sont ajoutées dans la condition parent, et vice versa. • Tous les opérateurs arithmétiques s'affichent pour une variable de chaîne, mais seul Egal à et Différent de s'appliquent. • Les validations de longueur définies pour des attributs ne sont pas vérifiées en entrée pour des conditions.
Les règles de version d'offre qui contiennent des dates ne fournissent pas les résultats d'optimisation attendus.	DEF061554	Si vous créez une condition de version d'offre contenant une date, par exemple avec le paramètre "valid end date" equals "12/31/2011", la règle qui contient cette condition ne sera éventuellement pas appliquée. En revanche, les autres règles fonctionneront comme prévu.
L'exécution de la session Contact Optimization échoue avec l'erreur Response XML is missing the data xml element.	DEF061116	Si vous recevez cette erreur, contactez le support technique. Envoyez également les journaux du serveur Contact Optimization pour analyse.
Les exceptions de règle qui s'étendent sur plus d'une année calendaire produisent des résultats incorrects.	DEF061639	Si vous créez une exception de règle sur une règle de capacité Nombre min/max d'offres qui s'étend sur plus d'une année calendaire, par exemple 01/07/2011 à 30/06/2012, la règle qui contient cette exception ne sera éventuellement pas appliquée. En revanche, les autres règles fonctionneront comme prévu.

Limitations connues

Cette section répertorie les limitations connues dans Contact Optimization 9.1.0.

Problème	Numéro	Description
Des scores négatifs entraînent un crédit de règle inexact	DEF041400	Si vous utilisez des scores négatifs, le crédit de règle dans l'état récapitulatif de filtrage des offres risque d'être inexact. Les offres avec des scores négatifs sont fournies pour répondre aux exigences minimum uniquement.
Des cibles liées aux listes de populations ciblées avec des affectations d'offre ne figurent pas dans le processus Optimisation	DEF061355	Si le processus Optimisation est connecté à une ou plusieurs cibles, et si les cibles en amont sont ensuite liées à des cibles descendantes définies dans le processus Liste des populations ciblées (Target Cell Spreadsheet - TCS), les offres affectées dans la liste des populations ciblées ne figurent pas automatiquement dans le processus Optimisation. Effectuez une liaison vers les cibles descendantes dans la liste des populations ciblées avant de connecter ces cibles à un processus Optimisation. Sinon, vous devez affecter les mêmes offres dans le processus Optimisation, ou supprimer le processus Optimisation et le recréer.

Problème	Numéro	Description
L'exécution de l'utilitaire ACOOptAdmin avec SSL unidirectionnel nécessite une configuration supplémentaire	DEF046832	Vous ne pouvez pas employer l'utilitaire AC00ptAdmin avec SSL unidirectionnel tant que vous n'avez pas enregistré de certificat de sécurité, indiqué un nom d'hôte et un domaine, et configuré SSL_Options dans le fichier AC00ptAdmin.bat.
Impossible d'exécuter la session lors de la première tentative lorsque le processus unica_acosvr s'est arrêté	DEF055010	Si vous utilisez la commande kill pour arrêter unica_acosvr, la prochaine fois que vous tenterez d'exécuter une session Contact Optimization, cette dernière risque d'échouer avec l'erreur suivante : An unknown communication failure has occurred with the IBM Optimize server process. Solution palliative - Réexécutez la session Contact Optimization pour qu'elle se termine avec succès.

Nouveautés et modifications dans la version 9.0.0

Les nouvelles fonctions et les modifications suivantes ont été introduites dans la version 9.0.0 d'IBM Contact Optimization.

IBM Unica Optimize a été renommé

IBM Unica Optimize s'appelle désormais IBM Contact Optimization.

Le répertoire d'installation par défaut est renommé en ContactOptimization.

Les sessions Optimize sont maintenant appelées sessions Contact Optimization.

ContinueOnGenerationLoopError

Une nouvelle propriété de configuration, ContinueOnGenerationLoopError, a été créée. Vous pouvez utiliser ContinueOnGenerationLoopError pour poursuivre une session Contact Optimization si vous recevez l'erreur The generation loop was unable to eliminate all slack and surplus variables. Pour plus d'informations, voir le document *IBM Contact Optimization Guide de traitement des incidents*.

Modifications apportées aux diagrammes

L'espace de travail de diagramme d'IBM Campaign a fait l'objet d'une nouvelle conception destinée à améliorer l'aspect général ainsi que la convivialité.

La structure repose désormais sur un composant Dojo et non plus sur Active-X.

Cette nouvelle conception inclut des modifications apportées à l'apparence des composants de diagramme et de rapport, tels que les barres d'outils, les boîtes de dialogue, les indicateurs de progression et les contrôles associés. La fonctionnalité globale reste la même. Certaines fonctions mineures présentent toutefois des différences. Pour plus de détails, voir les documents *IBM Campaign - Notes sur l'édition* et *IBM Campaign - Guide d'utilisation*.

Prise en charge de la langue russe

La langue russe est maintenant prise en charge. Pour plus d'informations sur la définition des préférences d'environnement local, voir le document *IBM Marketing Platform - Guide d'administration*.

Comportement du navigateur dans les produits IBM EMM

L'utilisation d'un navigateur avec les produits IBM EMM est soumise à certaines règles et restrictions.

Navigateurs pris en charge

Pour obtenir la liste des navigateurs pris en charge, consultez le document *IBM Enterprise Marketing Management Recommended Software Environments and Minimum System Requirements* pour la version 9.1.0.

Logiciels de blocage d'incrustation

Vous devez désactiver les logiciels de blocage d'incrustation dans le navigateur ou les modules complémentaires du navigateur tels que les barres d'outils. Les logiciels de blocage d'incrustation empêchent la fenêtre de diagramme de s'ouvrir.

Méthodes de navigation

N'utilisez pas les boutons du navigateur. Par exemple, évitez d'utiliser les boutons Précédent et Suivant du navigateur. Utilisez à la place les boutons de l'interface utilisateur d'IBM EMM.

Utilisation de plusieurs fenêtres de navigateur dans Internet Explorer

Cette restriction s'applique à l'utilisation d'Internet Explorer (IE) avec IBM Campaign ou avec les modules qui utilisent les diagrammes Campaign (eMessage, Contact Optimization, Interact, Distributed Marketing).

Pour vous connecter plusieurs fois pour afficher des informations côte à côte, vous devez ouvrir IE et vous connecter à IBM EMM. Puis sélectionnez **Fichier > Nouvelle session** dans la barre de menus IE. Dans la nouvelle fenêtre de navigateur IE, connectez-vous à IBM EMM sous le même utilisateur ou sous un autre.

Important : N'employez aucune autre méthode pour ouvrir plusieurs sessions. Par exemple, n'ouvrez pas de nouvel onglet, n'ouvrez pas d'autre session du navigateur à partir du menu **Démarrer** ou d'une icône sur le bureau, et n'utilisez pas non plus **Fichier > Nouvelle fenêtre** dans IE. Ces méthodes peuvent endommager les informations affichées dans l'application.

Pour plus de détails, consultez le manuel *IBM Campaign - Guide d'utilisation*.

Avant de contacter le support technique IBM

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre en consultant la documentation, le correspondant désigné pour le support technique de votre entreprise peut contacter le support technique d'IBM. Utilisez ces instructions pour garantir la résolution efficace de votre problème.

Si vous n'êtes pas le correspondant désigné pour le support technique dans votre société, contactez l'administrateur IBM pour plus d'informations.

Informations à regrouper

Avant de contacter le support technique d'IBM, rassemblez les informations suivantes :

- une brève description de la nature du problème,
- Messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La procédure détaillée permettant de reproduire le problème.
- Les fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données associés.
- Informations relatives à votre environnement (produit et système), que vous pouvez obtenir en suivant la procédure décrite sous "Informations sur le système".

Informations système

Lorsque vous appellerez le support technique d'IBM, vous devrez sans doute fournir des informations relatives à votre environnement.

Si le problème rencontré ne vous empêche pas de vous connecter, vous trouverez la plupart de ces informations sur la page A propos de, qui fournit des informations sur les applications IBM installées.

Pour accéder à la page A propos de, sélectionnez **Aide > A propos de**. Si vous ne pouvez pas accéder à la page A propos de, recherchez le fichier `version.txt` qui se trouve sous le répertoire d'installation de votre application.

Informations de contact du support technique d'IBM

Pour savoir comment contacter le support technique d'IBM, consultez le site Web de support technique IBM : (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Remarque : Pour entrer une demande de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Ce compte doit être associé à votre numéro client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte avec votre numéro client IBM, voir **Ressources de support > Soutien de logiciels autorisés** sur le portail de support.

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, programme ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, programme ou service IBM puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous accorde aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

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

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues auprès d'IBM Intellectual Property Department dans votre pays ou par écrit à l'adresse :

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

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

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

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans le présent document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA (IBM Customer Agreement), des conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être changés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de individus, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms d'individus, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent guide contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes à l'interface de programme d'application de la plateforme pour lesquels ils ont été écrits. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis en l'état, sans garantie d'aucune sorte. IBM ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages liés à l'utilisation des exemples de programmes.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web «Copyright and trademark information» à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Règles de confidentialité et conditions d'utilisation

Les produits IBM Software, notamment les logiciels sous forme de services (“Offres logicielles”), peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations d'utilisation en vue d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final, d'ajuster les interactions avec l'utilisateur final ou à d'autres fins. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Dans la plupart des cas, aucune information personnelle n'est collectée par ces cookies. Si vous utilisez une offre logicielle qui vous permet de collecter des informations personnelles via des cookies et des technologies similaires, tenez compte des spécificités suivantes.

En fonction de la configuration déployée, cette offre logicielle peut utiliser des cookies de session et des cookies permanents qui collectent le nom d'utilisateur de chaque utilisateur ainsi que d'autres informations personnelles à des fins de gestion des sessions, de convivialité améliorée pour l'utilisateur ou d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si la configuration déployée pour cette offre

logicielle vous permet, en tant que client, de collecter des informations personnelles d'utilisateurs finaux via des cookies et autres technologies, vous devez rechercher les conseils juridiques sur les lois applicables à ces collectes de données, notamment toutes les exigences relatives à l'indication de consignes et de consentements, le cas échéant.

IBM exige que les clients (1) fournissent un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation du site Web du client (par exemple les règles de confidentialité) qui comprenne un lien vers les collectes de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du client, (2) indiquent que des cookies et des gifs et pixels invisibles sont placés sur l'ordinateur du visiteur par IBM pour le compte du client avec une explication de l'objectif de cette technologie et (3), selon les conditions requises par la loi, obtiennent le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les gifs et pixels invisibles par le client ou IBM sur leurs unités.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des diverses technologies, notamment des cookies, reportez-vous à la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies" d'IBM's Online Privacy Statement, à l'adresse : <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>.

