

IBM Contact Optimization

V9R1

2013 年 10 月 25 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	与 IBM 技术支持联系之前	7
V9.1.0 中的新增功能和更改	1	声明	9
修正的缺陷	2	商标	10
已知问题	3	隐私策略和使用条款注意事项	11
已知局限性	4		
V9.0.0 中的新增功能和更改	5		
IBM EMM 产品中的浏览器行为	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 V9.1.0 需要 Campaign V9.1.0。

可以从 Contact Optimization V8.5 或更高版本升级至 Contact Optimization V9.1.0。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。

V9.1.0 中的新增功能和更改

IBM Contact Optimization V9.1.0 引入了以下新增功能和更改。

代理容量优化

在 R9.1 中, Contact Optimization 用户现在也可以对分支或代理渠道使用优化。您可以使用代理容量优化通过代理向高价值使用者提供高价值商品。通过借助代理为选定使用者提供特定的商品, 您可以确保与高价值使用者的一对一联系并提高市场营销投资的回报。要使用代理容量优化, 在创建 Contact Optimization 会话时, 必须声明要将其视为代理渠道的营销渠道。通过此渠道建议的所有商品都必须通过代理进行提供。您可以为会话指定一个“代理信息”表和一个“代理客户关系”表。然后, 在代理渠道上定义“跨客户最小/最大商品容量”规则。

UpdateSessionTableStatistics

UpdateSessionTableStatistics 参数会添加用于在 Optimize 会话运行期间更新 PCT、RC 和 POA 表的统计信息的查询。可在会话级别调整此参数, 不会影响其他会话。保留最新的索引统计信息有助于改进对这些表执行的查询的性能。在 Optimize 的全局配置设置中, 也存在此参数。

使用 iLog 进行的 FICO 替换

现在，Contact Optimization 使用 IBM CPLEX Solver 来执行为每一个营销活动目标选择最佳商品时的必要数学计算，从而替换非 IBM 技术。使用 IBM 自己的技术进行优化使 IBM 能够确保严格按路线图进行操作并且产品团队在将来可以紧密协作，从而使 Contact Optimization 产品始终取得最高绩效。

启用最大容量耗用

如果您获取的 Contact Optimization 结果未充分利用渠道容量，请启用 EnableMaxCapacityConsumption 以减少渠道容量的损失。然后，重新运行 Contact Optimization 会话。如果将参数 EnableMaxCapacityConsumption 设置为 true，那么 Contact Optimization 将使用已增强的算法来尝试满足“跨客户”规则（“最小/最大商品容量”规则和“定制容量”规则）中设置的最大约束。但是，如果使用此属性，那么根据向会话提供的数据，会话运行时间可能会增加。

IBM EMM 安装和升级改进

安装和升级过程的改进包括以下各项：

- 所有产品的安装指南都已重写并重新组织为单独的安装指南和升级指南，以便更容易查找和使用信息。
- 已增强安装程序，以更好地描述您需要输入的信息以及阐明安装期间的每个阶段要执行的步骤。
- 现在，每个安装程序都提供了直接指向产品的安装指南和升级指南（PDF 或 HTML 格式）的链接。

目标单元电子表格相关文档中的更改

在《Contact Optimization 用户指南》中，主题“目标控制电子表格和预优化流程图”应该是“目标单元电子表格和预优化流程图”。

另外，请不要将 TCS 控制单元与预优化流程图中的“优化”流程框相关联。优化之后，声明控制单元。

修正的缺陷

本节列示了在 IBM Contact Optimization V9.1.0 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 7620	“分析”选项卡的“报告运行”下拉列表中的截断问题
缺陷 7628	错误消息字体太小，无法阅读
缺陷 4488	复选框与 Contact Optimization 会话的“规则”选项卡中的某些字符串重叠
缺陷 1692	创建 Optimize 会话并保存之后，如果您编辑该会话并为其提供空白名称，那么将不显示错误消息，也不会更新先前的会话名称。
缺陷 9140	ContactOptimization-ja: “报告类型”下拉列表中的截断问题
缺陷 11540	Optimize 服务器由于 AIX 上的 FEC 最小/最大规则而崩溃
缺陷 5150	Contact Optimization 会话由于发生 TRYING TO REMOVE STALE PROPOSED RECORDS FROM PCT 错误失败。

已知问题

本节列示了 Contact Optimization V9.1.0 中的已知问题。

问题	问题标识	描述
ContactOptimization-zh_CN, KO: 第四个页面中的错误布局和对齐	缺陷 7637	ContactOptimization-zh_CN, KO: 第四个页面中的错误布局和对齐
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。
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。
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。	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 set LANG=xx_XX, 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。
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。

问题	问题标识	描述
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。
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。
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。

已知局限性

本节列示了 Contact Optimization V9.1.0 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。	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 ACOOptAdmin 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 ACOOptAdmin.bat 文件中的 SSL_Options，然后才能通过单向 SSL 使用 ACOOptAdmin 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，可能由于发生了下列错误失败：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>

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》。

IBM EMM 产品中的浏览器行为

IBM EMM 产品存在某些浏览器限制和要求。

受支持的浏览器

有关受支持浏览器的列表，请参阅 V9.1.0 的《IBM Enterprise Marketing Management 建议的软件环境和最低系统要求》。

弹出窗口拦截程序

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。

导航方法

请不要使用浏览器控件进行浏览。例如，避免使用浏览器的“后退”和“前进”按钮。而是应使用 IBM EMM 用户界面中提供的控件。

在 Internet Explorer 中使用多个浏览器窗口

将 Internet Explorer (IE) 与 IBM Campaign 或任何使用 Campaign 流程图（eMessage、Contact Optimization、Interact 和 Distributed Marketing）的模块配合使用时，存在此限制。

要多次登录以查看并列信息，必须打开 IE 并登录 IBM EMM。然后，在 IE 菜单栏中选择文件 > 新建会话。在新的 IE 浏览器窗口中，以同一用户或其他用户身份登录 IBM EMM。

要点： 请不要使用任何其他方法来打开多个会话。例如，不要打开新选项卡；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 IE 中的文件 > 新建窗口。这些方法可能会破坏应用程序中显示的信息。

有关详细信息，请参阅《IBM Campaign 用户指南》。

与 IBM 技术支持联系之前

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。使用这些准则来确保高效而成功地解决问题。

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

与 IBM 技术支持联系之前，请收集以下信息：

- 有关问题性质的简短描述。
- 发生问题时您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。
- 有关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。

如果产生的问题并不妨碍您登录，那么在“关于”页面上可获得大部分此类信息，该页面提供有关已安装的 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。如果无法访问“关于”页面，请查看位于应用程序安装目录下的 `version.txt` 文件。

IBM 技术支持的联系信息

有关与 IBM 技术支持进行联系的方式，请查看 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 帐户进行登录。此帐户必须链接至您的 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](http://www.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 商标列表可在 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（包括软件即服务解决方案，“软件产品”）可能使用 cookie 或其他技术来收集产品使用信息，以帮助改善最终用户体验，定制与最终用户的交互或用于其他目的。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，但禁用它们也将使它们所支持的功能无法使用。

不同管辖区域对通过 cookie 和类型技术收集个人信息进行不同程度的规管。如果此软件产品的已部署配置为您（作为客户）提供通过 cookie 和其他技术收集个人信息的能力，那么您应当主动征求有关任何适用于此类数据收集（包括提供通知和同意的任何要求，如适用）的法律的法律建议。

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。

有关用于这些用途的各种技术（包括 cookie）的使用的更多信息，请参阅 IBM 的联机隐私声明 (<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>) 中标题为“Cookie、网络信标和其他技术”的部分。



Printed in China