

IBM Contact Optimization
Version 9 Release 1.1
26. November 2014

Releaseinformationen



Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen“ auf Seite 13 gelesen werden.

Diese Edition bezieht sich auf Version 9, Release 1, Modifikation 1 von IBM Contact Optimization und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuauflage geändert wird.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2014.

Inhaltsverzeichnis

Systemvoraussetzungen und Kompatibilität. 1

Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.1.1	1
Behobene Fehler	3
Bekannte Probleme	4
Bekannte Einschränkungen	6
Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.1.0	8

Vor der Kontaktaufnahme zum Technical Support von IBM 11

Bemerkungen. 13

Marken.	15
-----------------	----

Hinweise zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen	15
--	----

Systemvoraussetzungen und Kompatibilität

Dieser Abschnitt enthält folgende Informationen für dieses Release von IBM® Contact Optimization:

- Informationen zu Systemanforderungen und Kompatibilität
- Änderungen beim Support für Drittanbietersoftware

Contact Optimization wird als Bestandteil der IBM EMM-Produktsuite betrieben.

Contact Optimization Version 9.1.1 erfordert IBM Campaign 9.1.1.

Ein Upgrade auf Contact Optimization 9.1.1 kann von der Version Contact Optimization 9.1 ausgeführt werden. Anweisungen hierzu finden Sie im *IBM Contact Optimization-Installationshandbuch*.

Contact Optimization unterstützt nur 64-Bit-Betriebssysteme.

Vollständige Informationen zu Systemanforderungen und -kompatibilität

Eine Liste mit IBM EMM-Produktversionen, die mit diesem Produkt kompatibel sind, und eine Liste der Anforderungen anderer Anbieter für dieses Produkt finden Sie im Dokument *Empfohlene Softwareumgebungen und Mindestsystemvoraussetzungen*. Dieses Dokument befindet sich unter "Detaillierte Systemvoraussetzungen" auf der Website mit dem IBM Unterstützungsportal (<http://support.ibm.com>).

Anmerkung: Um über das Unterstützungsportal auf die IBM EMM-Dokumentation zuzugreifen, müssen Sie sich mit einem IBM Konto anmelden. Dieses Konto muss mit Ihrer IBM Kundennummer verknüpft sein. Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Kontos zu Ihrer IBM Kundennummer erhalten Sie unter **Unterstützungsressourcen > Gültige Softwareunterstützung** im Support-Portal.

Zugriff auf dieses Dokument erhalten Sie auch unter **Hilfe > Produktdokumentation**, wenn Sie bei IBM EMM angemeldet sind.

Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.1.1

Die folgenden neuen Funktionen und Änderungen werden in Version 9.1.1 von IBM Contact Optimization eingeführt.

IBM ExperienceOne Knowledge Center

Ab Version 9.1.1 können Sie die Produktdokumentation im IBM ExperienceOne Knowledge Center anzeigen, einschließlich der Dokumentation für alle Produkte der ExperienceOne-Familie. Im IBM ExperienceOne Knowledge Center können Sie:

- die gesamte Dokumentation für ein bestimmtes Produkt durchsuchen.
- alle Produkte in der Suite durchsuchen.
- Lesezeichen bei Themen setzen.
- Links zu bestimmten Themen teilen.
- auf IBM Support und Ausbildungsressourcen zugreifen.

Sie können die Dokumentation zu allgemeinen Tasks, Fehlerbehebung und Support genau wie in früheren Releases über das Menü **Hilfe** in jedem Produkt anzeigen: **Hilfe > Produktdokumentation** oder **Hilfe > Hilfe zu dieser Seite**. Die Dokumentation zu allen anderen IBM Produkten finden Sie im IBM Knowledge Center unter <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/>.

Durchführen eines Testlaufs einer Contact Optimization-Sitzung

Sie können Ihre Contact Optimization-Sitzung vor einer Produktionsausführung optimieren, indem Sie einen Testlauf mit einer Teilmenge der PCT-Daten durchführen. Nachdem Sie alle Ablaufdiagramme ausgeführt haben, die Kontakt- und Angebotsinformationen generieren, auf die die Contact Optimization-Sitzung zugreifen kann, können Sie die Contact Optimization-Sitzung ausführen, die Sie erstellt haben. Sie sollten einen Testlauf der Sitzung durchführen, um zu prüfen, ob die Ergebnisse der Optimierung Ihren Erwartungen entsprechen. Wenn Sie die Ergebnisse überprüfen haben, führen Sie eine Produktionsausführung durch, um den endgültigen Datensatz zu generieren.

Optimieren einer Transaktionsabfrage zur Leistungssteigerung

Sie können zur Leistungssteigerung temporäre Tabellen statt datenbankspezifischer Ansichten verwenden. Um die Attributfilterabfrage (AFQ) zu optimieren und die Leistung zu steigern, können Sie die Verwendung von temporären Tabellen aktivieren. Sie können die temporäre Tabelle aktivieren bzw. inaktivieren, indem Sie **Erweiterte Einstellungen > Datenbankoptimierung** auf der Contact Optimization-Sitzungsebene auswählen und **Allow Temporary Tables** auf True einstellen. Sie können diesen Parameter auch in den Konfigurationseinstellungen unter `Affinium|Campaign|partitions|partition1|Optimize|DatabaseTuning|AllowTempTables` konfigurieren. Diese Einstellung ist standardmäßig aktiviert, weil bei größeren Sitzungen eine Leistungssteigerung erzielt wird, wenn Sie temporäre Tabellen verwenden.

CAMPAIGN_HOME entkoppelt von Contact Optimization für verteilte Installationen

Sie können den Contact Optimization-Listener und zugehörige Serverdienstprogramme getrennt von Campaign ausführen. Wenn Contact Optimization und Campaign auf getrennten Systemen installiert ist (ab 9.1.1), ist es nicht erforderlich, das Campaign-Verzeichnis für Ihre Campaign-Installation als Netzlaufwerk in dem System bereitzustellen, in dem Contact Optimization gehostet wird. Die Abhängigkeit, die CAMPAIGN_HOME-Umgebungsvariable einzustellen, wurde entfernt.

Die Prozessleistung von MailList wird bei einem Ablaufdiagramm nach der Optimierung gesteigert

Wenn im Ablaufdiagramm nach der Optimierung ein Teil der IDs aus einer optimierten Liste extrahiert wird, wird die Verarbeitungslogik erweitert, um besser mit den ausgewählten IDs arbeiten zu können und somit die Leistung der Laufzeit zu steigern. Dies erfolgt durch verbesserte Beschränkungen beim Datensatz, der während der Extraktion abgefragt wird.

Zusatzindizes für zusätzliche Leistungssteigerung

Neben der Indexierung der Segmentzugehörigkeits-, Kontaktverlaufs- und detaillierten Kontaktverlaufstabellen für jede Zielgruppe und der PCT-, POA- und RC-Tabellen für jede Sitzung gibt es weitere Tabellen, die Sie indizieren und deren Ta-

ellenstatistiken Sie aktualisieren können, um die Ausführungsleistung der Contact Optimization-Sitzung zu steigern. Standardmäßig fügt das Contact Optimization-Installationsprogramm diese zusätzlichen Indizes auf Kampagnentabellen nicht hinzu. Diese Indizes sollten nur hinzugefügt werden, wenn Sie der Meinung sind, dass Contact Optimization-Sitzungsabfragen langsamer als erwartet ausgeführt werden. Das Hinzufügen weiterer Indizes kann die Leistung für Aktualisierungsanfragen, wie Einfügen oder Aktualisieren, bei diesen Tabellen beeinträchtigen. Sie können diese zusätzlichen Indizes hinzufügen und Tabellenstatistiken manuell aktualisieren, indem Sie die folgenden datenbankspezifischen SQL-Skripts ausführen:

1. aco_extra_indexes_db2.sql
2. aco_extra_indexes_sqlsvr.sql
3. aco_extra_indexes_ora.sql

Diese Skripts befinden sich im Ordner <OPTIMIZE_HOME>/ddl. Jedes Script enthält drei Abschnitte: Index löschen, Index erstellen und Tabellenstatistiken aktualisieren. Indexskripts müssen nur einmal ausgeführt werden. Abfragen zur Aktualisierung der Tabellenstatistiken müssen jedoch regelmäßig ausgeführt werden, um die Tabellenstatistiken aktuell zu halten. Es wird empfohlen, diese Tabellenstatistikabfragen auszuführen, bevor Sie eine große Contact Optimization-Sitzungsausführung auslösen.

Anmerkung: Alle drei Skripts enthalten ein SQL-Script für die standardmäßige detaillierte Kontaktverlaufstabelle (UA_DTLCONTACTHIST). Wenn eine Contact Optimization-Sitzung auf einer anderen Zielgruppenebene definiert ist, sollten die Index- und Statistik-SQL-Abfragen für die entsprechende detaillierte Kontaktverlaufstabelle ausgeführt werden.

Behobene Fehler

In diesem Abschnitt sind alle Fehler aufgeführt, die in IBM Contact Optimization Version 9.1.1 behoben werden. Die Fehler sind nach Fehlernummer und anschließend nach Vorfallnummer (falls zutreffend) sortiert.

Problem-ID	Beschreibung
Fehler 134432	Wenn ein Benutzer eine Contact Optimization-Sitzung und dann ein Campaign-Ablaufdiagramm erstellt, kann er "Optimierte Listen" im Prozessfeld "Extrahieren" nicht auswählen.
Fehler 164682	Der von IBM Contact Optimization berechnete Wert der Bewertungsmatrix wird ignoriert.
Fehler 155587	Es dürfen keine Sonderzeichen im Sitzungsnamensfeld von Contact Optimization eingegeben werden.
Fehler 147055	In bestimmten Fällen, bei einer großen Anzahl von "Niemals A mit B"-Regeln, die eine zyklische Abhängigkeit haben, hat IBM Contact Optimization suboptimale Ergebnisse generiert.
Fehler 134478	Eine IBM Contact Optimization-Sitzung, die mit mehreren kundenbezogenen Min/Max-Regeln mit einem Mindestwert ungleich null konfiguriert ist, werden bei Verwendung strategischer Segmente ohne rollierende Zeitfenster manchmal suboptimale Ergebnisse zurückgegeben.
Fehler 50961	In einem extrem langsamen Netzwerk haben SSO-Token abhängig von der Konfiguration das Zeitlimit überschritten. Dadurch wurde fälschlicherweise ein fehlgeschlagener Status für Sitzungsausführungen auf der Seite Geplante Ausführungen angezeigt.

Bekannte Probleme

In diesem Abschnitt sind bekannte Probleme aufgelistet, die in Contact Optimization 9.1.1 auftreten können.

Problem	Problem-ID	Beschreibung
Übersichtsbericht zu Campaign Contact Optimization ist falsch	Fehler 176368	Wenn Angebotsversionen in einer Regel verwendet werden, gibt der Bericht, in dem Zähler vor und nach der Optimierung verglichen werden, den Zähler von Datensätzen vor der Optimierung als 1 aus. Die Zähler nach der Optimierung sind korrekt.
Der Listener gibt selbst bei einem abgelaufenen Kennwort einen Anmeldefehler aus	Fehler 175554	Für den Campaign-Listener und den Contact Optimization-Listener wird dem Benutzer ein Anmeldefelder angezeigt, selbst wenn das Kennwort abgelaufen ist.
ContactOptimization-zh_CN, KO: Schlechtes Layout und schlechte Ausrichtung auf Seite 4	Fehler 7637	Bei Benutzerschnittstellen in den Sprachen Koreanisch und vereinfachtes Chinesisch gibt es Probleme mit dem Layout und der Ausrichtung einiger Nachrichten in Contact Optimization-Sitzungen.
Nach Upgrade auf Campaign 9.1 kann der Optimize-Listener über ACOServer.sh nicht mehr angehalten werden	Fehler 81245	Die Benutzer müssen zusammen ein Upgrade von Campaign und Contact Optimization durchführen. Sollte sie dazu nicht in der Lage sein, müssen sie den Contact Optimization-Listener manuell mithilfe des Befehls "task manager/kill" stoppen.
Das Erstellen einer Contact Optimization-Sitzung mit Mehrfachbyte-Benutzergruppenname schlägt fehl	Fehler 121703	Falls eine andere Sprache als Englisch mit Mehrfachbyte-Zeichen zum Benennen einer Benutzergruppenebene verwendet wird, kann Contact Optimization keine Contact Optimization-Sitzungen erstellen, die diese Benutzergruppenebene enthalten. Um dieses Problem zu umgehen, verwenden Sie zum Benennen von Benutzergruppenebenen Englisch oder Einzelbytezeichensätze.
Fehlernachrichten für das Dienstprogramm "ACOOptAdmin" werden nicht entsprechend anderen Ländereinstellungen als Englisch angezeigt	DEF051284	Beim Ausführen des Befehlszeilendienstprogramms "ACOOptAdmin" in einer nicht-englischen Ländereinstellung werden Fehlernachrichten nicht entsprechend der angegebenen Ländereinstellung angezeigt. Die Fehlernachrichten werden nur in Englisch angezeigt.

Problem	Problem-ID	Beschreibung
Der Contact Optimization-Listener verwendet nicht automatisch die gleiche nicht-englische Ländereinstellung wie der Campaign-Listener	ENH11618	<p>In Installationen, bei denen Campaign und Contact Optimization mit einer nicht-englischen Ländereinstellung installiert werden, wird der Contact Optimization-Listener in Englisch statt in der installierten Ländereinstellung gestartet.</p> <p>Um dieses Problem zu umgehen, stellen Sie im Befehlszeilenfenster oder in der Batchdatei (ACOServer.bat oder ACOServer.sh), die zum Starten des Contact Optimization-Listeners verwendet wird, LANG=xx_XX wie folgt ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portugiesisch (Brasilien) - pt_BR • Französisch - fr_FR • Deutsch - de_DE • Italienisch - it_IT • Japanisch - ja_JP • Koreanisch - ko_KR • Vereinfachtes Chinesisch - zh_CN • Spanisch - es_ES <p>Verwenden Sie in UNIX-Systemen die folgenden Befehle.</p> <pre>LANG=xx_XX export LANG</pre>
unprocessables_sessionid.csv enthält unter Umständen einige Kunden, die Angebote erhalten	DEF054841	In bestimmten Szenarien können einige der Kunden, die Angebote erhalten, in der Datei unprocessables_sessionid.csv enthalten sein.
Falsches Optimierungsergebnis mit der Regel "Benutzerdefinierte Kapazität" unter bestimmten Umständen	DEF058362	<p>Ein Kunde, der die folgenden Kriterien erfüllt, erhält möglicherweise weniger Angebote als gewünscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde hat eine gerade Anzahl vorgeschlagener Transaktionen. • Alle diese Transaktionen haben dieselbe Bewertung. • Diese Bewertung ist ein niedriger Wert.
Einige Beschriftungen werden in Japanisch, Chinesisch und Koreanisch nicht ordnungsgemäß angezeigt	DEF059595	Einige übersetzte Beschriftungen werden nicht ordnungsgemäß angezeigt. Wenn Sie z. B. die Bewertungsmatrix manuell bearbeiten, wird die vertikale Beschriftung rechts in der Tabelle falsch herum angezeigt. Außerdem wird bei Optimierungsregeln, die Kunden im Segment enthalten, die Beschriftung Segment in zwei Zeilen angezeigt.
Der Übersichtsbericht "Angebotsfilterung" zeigt eine falsche Anzahl vorgeschlagener Kontakte an, die von der Regel "Benutzerdefinierte Kapazität" entfernt werden	DEF059805	Der Bericht "Angebotsübersicht" zeigt in der Spalte "Durch diese Regel entfernt" falsche Zahlen für die Regeln "Benutzerdefinierte Kapazität" an, wenn das zugehörige Flussdiagramm für diese Contact Optimization-Sitzung mehrere Kontaktdaten und mehrere Angebote enthält, die jedem Benutzer in unterschiedlichen Kanälen unterbreitet wurden.

Problem	Problem-ID	Beschreibung
Probleme mit dem Abfrageerstellungsprogramm für Angebotsversionen	DEF060676	In Verbindung mit dem Abfrageerstellungsprogramm für Angebotsversionen bestehen verschiedene untergeordnete Probleme: <ul style="list-style-type: none"> • Für benutzerdefinierte Attribute mit dem Maskenelementtyp "Auswahlrahmen" verwendet das Abfrageerstellungsprogramm für Angebotsversionen nicht den Auswahlrahmen. Sie müssen den Wert manuell eingeben. • Wenn die Gruppenebene entfernt wird, werden die Bedingungen der Untergruppe der übergeordneten Bedingung hinzugefügt und umgekehrt. • Alle arithmetischen Operatoren werden für eine Zeichenfolgevariable angezeigt, es gelten jedoch nur "gleich" und "ungleich". • Definierte Längenprüfungen für Attribute werden bei der Eingabe für Bedingungen nicht bestätigt.
Angebotsversionsregeln, die Daten enthalten, stellen keine erwarteten Optimierungsergebnisse bereit	DEF061554	Wenn Sie eine Angebotsversionsbedingung erstellen, die ein Datum einbezieht (z. B. der Angebotsparameter "gültiges Enddatum" ist gleich "31.12.2011"), dann ist die Bedingung der Angebotsversion, die die Regel enthält, eventuell nicht erfüllt; der Rest der Regeln wird aber ordnungsgemäß funktionieren.
Regelausnahmen, die Kalenderjahre umfassen, geben falsche Ergebnisse aus	DEF061639	Wenn Sie eine Regelausnahme für die Kapazitätsregel "Min./Max. Anzahl Angebote" erstellen, die Kalenderjahre umfasst (z. B. "01.07.2011" bis "30.06.2012"), wird die Regel, die die Regelausnahme enthält, nicht das gewünschte Ergebnis erzielen; der Rest der Regeln wird aber ordnungsgemäß funktionieren.

Bekannte Einschränkungen

In diesem Abschnitt sind die in Contact Optimization 9.1.1 bekannten Einschränkungen aufgelistet.

Problem	Nummer	Beschreibung
Zeichenfolgen im Produktions- oder Test-Popup-Fenster sind nicht übersetzt.	Fehler 176920	Bei einer nicht-englischen Installation sind die Zeichenfolgen im Produktions- oder Test-Popup-Fenster nicht übersetzt.
Ausführungsstatus der Contact Optimization-Sitzung muss konsistent sein.	Fehler 171288	Bei einem Ausfall des Contact Optimization-Servers tritt diese Inkonsistenz auf. Sie können auf die Schaltfläche "Verlauf löschen" klicken, um den letzten Ausführungsstatus zu löschen. Darüber hinaus werden die Verlaufsberichte der entsprechenden Contact Optimization-Sitzung gelöscht.
Der Prozess "MailList" schlägt mit dem folgenden Datenbankfehler fehl: ORA-00999: UNGÜLTIGER ANZEIGENAME.	Fehler 170951	Ändern Sie in UA_SYSTEM_TABLES den Wert von UseTempTablePool von TRUE in FALSE. Die MailList-Ausführung wird erfolgreich abgeschlossen.

Problem	Nummer	Beschreibung
Contact Optimization beendet nicht den Prozess unica_acsvr, der während einer Ausführung geöffnet wird.	Fehler 164875	Bei einer Zeitplanausführung einer Contact Optimization-Sitzung mit dem Marketing Platform-Scheduler sehen Sie mehrere unica_acsvr-Anmeldeprozesse. Diese Prozesse werden nach einiger Zeit automatisch beendet.
Der Marketing Platform-Scheduler kann keine Contact Optimization-Sitzung erkennen, die sich unter mehreren Ordnern befindet.	Fehler 157537	Wenn Sie eine Contact Optimization-Sitzung planen, die sich unter zwei Ebenen von Unterordnern einer Contact Optimization-Sitzung befindet, wird u. U. der folgende Fehler angezeigt: Keine Sitzung mit dem angegebenen Namen gefunden.
Ein DB2-Datenbankbenutzerwechsel von Systemtabellen lässt eine Contact Optimization-Sitzung fehlschlagen, wenn der Administrator einen Index mit demselben Namen hat.	Fehler 155876	Um das Fehlschlagen einer Sitzung zu vermeiden, sollte der DB2-Datenbankadministrator Indizes entfernen.
Eine Campaign-Fehlernachricht wird angezeigt, wenn Sie versuchen, ein Angebot oder ein Segment hinzuzufügen oder zu entfernen.	Fehler 134440	Wenn Sie ein Angebot oder ein Segment hinzufügen oder entfernen, wird eine Campaign-Fehlernachricht auf der Übersichtsseite der geplanten Contact Optimization-Sitzung angezeigt.
Der Ausführungsbefehl der Contact Optimization-Sitzung wurde in neuesten Links erfasst.	Fehler 177376	Wenn Sie über die neuesten Links zu einer Sitzung wechseln, können Sie die Sitzung ausführen, indem Sie die URL direkt einfügen.
In einem Contact Optimization-Bericht werden Angebote nach Typ und Segment nicht wie gewünscht gedruckt.	Fehler 102889	Die folgenden Probleme treten auf, wenn die Angebote nach Typ und Segment in einem Contact Optimization-Bericht gedruckt werden. <ol style="list-style-type: none"> 1. Im Vorschauenfenster kann erst dann ein Bildlauf durchgeführt werden, wenn dessen Größe verändert wurde. 2. Es wird nur gedruckt, was auf auf eine A4-Seite passt. Druckoptionen haben anscheinend keine Auswirkung.
Negative Bewertungen verursachen eine ungenaue Regelanrechnung	DEF041400	Bei der Verwendung von negativen Bewertungen ist die Regelanrechnung im Übersichtsbericht "Angebotsfilterung" möglicherweise ungenau. Angebote mit negativen Bewertungen müssen nur die Mindestanforderungen erfüllen.
Mit TCS verknüpfte Zellen, die Angebotszuweisungen enthalten, werden nicht im Optimize-Prozess angezeigt.	DEF061355	Wenn der Optimize-Prozess mit einer oder mehreren Zellen verbunden ist und die vorgelagerten Zellen anschließend mit Top-down-Zellen im Prozess "Zielellentabelle" (TCS) verknüpft werden, werden die im TCS zugewiesenen Angebote nicht automatisch im Optimize-Prozess angezeigt. Erstellen Sie zuerst Verknüpfungen zu Top-down-Zellen im TCS, bevor Sie diese Zellen mit einem Optimize-Prozess verbinden. Andernfalls müssen Sie die gleichen Angebote entweder innerhalb des Optimize-Prozesses zuweisen oder den Optimize-Prozess löschen und neu erstellen.

Problem	Nummer	Beschreibung
Die Ausführung des Dienstprogramms "ACOOptAdmin" mit einem unidirektionalen SSL erfordert eine weitere Konfiguration.	DEF046832	Sie können das ACOOptAdmin -Dienstprogramm nur mit einem unidirektionalen SSL verwenden, wenn Sie ein Sicherheitszertifikat registrieren, einen Hostnamen und eine Domäne angeben sowie SSL_Options in der AC00ptAdmin.bat-Datei definieren.
Die Ausführung der Sitzung im ersten Versuch ist bei Beendigung des Prozesses unica_acosvr fehlgeschlagen.	DEF055010	Wenn Sie beim nächsten Versuch, eine Contact Optimization-Sitzung auszuführen, den Befehl Beenden zum Beenden von unica_acosvr verwenden, wird möglicherweise folgender Fehler angezeigt: Ein unbekannter Kommunikationsfehler mit dem IBM Optimize-Serverprozess ist aufgetreten. Problemumgehung - Führen Sie die Contact Optimization-Sitzung erneut aus, um sie erfolgreich abzuschließen.

Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.1.0

Die folgenden neuen Funktionen und Änderungen werden in Version 9.1.0 von IBM Contact Optimization eingeführt.

Optimierung der Agentenkapazität

Mit dem Release 9.1 können Contact Optimization-Benutzer Optimization jetzt auch über eine Verzweigung oder einen Agentenkanal einsetzen. Mithilfe der Agentenkapazitätsoptimierung leiten Sie Angebote für Kunden mit hoher Kaufkraft über Agenten zu den entsprechenden Kunden. Indem spezielle Angebote für ausgewählte Kunden über Ihre Agenten geleitet werden, stellen Sie sicher, dass persönlicher Kontakt mit Kunden mit hoher Kaufkraft besteht, und erhöhen so die Rendite Ihrer Marketinginvestitionen. Damit Sie die Agentenkapazitätsoptimierung verwenden können, müssen Sie beim Erstellen einer Contact Optimization-Sitzung einen Kampagnenkanal festlegen, der als Agentenkanal dient. Sämtliche über diesen Kanal erstellten Angebote werden über Agenten geleitet. Für die Sitzung legen Sie eine Agenteninformationstabelle und eine Tabelle für Agenten-Kunden-Beziehung fest. Danach definieren Sie auf dem Agentenkanal eine kundenübergreifende Kapazitätsregel "Min./max. Anz. Angebote".

UpdateSessionTableStatistics

Mit dem Parameter UpdateSessionTableStatistics wird während einer Optimizesitzung eine Abfrage zur Aktualisierung der Statistiken der PCT-, RC- und POA-Tabellen hinzugefügt. Dieser Parameter kann auf Sitzungsebene ohne Auswirkungen auf andere Sitzungen optimiert werden. Wenn die Indexstatistiken aktuell gehalten werden, wird die Leistung der Abfrage dieser Tabellen verbessert. Dieser Parameter ist auch in den globalen Konfigurationseinstellungen von Optimize vorhanden.

FICO ersetzt durch iLog

Contact Optimization verwendet jetzt IBM CPLEX Solver für mathematische Berechnungen, die erforderlich sind, um für jedes Kampagnenziel das beste Angebot auszuwählen. IBM CPLEX Solver ersetzt die Technologie eines Drittanbieters. Dadurch, dass IBM zur Optimierung seine eigene Technologie einsetzt, wird sichergestellt, dass Roadmaps gut abgestimmt sind und Produktteams von nun an eng zu-

sammenarbeiten, sodass das Contact Optimization-Produkt immer das beste Leistungsverhalten zeigt.

Maximale Kapazitätsnutzung aktivieren

Sollten Sie Contact Optimization-Ergebnisse erhalten, die die Möglichkeiten des Kanals nicht auslasten, aktivieren Sie `EnableMaxCapacityConsumption`, um den Verlust an Kanalkapazität zu verringern. Führen Sie danach die Contact Optimization-Sitzung erneut aus. Falls der Parameter `EnableMaxCapacityConsumption` auf "True" gesetzt wird, verwendet Contact Optimization einen erweiterten Algorithmus und versucht, den in den kundenübergreifenden Regeln (Kapazitätsregel "Min./max. Anz. Angebote" und Regel "Benutzerdefinierte Kapazität") festgelegten Maximalwerten der Beschränkungen zu entsprechen. Wenn dieser Wert verwendet wird, kann sich jedoch die Zeit für die Sitzungsausführung abhängig von den für die Sitzung bereitgestellten Daten erhöhen.

IBM EMM-Installations- und Upgradeverbesserungen

Die Verbesserungen des Installations- und Upgradeprozesses umfassen Folgendes:

- Damit Informationen leichter zu finden und zu verwenden sind, wurden die Installationshandbücher aller Produkte neu geschrieben und in separate Installations- und Upgradehandbücher unterteilt.
- Die Installationsprogramme wurden erweitert und enthalten jetzt bessere Beschreibungen der Informationen, die Sie eingeben müssen, und weisen deutlicher darauf hin, wie Sie bei jeder einzelnen Phase der Installation vorgehen müssen.
- Jedes Installationsprogramm enthält jetzt direkte Links zu den Installations- und Upgradehandbüchern des Produkts (entweder als PDF oder im Format HTML).

Änderung der Dokumentation in Hinblick auf das Arbeitsblatt für Zielzellen

Im *Contact Optimization-Benutzerhandbuch* sollte der Abschnitt "Arbeitsblatt für Ziele und Ablaufdiagramme vor der Optimierung" richtig "Arbeitsblatt für **Zielzellen** und Ablaufdiagramme vor der Optimierung" heißen.

Stellen Sie außerdem in einem Ablaufdiagramm vor der Optimierung keine Beziehung zwischen den TCS-Kontrollzellen und dem Prozessfeld "Optimierung" her. Legen Sie die Kontrollzellen nach der Optimierung fest.

Vor der Kontaktaufnahme zum Technical Support von IBM

Sollte sich ein Problem nicht mithilfe der Dokumentation beheben lassen, können sich die für den Support zuständigen Kontaktpersonen Ihres Unternehmens telefonisch an den technischen Support von IBM wenden. Damit wir Ihnen möglichst schnell und erfolgreich helfen können, beachten Sie dabei bitte die Anleitungen in diesem Abschnitt.

Wenn Sie wissen möchten, wer die für den Support zuständige Kontaktperson Ihres Unternehmens ist, wenden Sie sich an Ihren IBM-Administrator.

Anmerkung: Der technische Support schreibt bzw. erstellt keine API-Skripts. Wenden Sie sich zur Unterstützung bei der Implementierung unserer API-Angebote an IBM Professional Services.

Zu erfassende Informationen

Halten Sie folgende Informationen bereit, wenn Sie sich an den technischen Support von IBM wenden:

- Kurze Beschreibung der Art Ihres Problems
- Detaillierte Fehlermeldungen, die beim Auftreten des Problems angezeigt werden.
- Schritte zum Reproduzieren des Problems
- Entsprechende Protokolldateien, Sitzungsdateien, Konfigurationsdateien und Daten
- Informationen zu Ihrer Produkt- und Systemumgebung von , die Sie entsprechend der Beschreibung unter „Systeminformationen“ abrufen können.

Systeminformationen

Bei Ihrem Anruf beim technischen Support von IBM werden Sie um verschiedene Informationen gebeten.

Sofern das Problem Sie nicht an der Anmeldung hindert, finden Sie einen Großteil der benötigten Daten auf der Info-Seite. Dort erhalten Sie Informationen zu Ihren installierten IBM Anwendungen.

Sie können über **Hilfe > Info** (Help > About) auf die Info-Seite zugreifen. Wenn Sie nicht auf die Info-Seite zugreifen können, überprüfen Sie, ob sich die Datei `version.txt` im Installationsverzeichnis Ihrer Anwendung befindet.

Kontaktinformationen für den technischen Support von IBM

Wenn Sie sich an den Technical Support von IBM wenden möchten, finden Sie weitere Informationen auf der Website des Technical Support für IBM Produkte (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Anmerkung: Um eine Supportanforderung einzugeben, müssen Sie sich mit einem IBM Account anmelden. Dieser Account muss mit Ihrer IBM Kundennummer verknüpft sein. Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Accounts zu Ihrer IBM Kundennummer erhalten Sie unter **Unterstützungsressourcen > Gültige Softwareunterstützung** im Support-Portal.

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden.

Möglicherweise bietet IBM die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen über die gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkte und Services sind beim zuständigen IBM Ansprechpartner erhältlich. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für die in diesem Handbuch beschriebenen Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Defense
France

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuausgabe veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
USA

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesem Dokument beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer kontrollierten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Gewährleistung, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Alle von IBM angegebenen Preise sind empfohlene Richtpreise und können jederzeit ohne weitere Mitteilung geändert werden. Händlerpreise können unter Umständen von den hier genannten Preisen abweichen.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Beispielanwendungsprogramme, die in Quellsprache geschrieben sind und Programmier Techniken in verschiedenen Betriebsumgebungen veranschaulichen. Sie dürfen diese Beispielprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, zu verwenden, zu vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle für die Betriebsumgebung konform sind, für die diese Beispielprogramme geschrieben werden. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet. Daher kann IBM die Zuverlässigkeit, Wartungsfreundlichkeit oder Funktion dieser Programme weder zusagen noch gewährleisten. Die Beispielprogramme werden ohne Wartung (auf "as-is"-Basis)

und ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. IBM übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der Beispielpprogramme entstehen.

Wird dieses Buch als Softcopy (Book) angezeigt, erscheinen keine Fotografien oder Farbabbildungen.

Marken

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite "Copyright and trademark information" unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Hinweise zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen

IBM Softwareprodukte, einschließlich Software as a Service-Lösungen ("Softwareangebote"), können Cookies oder andere Technologien verwenden, um Informationen zur Produktnutzung zu erfassen, die Endbenutzererfahrung zu verbessern und Interaktionen mit dem Endbenutzer anzupassen oder zu anderen Zwecken. Ein Cookie ist ein Datenelement, das von einer Website an Ihren Browser gesendet wird und dann als Tag auf Ihrem Computer gespeichert werden kann, mit dem Ihr Computer identifiziert wird. In vielen Fällen werden von diesen Cookies keine personenbezogenen Daten erfasst. Wenn ein Softwareangebot, das von Ihnen verwendet wird, die Erfassung personenbezogener Daten anhand von Cookies und ähnlichen Technologien ermöglicht, werden Sie im Folgenden über die hierbei geltenden Besonderheiten informiert.

Abhängig von den bereitgestellten Konfigurationen kann dieses Softwareangebot Sitzungscookies und permanente Cookies verwenden, mit denen der Benutzername des Benutzers und andere personenbezogene Daten zum Zwecke des Sitzungsmanagements, zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit und zu anderen funktionsbezogenen Zwecken sowie zur Nutzungsüberwachung erfasst werden. Diese Cookies können deaktiviert werden. Durch die Deaktivierung kann jedoch auch die von ihnen bereitgestellte Funktionalität nicht mehr genutzt werden.

Die Erfassung personenbezogener Daten mithilfe von Cookies und ähnlichen Technologien wird durch verschiedene rechtliche Bestimmungen geregelt. Wenn die für dieses Softwareangebot implementierten Konfigurationen Ihnen als Kunde die Möglichkeit bieten, personenbezogene Daten von Endbenutzern über Cookies und andere Technologien zu erfassen, dann sollten Sie ggf. juristische Beratung zu den geltenden Gesetzen für eine solche Datenerfassung in Anspruch nehmen. Dies gilt auch in Bezug auf die Anforderungen, die vom Gesetzgeber in Bezug auf Hinweise und die Einholung von Einwilligungen vorgeschrieben werden.

IBM setzt voraus, dass Kunden folgende Bedingungen erfüllen: (1) Sie stellen einen klar erkennbaren und auffälligen Link zu den Nutzungsbedingungen der Kundenwebsite (z. B. Datenschutzerklärung) bereit. Dieser Link muss wiederum einen Link zu der Vorgehensweise von IBM und des Kunden bei der Datenerhebung und Datennutzung umfassen. (2) Sie weisen darauf hin, dass Cookies und Clear GIFs/ Web-Beacons von IBM im Auftrag des Kunden auf dem Computer des Besuchers platziert werden. Dieser Hinweis muss eine Erläuterung hinsichtlich des Zwecks dieser Technologie umfassen. (3) Sie müssen in dem gesetzlich vorgeschriebenen Umfang die Einwilligung von Websitebesuchern einholen, bevor Cookies und

Clear GIFs/Web-Beacons vom Kunden oder von IBM im Auftrag des Kunden auf den Geräten der Websitebesucher platziert werden.

Weitere Informationen zur Verwendung verschiedener Technologien einschließlich der Verwendung von Cookies zu diesen Zwecken finden Sie im IBM Online Privacy Statement unter der Webadresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> im Abschnitt mit dem Titel "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".



Gedruckt in Deutschland