

IBM Contact Optimization
Version 9.1.1
26 novembre 2014

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 13.

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.

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.ibm.com/ca/fr> (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 9.1.1 d'IBM Contact Optimization et à toutes les éditions et modifications ultérieures jusqu'à mention contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2014.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens v

**Configurations requises et compatibilité
du système 1**

Nouvelles fonctionnalités et modifications apportés à
la version 9.1.1. 1

Défauts corrigés 3

Problèmes connus 4

Limitations connues 6

Nouvelles fonctionnalités et changements apportés à
la version 9.1.0. 8

**Avant de contacter le support
technique d'IBM 11**

Remarques 13

Marques 15

Règles de confidentialité et conditions d'utilisation 15

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.

Configurations requises et compatibilité du système

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 9.1.1 requiert IBM Campaign 9.1.1.

Vous pouvez mettre à niveau vers Contact Optimization 9.1.1 à partir de Contact Optimization version 9.1 ou ultérieure. Pour obtenir des instructions, voir le document *IBM Contact Optimization Installation Guide*.

Contact Optimization prend en charge les systèmes d'exploitation 64 bits uniquement.

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 modifications apportés à la version 9.1.1

Les nouvelles fonctions et les modifications suivantes ont été introduites dans la version 9.1.1 d'IBM Contact Optimization.

IBM ExperienceOne Knowledge Center

A partir de la version 9.1.1, vous pouvez afficher la documentation du produit dans IBM ExperienceOne Knowledge Center, ce qui inclut la documentation de tous les produits de la famille ExperienceOne. Utilisez IBM ExperienceOne Knowledge Center pour :

- faire des recherches dans l'ensemble de la documentation d'un produit.
- faire des recherches dans tous les produits dans la suite.
- ajouter des signets à des rubriques.

- partager des liens vers des rubriques spécifiques.
- accéder au support IBM et aux ressources de formation.

Vous pouvez afficher des tables communes, des informations de traitement des incidents et la documentation de support comme dans les éditions antérieures en sélectionnant le menu **Aide** de chaque produit, comprenant **Aide > Documentation du produit** ou **Aide > Aide pour cette page**. Pour obtenir la documentation sur tous les autres produits IBM, utilisez IBM Knowledge Center à l'adresse <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/>.

Exécution de test d'une session Contact Optimization

Vous pouvez optimiser votre session Contact Optimization avant une exécution en production en effectuant une exécution de test dans un sous-ensemble de données PCT. Après avoir exécuté tous les diagrammes qui génèrent des informations sur les contacts et les offres auxquels peut accéder la session Contact Optimization, vous pouvez exécuter la session Contact Optimization que vous avez créée. Effectuez une exécution de test de la session pour déterminer si les résultats de l'optimisation sont conformes à vos attentes. Après avoir vérifié les résultats, effectuez une exécution en production pour générer l'ensemble final de données.

Optimisation d'une requête de transaction pour l'amélioration des performances

Vous pouvez utiliser des tables temporaires plutôt que des vues de base de données spécifique pour améliorer les performances. Pour optimiser la requête AFQ (Attribute Filter Query) et améliorer les performances, vous pouvez activer l'utilisation des tables temporaires. Vous pouvez activer ou désactiver la table temporaire en accédant à **Paramètres avancés > Optimisation de la base de données** au niveau de session Contact Optimization et attribuez à **Autoriser les tables temporaires** la valeur True. Vous pouvez également configurer ce paramètre dans les paramètres de configuration dans `Affinium|Campaign|partitions|partition1|Optimize|DatabaseTuning|AllowTempTables`. Par défaut, ce paramètre est activé car les performances des sessions de grande taille a été améliorée en utilisant des tables temporaires.

CAMPAIGN_HOME dissociée de Contact Optimization pour les installations distribuées

Vous pouvez exécuter le module d'écoute Contact Optimization et les utilitaires de serveur liés indépendamment de Campaign. Si Contact Optimization et Campaign sont installés sur des systèmes distincts, à partir de la version 9.1.1 et ultérieures, il n'est pas nécessaire de monter le répertoire Campaign de votre installation Campaign en tant qu'unité réseau sur le système qui héberge Contact Optimization. La dépendance sur la valeur de la variable d'environnement CAMPAIGN_HOME est supprimée.

Les performances du processus Liste d'adresses sont améliorées dans le cas d'un diagramme post-optimisé

Dans le diagramme de post-optimisation, lorsqu'un sous-ensemble d'ID est extrait d'une liste optimisée, la logique de traitement est améliorée pour pouvoir mieux fonctionner sur l'ensemble d'ID sélectionnés afin d'obtenir un gain de performances d'exécution. Cela s'effectue via les contraintes améliorées sur l'ensemble de données interrogées au cours de l'extraction.

Index supplémentaires pour des améliorations de performances accrues

Outre les tables d'appartenance des segments, d'historique des contacts et Historique des contacts détaillé pour chaque audience, et les tables PCT, POA et RC pour chaque session, il existe d'autres tables que vous pouvez indexer et mettre à jour les statistiques de table pour améliorer les performances d'exécution de session Contact Optimization. Par défaut, le programme d'installation de Contact Optimization n'ajoute pas ces index supplémentaires dans les tables de campagne. Ces index doivent être ajoutés uniquement si vous trouvez que les requêtes de session Contact Optimization s'exécutent plus lentement qu'attendu. L'ajout d'index supplémentaires est susceptible de dégrader les performances des requêtes de mise à jour, comme l'insertion ou la mise à jour de ces tables. Vous pouvez ajouter ces index supplémentaires et mettre à jour les statistiques de table en exécutant manuellement les scripts SQL propres à la base de données suivants :

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

Ces scripts se trouvent dans le dossier <OPTIMIZE_HOME>/ddl. Chaque script comporte trois sections : suppression d'index, création d'index et mise à jour des statistiques de table. Les scripts d'index ne doivent être exécutés qu'une seule fois. Toutefois, les requêtes de mise à jour de statistiques de table doivent être exécutées périodiquement pour que les statistiques soient à jour. Il est recommandé d'exécuter ces requêtes avant de déclencher une exécution de session Contact Optimization de grande taille.

Remarque : Ces trois scripts contiennent un script SQL pour la table d'historique des contacts détaillés (UA_DTLCONTACTHIST). Si une session Contact Optimization est définie à un autre niveau d'audience, les requêtes SQL d'index et de statistiques doivent être exécutées dans la table d'historique des contacts détaillés appropriée.

Défauts corrigés

Cette section répertorie les défauts corrigés dans IBM Contact Optimization version 9.1.1. Ils sont triés par numéro de défaut puis par numéro d'incident (le cas échéant).

ID incident	Description
Défaut 134432	Si un utilisateur crée une session Contact Optimization, puis un diagramme Campaign, il ne peut pas sélectionner des listes optimisées dans le processus d'extraction.
Défaut 164682	La valeur calculée IBM Contact Optimization de la matrice de scores est ignorée.
Défaut 155587	Des caractères spéciaux ne doivent pas être saisis dans la zone de nom de session de Contact Optimization.
Défaut 147055	Dans des cas spécifiques qui contiennent un grand nombre de règles "Jamis A avec B" qui ont une dépendance cyclique, IBM Contact Optimization a généré des résultats sous-optimaux.
Défaut 134478	Une session IBM Contact Optimization qui est configurée avec plusieurs règles Min / Max pour chaque client qui ont une valeur minimale différente de zéro et utilisent des segments stratégiques mais pas de fenêtres de plage de temps glissante renvoie parfois des résultats sous-optimaux.
Défaut 50961	Sur un réseau d'une extrême lenteur, les jetons SSO ont expiré en fonction de l'état d'échec des exécutions de session sur la page Exécutions planifiées.

Problèmes connus

Cette section répertorie les problèmes connus dans Contact Optimization 9.1.1.

Problème	ID problème	Description
Le rapport récapitulatif Contact Optimization de la campagne est incorrect.	Défaut 176368	Si des versions d'offre sont utilisées dans une règle, le rapport qui affiche une comparaison du nombre de pré-optimisation / post-optimisation signale toujours 1 comme nombre de pré-optimisation d'enregistrements. Le nombre de post-optimisation est alors correct.
Le module d'écoute affiche l'erreur de connexion même lorsqu'un mot de passe a expiré.	Défaut 175554	Pour les modules d'écoute Campaign et Contact Optimization, une erreur d'échec de connexion s'affiche à la place d'une erreur d'expiration de mot de passe même si ce dernier a expiré.
ContactOptimization-zh_CN, KO : Problème de disposition et d'alignement à la quatrième page.	Défaut 7637	Pour les interfaces utilisateur en coréen et en chinois simplifié, des problèmes de disposition et d'alignement se posent pour un certain nombre de messages dans les sessions Contact Optimization.
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.	Défaut 121703	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.
Les messages d'erreur pour l'utilitaire ACIOptAdmin ne s'affichent pas selon des environnements locaux non-anglais.	DEF051284	Lorsque vous exécutez l'utilitaire de ligne de commande ACIOptAdmin 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.

Problème	ID problème	Description
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 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.
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 problèmes connus dans Contact Optimization 9.1.1.

Problème	Numéro	Description
Les chaînes dans la fenêtre en incrustation de production ou de test ne sont pas traduites.	Défaut 176920	Dans le cas d'une configuration dans une langue autre que l'anglais, les chaînes dans la fenêtre en incrustation de production ou de test ne sont pas traduites.
L'état d'exécution de la session Contact Optimization doit être cohérent.	Défaut 171288	Dans le cas d'une panne du serveur Contact Optimization, vous observez cette incohérence. Vous pouvez cliquer sur le bouton ClearHistory pour effacer le dernier état d'exécution. Toutefois, les rapports d'historique de leur session Contact Optimization respective sont supprimés également.
Le processus Liste d'adresses échoue avec l'erreur de base de données suivante : ORA-00999: INVALID VIEW NAME.	Défaut 170951	Remplacez la valeur de UseTempTablePool TRUE par FALSE dans UA_SYSTEM_TABLES. L'exécution du processus Liste d'adresses se termine avec succès.
Contact Optimization ne termine pas le processus unica_acsvr qui est ouvert au cours d'une exécution.	Défaut 164875	Dans le cas d'une exécution planifiée d'une session Contact Optimization à l'aide de Marketing Platform Scheduler, vous observez plusieurs processus de connexion unica_acsvr. Ces processus peuvent se terminer automatiquement au bout d'un certain temps.

Problème	Numéro	Description
Marketing Platform Scheduler ne peut pas reconnaître une session Contact Optimization qui se trouve dans plusieurs dossiers.	Défaut 157537	Si vous planifiez une session Contact Optimization qui se trouve sous deux niveaux de sous-dossiers d'une session Contact Optimization, vous pourriez observer l'erreur suivante : Impossible de trouver une session ayant le nom spécifié.
La modification des tables système d'un utilisateur de base de données DB2 entraîne l'échec d'une session Contact Optimization lorsque l'administrateur a un index du même nom.	Défaut 155876	Pour éviter l'échec de session, l'administrateur de base de données DB2 doit supprimer les index.
Un message d'erreur Campaign s'affiche lorsque vous tentez d'ajouter une offre ou un segment.	Défaut 134440	Lorsque vous ajoutez ou supprimez une offre ou un segment, vous obtenez un message d'erreur Campaign qui s'affiche à partir de la page récapitulative de la session Contact Optimization d'une session qui a été planifiée.
La commande d'exécution de la session Contact Optimization est capturée dans des liens récents.	Défaut 177376	Si vous avez accédé à une session par le biais de liens récents, vous pouvez exécuter celle-ci en collant directement l'adresse URL.
Dans un rapport Contact Optimization, les offres par type et segment ne s'impriment pas comme vous le souhaitez.	Défaut 102889	Les problèmes suivants ont été signalés lors de l'impression des offres par type et segment dans un rapport Contact Optimization. <ol style="list-style-type: none"> 1. La fenêtre d'aperçu ne défile pas, à moins que l'avez redimensionnée. 2. L'ensemble de son contenu ne s'imprime pas, mais uniquement la partie correspondant au format A4. Les options d'impression ne semblent pas avoir d'effet.
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.
L'exécution de l'utilitaire ACOOptAdmin avec SSL unidirectionnel nécessite une configuration supplémentaire	DEF046832	Vous ne pouvez pas employer l'utilitaire ACOOptAdmin 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 ACOOptAdmin.bat.

Problème	Numéro	Description
Impossible d'exécuter la session lors de la première tentative lorsque le processus unica_acosvr s'est arrêté	DEF055010	<p>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.</p> <p>Solution palliative - Réexécutez la session Contact Optimization pour qu'elle se termine avec succès.</p>

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.

Avant de contacter le support technique d'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 les instructions de cette section 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.

Remarque : L'assistance technique n'écrit pas et ne crée pas de scripts d'API. Pour obtenir une aide à l'implémentation de nos offres API, contactez IBM Professional Services.

Informations à réunir

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

- Brève description de la nature du problème rencontré
- Messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- Fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données connexes
- Les informations sur l'environnement de votre système et de votre produit , que vous pouvez obtenir en procédant comme indiqué dans la section "Informations 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 un fichier `version.txt` situé dans le répertoire d'installation de votre application.

Informations de contact du support technique d'IBM

Pour savoir comment contacter le support technique 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 lié à votre numéro de 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 par écrit à l'adresse suivante :

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

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 DEF AUT 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 ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions du Livret contractuel (LC7), des Conditions internationales d'utilisation de 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 changée 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 d'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 Logiciels IBM, y compris les Logiciels sous forme de services ("Offres Logiciels") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations sur l'utilisation des produits, améliorer l'acquis utilisateur, personnaliser les interactions avec celui-ci, ou dans d'autres buts. 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. Bien souvent, aucune information personnelle identifiable n'est collectée par les Offres Logiciels. Si la présente Offre Logiciels utilise des cookies pour collecter des informations personnelles identifiables, des informations spécifiques sur cette utilisation sont fournies ci-dessous.

Selon la configuration déployée, la présente Offre Logiciels peut utiliser des cookies de session et des cookies persistants destinés à collecter le nom et le mot de passe des utilisateurs pour les fonctions de gestion des sessions et d'authentification, pour faciliter l'utilisation des produits, ou pour 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 les configurations déployées de cette Offre Logiciels vous permettent, en tant que client, de collecter des informations

permettant d'identifier les utilisateurs par l'intermédiaire de cookies ou par d'autres techniques, vous devez solliciter un avis juridique sur la réglementation applicable à ce type de collecte, notamment en termes d'information et de consentement.

IBM demande à ses clients (1) de fournir un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation et la politique de protection des renseignements personnels du site Web du Client, ainsi qu'un lien vers la collecte de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) de signaler que les cookies et les images de pistage (clear gifs/web beacons) sont copiés sur l'ordinateur du visiteur par IBM au nom du Client, et de fournir une explication sur l'objectif et l'utilisation de ces technologies, et (3) selon les conditions requises par la loi, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les images de pistage déposés par le Client ou par IBM au nom du Client sur leurs machines.

Pour plus d'informations sur l'utilisation à ces fins des différentes technologies, y compris celle des cookies, consultez les Points principaux de la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/> en section entitled "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."

