

IBM Contact Optimization

버전 9 릴리스 1.1

2014년 11월 26일

릴리스 정보



참고

이 정보와 이 정보가 지원하는 제품을 사용하기 전에, 반드시 13 페이지의 『주의사항』의 일반 정보를 읽으십시오.

이 개정판은 새 개정판에 별도로 명시하지 않는 한, IBM Contact Optimization 버전 9, 릴리스 1, 수정 1 및 모든 후속 릴리스와 수정에 적용됩니다.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2014.

목차

시스템 요구사항 및 호환성	1	IBM 기술 지원 담당자에게 문의하기 전에	11
버전 9.1.1의 새로운 기능 및 변경사항	1	주의사항	13
수정된 결함	3	상표	15
알려진 문제점	4	개인정보 보호정책 및 이용 약관 고려사항	15
알려진 제한사항	6		
버전 9.1.0의 새 기능 및 변경사항	7		

시스템 요구사항 및 호환성

이 절에서는 이 릴리스의 IBM® Contact Optimization에 대해 다음 정보를 제공합니다.

- 시스템 요구사항 및 호환성 정보 검색 위치
- 타사 소프트웨어 지원 변경사항

Contact Optimization은 IBM EMM 제품 스위트의 일부로 실행됩니다.

Contact Optimization 버전 9.1.1에는 IBM Campaign 9.1.1이 필요합니다.

Contact Optimization 버전 9.1에서 Contact Optimization 9.1.1로 업그레이드할 수 있습니다. 관련 지시사항은 *IBM Contact Optimization 설치 안내서*를 참조하십시오.

Contact Optimization는 64비트 운영 체제만 지원합니다.

전체 시스템 요구사항 및 호환성 정보 제공

이 제품과 호환 가능한 IBM EMM 제품 버전의 목록 및 이 제품에 대한 타사 요구사항 목록은 *권장 소프트웨어 환경 및 최소 시스템 요구사항* 문서를 참조하십시오. 이 문서는 IBM 지원 포털 웹 사이트(<http://support.ibm.com>)의 자세한 시스템 요구사항에 게시되어 있습니다.

참고: 지원 포털에서 IBM EMM 문서에 액세스하려면 IBM 계정으로 로그인해야 합니다. 이 계정은 IBM 고객 번호에 링크되어 있어야 합니다. IBM 고객 번호와 사용자 계정의 연관에 대해 자세히 학습하려면, 지원 포털에서 **지원 지원 > 자격 부여된 소프트웨어 지원**을 참조하십시오.

또한 IBM EMM에 로그인 시 **도움말 > 제품 문서**를 선택하여 문서에 액세스할 수 있습니다.

버전 9.1.1의 새로운 기능 및 변경사항

IBM Contact Optimization의 버전 9.1.1에 다음 새 기능 및 변경사항이 도입되었습니다.

IBM ExperienceOne Knowledge Center

버전 9.1.1부터는 IBM ExperienceOne Knowledge Center에서 제품 문서를 볼 수 있으며, 여기에는 ExperienceOne 제품군의 모든 제품에 대한 문서가 포함되어 있습니다. IBM ExperienceOne Knowledge Center를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 모든 문서에서 특정 제품을 검색합니다.
- 스위트로 된 모든 제품에서 검색합니다.
- 주제를 책갈피합니다.
- 특정 주제에 대한 링크를 공유합니다.
- IBM 지원 센터 및 교육 자원에 액세스합니다.

각 제품에서 도움말 메뉴(도움말 > 제품 문서 또는 도움말 > 이 페이지에 대한 도움말 포함)를 사용하여 이전 릴리스에서와 같은 방법으로 공통 작업, 문제점 해결 및 지원 문서를 볼 수 있습니다. 다른 모든 IBM 제품에 대한 문서가 필요하다면 IBM Knowledge Center(<http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/>)를 사용하십시오.

Contact Optimization 세션의 테스트 실행 수행

PCT 데이터의 서브세트에서 테스트 실행을 수행하여 운용 실행 전에 Contact Optimization 세션을 조정할 수 있습니다. Contact Optimization 세션이 액세스할 수 있는 컨택 및 오피 정보를 생성하는 모든 플로우차트를 실행하고 나면 작성한 Contact Optimization 세션을 실행할 수 있습니다. 최적화의 결과가 원하는 수준인지 확인하려면 세션의 테스트 실행을 수행해야 합니다. 결과를 검토하고 나면 운용 실행을 수행하여 마지막 데이터 세트를 생성하십시오.

성능 개선을 위한 트랜잭션 쿼리 최적화

성능 개선을 위해 데이터베이스별 보기 대신 임시 테이블을 사용할 수 있습니다. AFQ(Attribute Filter Query)를 최적화하고 성능을 개선하기 위해 임시 테이블을 사용으로 설정할 수 있습니다. Contact Optimization 세션 레벨에서 고급 설정 > 데이터베이스 튜닝으로 이동하고 **Allow Temporary Tables**을 True로 설정하여 임시 테이블을 사용 또는 사용 안함으로 설정할 수 있습니다. 또한 Affinium|Campaign|partitions|partition1|Optimize|DatabaseTuning|AllowTempTables의 구성 설정에서 이 매개변수를 구성할 수도 있습니다. 기본적으로 이 설정은 사용자가 임시 테이블을 사용할 때 더 큰 세션의 성능이 개선되기 때문에 사용으로 설정되어 있습니다.

분산 설치를 위해 Contact Optimization에서 분리된 CAMPAIGN_HOME

Campaign과는 별도로 Contact Optimization 리스너 및 관련 서버 유틸리티를 실행할 수 있습니다. Contact Optimization 및 Campaign이 별도의 시스템에 있는 경우, 9.1.1 부터는 Campaign 설치용 Campaign 디렉토리를 Contact Optimization를 호스트하는 시스템에 마운트할 필요가 없습니다. CAMPAIGN_HOME 환경 변수 설정의 종속성이 제거됩니다.

사후 최적화된 플로우차트의 경우 MailList 프로세스 성능 개선

사후 최적화 플로우차트에서는 ID 서브셋이 최적화 목록에서 추출된 경우 처리 로직이 선택된 ID 세트에서 더 잘 작동할 수 있도록 개선되어 런타임 성능이 향상되었습니다. 이는 추출 동안 쿼리된 데이터 세트의 개선된 제한조건을 통해 수행됩니다.

추가 성과 개선을 위한 추가 인덱스

세그먼트 멤버십, 컨택 기록 및 각 대상에 대한 상세한 컨택 테이블, 각 세션에 대한 PCT, POA 및 RC 테이블에 대한 색인화 이외에 Contact Optimization 세션 실행 성능 개선을 위해 테이블 통계를 색인화 및 업데이트할 수 있는 다른 테이블이 있습니다. 기본적으로 Contact Optimization 설치 프로그램은 캠페인 테이블에 이러한 색인을 추가하지 않습니다. 이러한 색인은 Contact Optimization 세션 쿼리가 예상보다 느리게 실행되는 것으로 파악될 경우에만 추가해야 합니다. 색인을 추가할 경우 이러한 테이블에서 삽입 또는 업데이트 등의 업데이트 쿼리에 대한 성능을 저하시킬 수 있습니다. 다음 데이터베이스별 SQL 스크립트를 수동으로 실행하여 이러한 색인을 추가하고 테이블 통계를 업데이트할 수 있습니다.

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

이러한 스크립트는 <OPTIMIZE_HOME>/ddl 폴더에서 찾을 수 있습니다. 각 스크립트에는 색인 삭제, 색인 작성 및 테이블 통계 업데이트라는 세 개의 섹션이 있습니다. 색인 스크립트는 한 번만 실행해야 합니다. 그러나 테이블 통계를 최신으로 유지하기 위해서는 테이블 통계 업데이트 쿼리를 정기적으로 실행해야 합니다. 큰 Contact Optimization 세션 실행을 트리거하기 전에 이러한 테이블 통계 쿼리를 실행하는 것이 좋습니다.

참고: 세 개의 스크립트에는 모두 상세한 기본 컨택 테이블에 대한 SQL 스크립트가 포함되어 있습니다(UA_DTLCONTACTHIST). Contact Optimization 세션이 다른 대상 레벨에서 정의되면 색인 및 통계 SQL 쿼리가 적절한 상세 컨택 테이블에서 실행되어야 합니다.

수정된 결함

이 절에는 IBM Contact Optimization 버전 9.1.1에서 수정된 결함이 나열됩니다. 결함은 결함 번호로 정렬한 다음 인시던트 번호(적용 가능한 경우)로 정렬합니다.

문제 ID	설명
Defect 134432	Contact Optimization 세션을 작성한 후 캠페인 플로우차트를 작성할 경우 추출 프로세스 상자에서 최적화된 목록을 선택할 수 없게 됩니다.
Defect 164682	IBM Contact Optimization에서 계산한 점수 행렬의 값이 무시됩니다.
Defect 155587	Contact Optimization의 세션 이름 필드에 특수 문자를 입력하지 않아야 합니다.

문제 ID	설명
Defect 147055	순환 종속성을 가진 많은 수의 "Never A with B" 규칙이 포함된 특정한 경우 IBM Contact Optimization에서 차선의 결과를 생성했습니다.
Defect 134478	0이 아닌 최소값을 갖고 있고 전략 세그먼트를 사용하지만 롤링 시간 창은 없는 여러 For Each Customer Min / Max 규칙과 함께 구성된 IBM Contact Optimization 세션이 때로 차선의 결과를 리턴했습니다.
Defect 50961	매우 느린 네트워크에서는 구성에 따라 SSO 토큰의 제한시간이 초과되어 스케줄된 실행 페이지에서 세션 실행에 대해 실패 상태를 잘못 보여주게 됩니다.

알려진 문제점

이 절에는 Contact Optimization 9.1.1의 알려진 문제점이 나열되어 있습니다.

문제	문제 ID	설명
캠페인 컨택 최적화 요약 보고서가 올바르지 않습니다.	Defect 176368	오퍼 버전이 규칙에서 사용되는 경우, 사전 최적화 대 사후 최적화 수를 표시하는 보고서는 항상 레코드의 사전 최적화 수를 1로 보고합니다. 사후 최적화 수는 정확합니다.
비밀번호 만료 시에도 리스너가 로그인 오류를 표시합니다.	Defect 175554	Campaign 리스너 및 Contact Optimization 리스너의 경우, 비밀번호가 만료되더라도 비밀번호 만료 오류 대신 로그인 실패 오류가 표시됩니다.
ContactOptimization-zh_CN, KO: 네 번째 페이지에 잘못된 레이아웃 및 정렬	결함 7637	한국어 및 중국어(간체) 사용자 인터페이스의 경우, Contact Optimization 세션에서 일부 메시지에 대한 레이아웃 및 정렬에 문제가 있습니다.
캠페인을 9.1로 업그레이드한 후 최적화 리스너는 더 이상 ACOServer.sh를 통해 중지할 수 없습니다.	결함 81245	사용자는 Campaign 및 Contact Optimization을 함께 업그레이드해야 합니다. 업그레이드할 수 없는 경우 task manager/kill 명령을 통해 수동으로 Contact Optimization 리스너를 중지해야 합니다.
Contact Optimization 세션 작성이 멀티바이트 대상 레벨 이름에서 실패합니다.	Defect 121703	멀티바이트 문자를 사용하는 영어가 아닌 언어를 대상 레벨 이름에 사용하는 경우, Contact Optimization이 해당 대상 레벨이 포함된 Contact Optimization 세션을 작성하지 못합니다. 이 문제를 해결하려면 영어를 사용하거나 1바이트 문자 세트를 사용하여 대상 레벨의 이름을 지정하십시오.
ACOOptAdmin 유틸리티의 오류 메시지가 영어가 아닌 로케일에 따라서 표시되지 않습니다.	DEF051284	ACOOptAdmin 명령행 유틸리티를 영어가 아닌 로케일로 실행하는 경우, 오류 메시지가 지정된 로케일에 따라 표시되지 않습니다. 오류 메시지는 영어로만 표시됩니다.

문제	문제 ID	설명
Contact Optimization 리스너가 Campaign 리스너에서 사용하는 동일한 비영어 로케일을 자동으로 사용하지 않습니다.	ENH11618	<p>Campaign 및 Contact Optimization이 비영어 로케일로 설치되어 있는 설치에서는 Contact Optimization 리스너가 항상 설치된 로케일이 아닌 영어로 시작합니다.</p> <p>이 문제를 해결하려면, Contact Optimization 리스너를 시작하는 데 사용되는 명령 창이나 일괄처리 파일(ACOServer.bat 또는 ACOServer.sh)에서 set LANG=xx_XX를 다음과 같이 설정하십시오.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 브라질 포르투갈어 - pt_BR • 프랑스어 - fr_FR • 독일어 - de_DE • 이탈리아어 - it_IT • 일본어 - ja_JP • 한국어 - ko_KR • 중국어 - zh_CN • 스페인어 - es_ES <p>UNIX 시스템에서는 다음 명령을 사용하십시오.</p> <pre>LANG=xx_XX export LANG</pre>
unprocessables_sessionid.csv에 오퍼를 수신하는 사용자를 포함할 수 있습니다.	DEF054841	일부 시나리오에서는 오퍼를 수신하는 소수의 고객이 unprocessables_sessionid.csv 파일에 표시될 수 있습니다.
특정 환경에서 사용자 정의 용량 규칙의 최적화 결과가 올바르지 않습니다.	DEF058362	<p>다음 기준을 만족하는 고객은 원하는 것보다 적은 오퍼를 수신할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고객에게 제안된 트랜잭션과 동일한 개수의 트랜잭션이 있습니다. • 이러한 개별 트랜잭션에는 동일한 점수가 있습니다. • 이 점수는 낮은 값입니다.
일부 레이블이 올바르지 않은 일본어, 중국어, 한국어로 표시됩니다.	DEF059595	일부 번역된 레이블이 올바르지 않게 표시됩니다. 예를 들어, 점수 행렬을 수동으로 편집하는 경우 테이블 오른쪽의 세로 레이블이 거꾸로 표시됩니다. 또한 세그먼트의 고객이 포함된 최적화 규칙에서, 세그먼트 레이블이 두 개의 행으로 표시됩니다.
오퍼 필터링 요약 보고서에 개인 사용자 정의 용량 규칙으로 제거된 올바르지 않은 개수의 제안된 연락처가 표시됩니다.	DEF059805	이 Contact Optimization 세션에 참여 중인 플로우차트에 여러 채널의 개인 고객에게 작성된 여러 개의 오퍼와 여러 개의 컨택 날짜가 있는 경우 오퍼 요약 보고서에 사용자 정의 용량 규칙의 "이 규칙으로 제거됨" 열에 올바르지 않은 개수가 표시됩니다.

문제	문제 ID	설명
오피 버전 쿼리 빌더의 문제입니다.	DEF060676	오피 버전 조회 빌더에 대한 사소한 문제가 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> 선택 상자의 양식 요소 유형과 관련된 사용자 정의 속성의 경우 오피 버전 조회 빌더가 선택 상자를 사용하지 않습니다. 값을 수동으로 입력해야 합니다. 그룹 레벨이 제거되면 하위 그룹 조건이 상위 조건에 추가되며 그 반대도 마찬가지입니다. 모든 산술 연산자가 문자열 변수에 표시되지만 같음과 같지 않음만 적용됩니다. 속성에 대해 정의된 길이의 유효성 검증이 조건 입력 시 확인되지 않습니다.
날짜가 포함된 오피 버전 규칙이 예상된 최적화 결과를 제공하지 않습니다.	DEF061554	날짜가 포함된 오피 버전 조건을 작성하는 경우(예: "12/31/2011"과 같은 오피 메개변수 "유효 종료 날짜") 오피 버전 조건을 포함하는 규칙이 만족되지 않을 수도 있지만 규칙의 나머지는 예상대로 작동합니다.
일정의 연도에 적용되는 규칙 예외가 부정확한 결과를 제공합니다.	DEF061639	역년에 적용되는 최소/최대 오피 수 용량 규칙에 대한 규칙 예상을 작성하는 경우(예: 07/01/2011에서 06/30/2012) 규칙 예외 조건을 포함하는 규칙은 만족하지 않지만 규칙의 나머지는 예상대로 작동합니다.

알려진 제한사항

이 절에는 Contact Optimization 9.1.1의 알려진 제한사항이 나열되어 있습니다.

문제	번호	설명
운용 시 또는 테스트 팝업 창의 문자열이 변환되지 않습니다.	Defect 176920	영어 이외의 설정의 경우 운용 시 또는 테스트 팝업 창의 문자열이 변환되지 않습니다.
Contact Optimization 세션 실행 상태는 일관되어야 합니다.	Defect 171288	Contact Optimization 서버의 충돌 시 이 불일치가 발견됩니다. ClearHistory 단추를 클릭하여 마지막 실행 상태를 지울 수 있습니다. 그러나 이 경우 해당 Contact Optimization 세션의 기록 보고서도 삭제됩니다.
MailList 프로세스가 다음 데이터베이스 오류와 함께 실패합니다. ORA-00999: INVALID VIEW NAME.	Defect 170951	UA_SYSTEM_TABLES에서 UseTempTablePool1의 값을 TRUE에서 FALSE로 변경하십시오. MailList 실행이 성공적으로 종료됩니다.
Contact Optimization에서 실행 동안 열려 있는 unica_acsvr 프로세스를 종료하지 않습니다.	Defect 164875	Marketing Platform 스케줄러를 사용한 Contact Optimization 세션의 스케줄된 실행의 경우, 다중 unica_acsvr 로그인 프로세스가 발견됩니다. 이러한 프로세스는 일정 시간 후에 자동으로 종료됩니다.
Marketing Platform 스케줄러는 여러 폴더 아래 위치한 Contact Optimization 세션을 인식하지 못합니다.	Defect 157537	Contact Optimization 세션의 두 가지 레벨의 하위 폴더 아래에 있는 Contact Optimization 세션을 스케줄링할 경우, 다음 오류가 표시될 수 있습니다. Unable to find a session with the specified name.

문제	번호	설명
시스템 테이블의 DB2 데이터베이스 사용자 변경사항은 관리자가 동일한 이름의 색인을 가진 경우 Contact Optimization 세션의 실패를 야기합니다.	Defect 155876	세션의 실패를 피하려면 DB2 데이터베이스 관리자가 색인을 제거해야 합니다.
오피 또는 세그먼트를 추가 또는 제거하려는 경우 캠페인 오류 메시지가 표시됩니다.	Defect 134440	오피 또는 세그먼트를 추가 또는 제거할 경우, 스케줄링된 세션의 Contact Optimization 세션 요약 페이지에 Campaign 오류 메시지가 표시됩니다.
Contact Optimization 세션 실행 명령이 최신 링크에서 캡처됩니다.	Defect 177376	최신 링크를 사용하여 세션으로 이동할 경우, URL을 직접 붙여넣어 세션을 실행할 수 있습니다.
Contact Optimization 보고서에서 유형 및 세그먼트별 오피가 원하는 대로 인쇄되지 않습니다.	Defect 102889	Contact Optimization 보고서에서 유형 및 세그먼트별 오피를 인쇄하는 동안 다음 문제가 알려졌습니다. 1. 크기를 조정하지 않는 한 미리보기 창은 화면 이동이 되지 않습니다. 2. 인쇄 동안 모든 항목을 인쇄하는 것은 아니며 A4 크기에 맞는 항목만 인쇄합니다. 인쇄 옵션은 별 차이가 없는 것으로 보입니다.
음수 점수로 인해 규칙의 크레딧이 정확하지 않습니다.	DEF041400	음수 점수를 사용하는 경우, 오피 필터링 요약 보고서의 규칙 크레딧이 정확하지 않을 수 있습니다. 음수 점수가 있는 오피는 최소 요구사항을 충족하기 위해서만 제공됩니다.
오피 할당이 있는 TCS에 링크된 셀이 최적화 프로세스에 나타나지 않습니다.	DEF061355	최적화 프로세스가 하나 이상의 셀에 연결되어 있고 업스트림 셀이 나중에 대상 셀 스프레드시트 프로세스(TCS)에 정의된 하향식 셀에 링크된 경우 TCS에 지정된 오피가 최적화 프로세스에 자동으로 표시되지 않습니다. 해당 셀을 최적화 프로세스에 연결하기 전에 TCS의 하향식 셀에 링크하십시오. 그렇지 않으면 Optimize 프로세스 내에서 수동으로 동일한 오피를 지정하거나 Optimize 프로세스를 삭제하여 다시 작성해야 합니다.
단방향 SSL을 사용하여 AC0OptAdmin 유틸리티를 실행하려면 추가 설정이 필요합니다.	DEF046832	보안 인증서를 등록하고 호스트 이름과 도메인을 지정한 다음 AC0OptAdmin.bat 파일에 SSL_Options를 구성하기 전까지는 단방향 SSL을 사용하는 AC0OptAdmin 유틸리티를 사용할 수 없습니다.
unica_acosvr 프로세스가 중지되면 처음 세션 시도를 실행할 수 없습니다.	DEF055010	kill 명령을 사용하여 unica_acosvr를 중지하면, 다음에 Contact Optimization 세션을 실행하려고 할 때 다음 오류로 실패할 수 있습니다. IBM Optimize 서버 프로세스에서 알 수 없는 커뮤니케이션 장애가 발생했습니다. 임시 해결책 - Contact Optimization 세션을 다시 실행하여 이를 정상적으로 완료하십시오.

버전 9.1.0의 새 기능 및 변경사항

IBM Contact Optimization의 버전 9.0.0에 다음 새 기능 및 변경사항이 도입되었습니다.

에이전트 용량 최적화

9.1 릴리스를 사용하여 Contact Optimization 사용자는 지사 또는 에이전트 채널을 통해 최적화를 사용할 수도 있습니다. 에이전트를 통해 고가치 소비자에게 고가치 오퍼를 라우팅하기 위해 에이전트 용량 최적화를 사용합니다. 에이전트를 통해 선택 소비자에 대한 특정 오퍼를 라우팅하여 고가치 소비자와의 일대일 컨택을 보장하고 마케팅 투자에 대한 수익을 늘립니다. 컨택 최적화 세션을 작성하는 동안 에이전트 용량 최적화를 사용하려면 에이전트 채널로 간주되는 캠페인 채널을 선언해야 합니다. 이 채널을 통해 제안된 모든 오퍼는 에이전트를 통해 라우팅됩니다. 세션을 위해 하나의 에이전트 정보 테이블과 하나의 에이전트 고객 관계 테이블을 지정합니다. 그런 다음 에이전트 채널에 최소/최대 오퍼수 용량 규칙을 정의합니다.

UpdateSessionTableStatistics

UpdateSessionTableStatistics 매개변수는 최적화 세션 실행 중에 PCT, RC 및 POA 테이블의 통계를 업데이트하는 데 사용하는 쿼리를 추가합니다 다른 세션에 영향을 주지 않고 세션 레벨에서 이 매개변수를 조정할 수 있습니다. 인덱스 통계를 최신 상태로 유지하면 이러한 테이블의 쿼리 성능을 향상할 수 있습니다. 이 매개변수는 최적화의 글로벌 구성 설정에도 있습니다.

iLog로 FICO 교체

Contact Optimization는 이제 현재 비 IBM 기술을 대체하여 각 캠페인 대상에 대해 최상의 오퍼를 선택하는 데 필요한 수학적 계산을 실행하도록 IBM CPLEX® Solver를 사용합니다. 최적화를 위한 IBM의 자체 기술을 사용하여 IBM에 로드맵이 잘 정렬되고 제품 팀은 향후에 긴밀하게 협력하여 컨택 최적화 제품이 항상 최고의 성능을 달성하고 있는지 확인할 수 있는 기회를 제공합니다.

최대 용량 이용 사용

낮은 채널 용량 사용률의 Contact Optimization 결과를 얻은 경우 채널 용량의 손실을 줄이기 위해 EnableMaxCapacityConsumption을 사용하십시오. 그런 다음 컨택 최적화 세션을 다시 실행하십시오. 매개변수가 EnableMaxCapacityConsumption true로 설정된 경우 컨택 최적화에서 교차 고객 규칙(최소/최대 오퍼 수 용량 규칙 및 사용자 정의 용량 규칙)의 최대 제한조건을 충족하기 위해 향상된 알고리즘을 사용합니다. 그러나 이를 사용하면 세션에 제공되는 데이터에 따라서 세션 런타임이 증가할 수 있습니다.

IBM EMM 설치 및 업그레이드 개선

설치 및 업그레이드 프로세스에 대한 개선은 다음을 포함합니다.

- 모든 제품의 설치 안내서는 보다 쉽게 찾고 사용하도록 별도의 설치 및 업그레이드 안내서에 다시 작성하여 재구성했습니다.

- 설치 프로그램은 설치의 각 단계에서 수행해야 할 단계를 명확히하고 입력하는 데 필요한 정보의 더 나은 설명을 포함하도록 향상되었습니다.
- 각 설치 프로그램은 현재 PDF 또는 HTML 형식의 제품 설치 및 업그레이드 안내서에 대한 링크를 제공합니다.

대상 셀 스프레드시트에 대한 문서 변경

Contact Optimization 사용자 안내서에서 주제 "대상 제어 스프레드시트 및 최적화 이전 플로우차트"는 "대상 셀 스프레드시트 및 최적화 이전 플로우차트"여야 합니다.

또한 최적화 이전 플로우차트의 최적화 프로세스 상자에 TCS 제어 셀을 관련시키지 마십시오. 최적화 후 제어 셀을 선언하십시오.

IBM 기술 지원 담당자에게 문의하기 전에

문서를 참조해도 문제점을 해결할 수 없는 경우, 회사의 전담 지원 담당자가 IBM 기술 지원 담당자와의 통화를 기록할 수 있습니다. 이 가이드라인을 사용하여 문제점을 효율적으로 해결하십시오.

회사의 전담 지원 담당자가 아닌 경우에는 IBM 관리자에게 문의하여 정보를 얻을 수 있습니다.

참고: 기술 지원에서 API 스크립트를 작성하지는 않습니다. API 오퍼링을 구현하는 데 대해서는 IBM Professional Services에 문의하십시오.

정보 수집

IBM 기술 지원에 문의하기 전에 다음 정보를 수집해야 합니다.

- 문제점의 특성에 대한 간단한 설명
- 해당 문제점이 발생할 때 표시되는 자세한 오류 메시지
- 문제점을 재현할 수 있는 자세한 단계
- 관련 로그 파일, 세션 파일, 구성 파일 및 데이터 파일
- "시스템 정보"에서 설명한 방법에 따라 얻을 수 있는 제품 및 시스템 환경에 대한 정보

시스템 정보

IBM 기술 지원 담당자와 통화할 때 환경 정보를 요청하는 경우가 있습니다.

문제점 때문에 로그인에 실패하는 경우 외에는, 설치된 IBM 애플리케이션에 대한 정보를 제공하는 제품 정보 페이지에서 이러한 정보 대부분을 얻을 수 있습니다.

도움말 > 제품 정보를 선택하여 제품 정보 페이지에 액세스할 수 있습니다. 제품 정보 페이지에 액세스할 수 없는 경우에는 애플리케이션의 설치 디렉토리 아래에 있는 `version.txt` 파일을 확인하십시오.

IBM 기술 지원 담당자에게 문의

IBM 기술 지원 담당자에게 문의하는 방법은 IBM 제품 기술 지원 웹 사이트 (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)를 참조하십시오.

참고: 지원 요청을 입력하려면 IBM 계정으로 로그인해야 합니다. 이 계정은 IBM 고객 번호에 링크되어야 합니다. IBM 고객 번호와 사용자 계정을 연결하는 방법에 대해 자세히 알아보려면 지원 포털의 지원 자원 > 정식 소프트웨어 지원을 참조하십시오.

주의사항

이 정보는 미국에서 제공되는 제품 및 서비스용으로 작성된 것입니다.

IBM은 다른 국가에서 이 책에 기술된 제품, 서비스 또는 기능을 제공하지 않을 수도 있습니다. 현재 사용할 수 있는 제품 및 서비스에 대한 정보는 한국 IBM 담당자에게 문의하십시오. 이 책에서 IBM 제품, 프로그램 또는 서비스를 언급했다고 해서 해당 IBM 제품, 프로그램 또는 서비스만을 사용할 수 있다는 것을 의미하지는 않습니다. IBM의 지적 재산을 침해하지 않는 한, 기능상으로 동등한 제품, 프로그램 또는 서비스를 대신 사용할 수도 있습니다. 그러나 비IBM 제품, 프로그램 또는 서비스의 운영에 대한 평가 및 검증은 사용자의 책임입니다.

IBM은 이 책에서 다루고 있는 특정 내용에 대해 특허를 보유하고 있거나 현재 특허 출원 중일 수 있습니다. 이 책을 제공한다고 해서 특허에 대한 라이선스까지 부여하는 것은 아닙니다. 라이선스에 대한 의문사항은 다음으로 문의하십시오.

135-700

서울특별시 강남구 도곡동 467-12, 군인공제회관빌딩

한국 아이.비.엠 주식회사

고객만족센터

전화번호: 080-023-8080

2바이트(DBCS) 정보에 관한 라이선스 문의는 한국 IBM 고객만족센터에 문의하거나 다음 주소로 서면 문의하시기 바랍니다.

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law

IBM Japan, Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

다음 단락은 현지법과 상충하는 영국이나 기타 국가에서는 적용되지 않습니다. IBM은 타인의 권리 비침해, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증을 포함하여 (단, 이에 한하지 않음) 명시적 또는 묵시적인 일체의 보증 없이 이 책을 "현상태대로" 제공합니다. 일부 국가에서는 특정 거래에서 명시적 또는 묵시적 보증의 면책사항을 허용하지 않으므로, 이 사항이 적용되지 않을 수도 있습니다.

이 정보에는 기술적으로 부정확한 내용이나 인쇄상의 오류가 있을 수 있습니다. 이 정보는 주기적으로 변경되며, 변경된 사항은 최신판에 통합됩니다. IBM은 이 책에서 설명한 제품 및/또는 프로그램을 사전 통지 없이 언제든지 개선 및/또는 변경할 수 있습니다.

이 정보에서 언급되는 비IBM의 웹 사이트는 단지 편의상 제공된 것으로, 어떤 방식으로든 이들 웹 사이트를 옹호하고자 하는 것은 아닙니다. 해당 웹 사이트의 자료는 본 IBM 제품 자료의 일부가 아니므로 해당 웹 사이트 사용으로 인한 위험은 사용자 본인이 감수해야 합니다.

IBM은 귀하의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 적절하다고 생각하는 방식으로 귀하가 제공한 정보를 사용하거나 배포할 수 있습니다.

(i) 독립적으로 작성된 프로그램과 기타 프로그램(본 프로그램 포함) 간의 정보 교환 및
(ii) 교환된 정보의 상호 이용을 목적으로 본 프로그램에 관한 정보를 얻고자 하는 라이선스 사용자는 다음 주소로 문의하십시오.

135-700

서울특별시 강남구 도곡동 467-12, 군인공제회관빌딩

한국 아이.비.엠 주식회사

고객만족센터

이러한 정보는 해당 조건(예를 들면, 사용료 지불 등)하에서 사용될 수 있습니다.

본 문서에 기술된 라이선스가 있는 프로그램 및 사용 가능한 모든 라이선스가 있는 자료는 IBM이 IBM 기본 계약, IBM 프로그램 라이선스 계약(IPLA) 또는 이와 동등한 계약에 따라 제공한 것입니다.

본 문서에 포함된 모든 성능 데이터는 제한된 환경에서 산출된 것입니다. 따라서 다른 운영 환경에서 얻어진 결과는 상당히 다를 수 있습니다. 일부 성능은 개발 단계의 시스템에서 측정되었을 수 있으므로 이러한 측정치가 일반적으로 사용되고 있는 시스템에서도 동일하게 나타날 것이라고는 보증할 수 없습니다. 또한 일부 성능은 추정을 통해 측정되었을 수도 있으므로 실제 결과는 다를 수 있습니다. 이 책의 사용자는 해당 데이터를 본인의 특정 환경에서 검증해야 합니다.

비IBM 제품에 관한 정보는 해당 제품의 공급업체, 공개 자료 또는 기타 범용 소스로부터 얻은 것입니다. IBM에서는 이러한 제품들을 테스트하지 않았으므로, 비IBM 제품과 관련된 성능의 정확성, 호환성 또는 기타 청구에 대해서는 확신할 수 없습니다. 비IBM 제품의 성능에 대한 의문사항은 해당 제품의 공급업체에 문의하십시오.

IBM이 제시하는 방향 또는 의도에 관한 모든 언급은 특별한 통지 없이 변경될 수 있습니다.

여기에 나오는 모든 IBM의 가격은 IBM이 제시하는 현 소매가이며 통지 없이 변경될 수 있습니다. 실제 판매가는 다를 수 있습니다.

이 정보에는 일상의 비즈니스 운영에서 사용되는 자료 및 보고서에 대한 예제가 들어 있습니다. 이들 예제에는 개념을 가능한 완벽하게 설명하기 위하여 개인, 회사, 상표 및 제품의 이름이 사용될 수 있습니다. 이들 이름은 모두 가공의 것이며 실제 기업의 이름 및 주소와 유사하더라도 이는 전적으로 우연입니다.

저작권 라이선스:

이 정보에는 여러 운영 플랫폼에서의 프로그래밍 기법을 보여주는 원어로 된 샘플 응용프로그램이 들어 있습니다. 귀하는 이러한 샘플 프로그램의 작성 기준이 된 운영 플랫폼의 응용프로그램 프로그래밍 인터페이스(API)에 부합하는 응용프로그램을 개발, 사용, 판매 또는 배포할 목적으로 추가 비용 없이 이들 샘플 프로그램을 어떠한 형태로든 복사, 수정 및 배포할 수 있습니다. 이러한 샘플 프로그램은 모든 조건하에서 완전히 테스트된 것은 아닙니다. 따라서 IBM은 이들 샘플 프로그램의 신뢰성, 서비스 기능성 또는 기능을 보증하거나 진술하지 않습니다. 본 샘플 프로그램은 일체의 보증 없이 "현상 그대로" 제공됩니다. IBM은 귀하의 샘플 프로그램 사용과 관련되는 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

이 정보를 소프트카피로 확인하는 경우에는 사진과 컬러 삽화가 제대로 나타나지 않을 수도 있습니다.

상표

IBM, IBM 로고 및 ibm.com은 전세계 여러 국가에 등록된 International Business Machines Corp.의 상표 또는 등록상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹의 저작권 및 상표정보(www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다.

개인정보 보호정책 및 이용 약관 고려사항

SaaS(Software as a Service) 솔루션을 포함한 IBM 소프트웨어 제품(이하 "소프트웨어 오피어링")은 제품 사용 정보를 수집하거나 최종 사용자의 사용 경험을 개선하거나 최종 사용자와의 상호 작용을 조정하거나 그 외의 용도로 쿠키나 기타 다른 기술을 사용할 수 있습니다. 쿠키는 웹 사이트에서 귀하의 브라우저로 전송된 후 사용자의 컴퓨터를 식별하는 태그로 귀하의 컴퓨터에 저장될 수 있는 데이터 조각입니다. 많은 경우, 이 쿠키로는 개인정보가 수집되지 않습니다. 귀하가 사용 중인 소프트웨어 오피어링이 쿠키 및 유사한 기술을 통해 귀하가 개인 정보를 수집할 수 있도록 하는 경우 IBM은 아래 세부사항에 대해 귀하에게 통지합니다.

이 소프트웨어 오피링은 배치된 구성에 따라 세션 관리, 사용자 편리성 개선, 기타 사용량의 추적이나 기능적인 용도로 각 사용자의 이름과 개인 정보를 수집하는 세션 및 지속적 쿠키를 사용할 수 있습니다. 쿠키를 사용하지 못하도록 할 수 있지만 이 경우 쿠키를 통해 사용 가능한 기능도 제거됩니다.

여러 관할권에서는 쿠키 및 유사 기술을 통한 개인 정보의 수집을 규제하고 있습니다. 이 소프트웨어 오피링에 배치된 구성이 쿠키 및 기타 기술을 통한 최종 사용자의 개인 정보 수집 기능을 고객인 귀하에게 제공하는 경우, 귀하는 통지와 동의를 제공하기 위한 요건을 포함하여 그러한 정보 수집과 관련된 법률에 대한 법률 자문을 스스로 구해야 합니다.

IBM은 고객에게 다음을 요구합니다. 고객은 (1) 고객의 웹 사이트 이용 약관(예: 개인 정보 보호정책)에 관한 명확하고 눈에 잘 띄는 링크(IBM과 고객 각각의 정보 수집 및 이용 규정에 관한 링크 포함)를 제공하고 (2) 고객 대신 IBM이 방문자의 컴퓨터에 관련 기술의 목적에 대한 설명과 함께 쿠키와 GIF/웹 비콘을 배치한다고 알리며 (3) 법률에서 요구하는 경우, 고객이나 고객을 대신하는 IBM이 웹 사이트 방문자의 디바이스에 쿠키와 GIF/웹 비콘을 배치하기 전에 웹 사이트 방문자의 동의를 득하여야 합니다.

해당 용도의 쿠키를 포함하여 다양한 기술의 사용에 대한 자세한 정보는 "쿠키, 웹 비콘 및 기타 기술"이라는 제목의 온라인 개인정보 보호정책(<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>) 부분을 참조하십시오.

