

Version 9 Release 1.2  
23. September 2015

*IBM Contact Optimization  
Releaseinformationen*

**IBM**

**Hinweis**

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

Diese Ausgabe bezieht sich auf Version 9, Release 1, Modifikation 2 von IBM Contact Optimization und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuausgabe geändert wird.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2015.

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Systemvoraussetzungen und Kompatibilität. . . . .</b>	<b>1</b>
Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.1.2 .	1
Behobene Fehler . . . . .	2
Bekannte Probleme . . . . .	2
Bekannte Einschränkungen . . . . .	4
Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.1.1 .	6
Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.1.0 .	8

<b>Kontaktaufnahme zum technischen Support von IBM . . . . .</b>	<b>11</b>
--	-----------

<b>Bemerkungen. . . . .</b>	<b>13</b>
Marken. . . . .	15
Hinweise zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen . . . . .	15



---

## Systemvoraussetzungen und Kompatibilität

Contact Optimization wird als Bestandteil der IBM® EMM-Produktsuite betrieben. Für Contact Optimization Version 9.1.2 ist IBM Campaign Version 9.1.2 erforderlich.

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

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

Sie können ein Upgrade auf Contact Optimization 9.1.2 von Contact Optimization Version 9.1.1 oder 9.1.0 durchführen. Entsprechende Anweisungen finden Sie im *IBM Contact Optimization-Upgradehandbuch*.

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>).

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

---

## Neue Funktionen und Änderungen in Version 9.1.2

Die folgenden neuen Funktionen und Änderungen werden in Version 9.1.2 von Contact Optimization eingeführt.

### **Neue und eingestellte Plattformunterstützung**

Eine Liste der neu unterstützten und nicht mehr unterstützten Plattformen finden Sie im Dokument *Empfohlene Softwareumgebungen und Systemmindestvoraussetzungen*.

### **Leistungsverbesserungen bei der Agent Capacity Optimization**

In Szenarien der Agent Capacity Optimization mit einer großen Anzahl von Agenten hat die Contact Optimization-Sitzung viele Stunden bis zum Abschluss gebraucht. Die interne Verarbeitung von Agent Capacity-Regeln wurde überarbeitet. Dies wird bei der Leistungsverbesserung hilfreich sein.

## Behobene Fehler

In diesem Abschnitt sind alle Fehler aufgeführt, die in IBM Contact Optimization Version 9.1.2 behoben werden. Die Fehler sind nach Fehlernummer und anschließend nach Vorfallnummer (falls zutreffend) sortiert.

Problem-ID	Beschreibung
73675	Sicherheitstest nicht abgedeckter Sicherheitslücken von IBM Contact Optimization. Die Sicherheitslücken wurden behoben.
157537	Der Marketing Platform-Scheduler kann keine Contact Optimization-Sitzung erkennen, die sich unter mehreren Ordnern befindet.
134440	Wenn Sie ein Angebot oder ein Segment hinzufügen oder entfernen, wird auf der Übersichtsseite der geplanten Contact Optimization-Sitzung eine IBM Campaign-Fehlernachricht angezeigt.
155589	Der von IBM Contact Optimization berechnete Wert der Bewertungsmatrix wird ignoriert.
164685	Es dürfen keine Sonderzeichen im Sitzungsnamensfeld von Contact Optimization eingegeben werden.
196329	Während einer Ablaufdiagrammausführung verliert IBM Campaign die Verbindung zur DB2-Datenbank. Es wird ein TCP/IP-Socketabschlussfehler angezeigt.
195452	Filterbedingungen werden nicht im Prozessfeld "Extrahieren" gespeichert, wenn die Eingabe aus einer optimierten Liste stammt.

## Bekannte Probleme

In diesem Abschnitt sind bekannte Probleme aufgeführt, die in Contact Optimization 9.1.2 auftreten können.

Problem	Problem-ID	Beschreibung
Manuell in die Bewertungsmatrix eingegebene Bewertungen werden bei der Optimierung der Kontaktliste nicht berücksichtigt.	194109	Manuell eingegebene Bewertungen sollten bei der Berechnung in der Customer Capacity-Regel berücksichtigt werden. Beim Anwenden der Customer Capacity-Regel werden jedoch Bewertungen in PCT berücksichtigt und alle Kundenstammdaten werden aus der optimierten Liste entfernt.
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.

Problem	Problem-ID	Beschreibung
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 von Englisch abweichenden Ländereinstellung werden Fehlernachrichten nicht entsprechend der angegebenen Ländereinstellung angezeigt. Die Fehlernachrichten werden nur in Englisch angezeigt.
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"> <li>• Portugiesisch (Brasilien) - pt_BR</li> <li>• Französisch - fr_FR</li> <li>• Deutsch - de_DE</li> <li>• Italienisch - it_IT</li> <li>• Japanisch - ja_JP</li> <li>• Koreanisch - ko_KR</li> <li>• Vereinfachtes Chinesisch - zh_CN</li> <li>• Spanisch - es_ES</li> </ul> <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"> <li>• Der Kunde hat eine gerade Anzahl vorgeschlagener Transaktionen.</li> <li>• Alle diese Transaktionen haben dieselbe Bewertung.</li> <li>• Diese Bewertung ist ein niedriger Wert.</li> </ul>
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 <b>Kunden im Segment</b> enthalten, die Beschriftung <b>Segment</b> in zwei Zeilen angezeigt.

Problem	Problem-ID	Beschreibung
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.
Probleme mit dem Abfrageerstellungsprogramm für Angebotsversionen	DEF060676	In Verbindung mit dem Abfrageerstellungsprogramm für Angebotsversionen bestehen verschiedene untergeordnete Probleme: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Für benutzerdefinierte Attribute mit dem Maskenelementtyp "Auswahlrahmen" verwendet das Abfrageerstellungsprogramm für Angebotsversionen nicht den Auswahlrahmen. Sie müssen den Wert manuell eingeben.</li> <li>• Wenn die Gruppenebene entfernt wird, werden die Bedingungen der Untergruppe der übergeordneten Bedingung hinzugefügt und umgekehrt.</li> <li>• Alle arithmetischen Operatoren werden für eine Zeichenfolgevariable angezeigt, es gelten jedoch nur "gleich" und "ungleich".</li> <li>• Definierte Längenprüfungen für Attribute werden bei der Eingabe für Bedingungen nicht bestätigt.</li> </ul>
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 9.1.2 bekannten Einschränkungen aufgeführt.

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.

Problem	Nummer	Beschreibung
Der Prozess "MailList" schlägt mit dem folgenden Datenbankfehler fehl: ORA-00999: UNGÜLTIGER ANZEIGENAME.	Fehler 170951	Ändern Sie in UA_SYSTEM_TABLES den Wert von <b>UseTempTablePool</b> von TRUE in FALSE. Die MailList-Ausführung wird erfolgreich abgeschlossen.
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.
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.
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 eingeben.
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. 1. Im Vorschaufenster 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 "Zielzellentabelle" (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.
Die Ausführung des Dienstprogramms "ACOOptAdmin" mit einem unidirektionalen SSL erfordert eine weitere Konfiguration.	DEF046832	Sie können das <b>ACOOptAdmin</b> -Dienstprogramm nur mit einem unidirektionalen SSL verwenden, wenn Sie ein Sicherheitszertifikat registrieren, einen Hostnamen und eine Domäne angeben sowie SSL_Options in der ACOOptAdmin.bat-Datei definieren.

Problem	Nummer	Beschreibung
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 <b>kill</b> zum Beenden von unica_acosvr verwenden, wird möglicherweise folgender Fehler angezeigt: Ein unbekannter Kommunikationsfehler mit dem IBM Optimize-Serverprozess ist aufgetreten.  <b>Problemumgehung</b> - Führen Sie die Contact Optimization-Sitzung erneut aus, um sie erfolgreich abzuschließen.

## 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 Knowledge Center

Die gesamte Produktdokumentation ist jetzt im IBM Knowledge Center unter folgender Adresse verfügbar:

<http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/>

Sie können innerhalb von Produktfamilien oder über Produktfamilien hinweg navigieren und diese durchsuchen, um erforderliche Abschnitte zu finden. Um innerhalb eines Endprodukts eine Suche durchzuführen, blenden Sie im Inhaltsverzeichnis eine Produktfamilie ein, wählen Sie ein Produkt aus und geben Sie dann Ihren Suchbegriff ein. Klicken Sie auf das **X** in der Symbolleiste, um den Suchfilter zu löschen. Klicken Sie für weitere Informationen auf das **Hilfesymbol** in der rechten oberen Ecke der Symbolleiste.

### 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 Tabellenstatistiken 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.

---

## 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 Optimize-Sitzung 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 zusammenarbeiten, 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.

## **Verbesserungen bei der Installation und beim Upgrade von IBM EMM**

Die Verbesserungen des Installations- und Upgradeprozesses sind:

- Die Installationshandbücher aller Produkte wurden neu geschrieben und in separate Installations- und Upgradehandbücher aufgeteilt, um den Zugang zu Informationen zu erleichtern.
- Die Installationsprogramme wurden erweitert und enthalten nun bessere Beschreibungen der einzugebenden Informationen und sind bezüglich der Installationsschritte transparenter gestaltet.
- Jedes Installationsprogramm enthält direkte Links zu den Installations- und Upgradehandbüchern des Produkts, entweder im PDF- oder im HTML-Format.

## **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.



---

## Kontaktaufnahme zum technischen 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 Ihr Problem möglichst schnell und erfolgreich gelöst wird, sollten Sie vor Tätigung des Anrufs entsprechende Informationen zusammenstellen.

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

### Zusammenzustellende 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, 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 zur IBM Anwendung.

Sie können über **Hilfe > Info** auf die Info-Seite zugreifen. Wenn Sie nicht auf die Info-Seite zugreifen können, können Sie die Versionsnummer einer beliebigen IBM Anwendung abrufen, indem Sie die Datei `version.txt` anzeigen, die sich im Installationsverzeichnis jeder Anwendung befindet.

### Kontaktinformationen für den technischen Support von IBM

Wenn Sie sich an den technischen Support von IBM wenden möchten, finden Sie weitere Informationen auf der Website des technischen Supports für IBM Produkte ([http://www.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)).

**Anmerkung:** Um eine Supportanforderung einzugeben, müssen Sie sich mit einem IBM Account anmelden. Dieses Konto muss, wenn möglich, mit Ihrer IBM Kundennummer verknüpft sein. Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Kontos zu Ihrer IBM Kundennummer finden 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 Europe, Middle East & Africa  
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  
B1WA LKG1

550 King Street  
Littleton, MA 01460-1250  
France

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 Beispielprogramme entstehen.

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

---

## Marken

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://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](http://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