

# Unica Collaborate - Guide RGPD




# Contents

<b>Chapter 1. Synthèse d'administration.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapter 2. Support HCL Unica dans le contexte du RGPD.....</b>	<b>2</b>
<b>Chapter 3. Scripts propres aux solutions de défense du droit à l'effacement des données.....</b>	<b>3</b>
<b>Chapter 4. Aspect technique général du droit à l'effacement.....</b>	<b>4</b>
<b>Chapter 5. Tables Collaborate.....</b>	<b>5</b>
<b>Chapter 6. Procédure - Haut niveau.....</b>	<b>6</b>
<b>Chapter 7. Procédure - Détaillée.....</b>	<b>8</b>
<b>Chapter 8. Problèmes connus.....</b>	<b>19</b>

# Chapter 1. Synthèse d'administration

HCL apporte plusieurs modifications à HCL Unica en vue d'aider les entreprises en ce qui concerne le Règlement général sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur en date du 25 mai 2018. Notez que ce document ne fournit aucun conseil juridique ni procédural en ce qui concerne la conformité globale des entreprises au RGPD. Reportez-vous à la clause de protection et à l'avis du présent document. HCL Unica s'appuie fortement sur les bases de données appartenant à nos clients. Il incombe à nos clients de se conformer aux normes du RGPD pour toutes les données en leur possession. Dans certains cas, des clients d'HCL Unica utiliseront des données personnelles dans la base de données de la table système de la solution. Les données personnelles sont généralement utilisées par nos clients à des fins de gestion spécifiques liées à Campaign, comme des solutions sortantes reposant sur HCL Campaign pouvant utiliser des données personnelles dans des scénarios d'historique de contact et de réponse. Il en va de même pour notre solution de personnalisation en temps réel, HCL Interact, en ce qui concerne les engagements en temps réel.

HCL donnera accès à un utilitaire qui permettra aux clients HCL Unica de générer des scripts SQL pour supprimer les données personnelles des clients dans la base de données de la table système du logiciel. Ces scripts seront disponibles dans les offres HCL Unica suivantes : Platform, Campaign, Interact, Deliver, Plan, Collaborate, Journey et, dans une moindre mesure, les solutions Optimize.

 **Note:** Ce document est disponible à partir de la version 12.1.0.4.

# Chapter 2. Support HCL Unica dans le contexte du RGPD

HCL Unica fournit un support relatif au RGPD pour les produits Unica suivants.

- Unica Platform
- Unica Campaign et Unica Optimize
- Unica Plan
- Unica Interact
- Unica Collaborate
- Unica Deliver
- Unica Journey

# Chapter 3. Scripts propres aux solutions de défense du droit à l'effacement des données

HCL Unica, à savoir Unica Campaign, Unica Optimize et Unica Interact, fournit un utilitaire générant des scripts SQL qui, après exécution sur la base de données des tables système de la solution HCL Unica, supprime des tables système les données personnelles des clients qui en demandent l'effacement. Grâce à cette approche, les clients d'HCL utilisant Campaign|Interact|Collaborate dans ce cas seront en mesure de répondre aux demandes relatives au droit à l'effacement.

## **Note:**

- L'utilitaire fourni par HCL générant les scripts effacera uniquement des données de leur table système. Il incombe aux clients HCL Unica de répondre à toutes les requêtes relatives au droit à l'effacement, y compris celles qui concernent des entrepôts ou magasins de données, des fichiers plats exportés ou tout autre espace personnalisé de stockage de données personnelles.
- Il est possible de configurer la fonctionnalité de génération de scripts SQL pour prendre en considération les besoins spécifiques des clients d'HCL Unica, en l'occurrence dans les tables système Campaign|Interact|Collaborate.

# Chapter 4. Aspect technique général du droit à l'effacement

Unica Collaborate fournit l'utilitaire `gdpr_purge.bat/sh`. Les utilisateurs Unica Collaborate peuvent utiliser cet utilitaire pour générer des instructions de suppression pour les enregistrements des clients qui doivent être effacés du système Unica Collaborate. Ces instructions de suppression sont générées pour les tables système Unica Collaborate. Les enregistrements des clients qui doivent être effacés sont fournis dans un fichier d'entrée et la sortie correspond aux instructions de suppression générées. La section [Tables Collaborate \(on page 5\)](#) inclut les tables système Unica Collaborate dans lesquelles les données client peuvent résider (pour lesquelles des instructions de suppression sont générées).

## Note:

- Dans la version 12.1.0.4, l'outil RGPD génère le fichier `Audience_name.sql`. Le fichier SQL est généré dans l'exemple de page d'accueil RGPD, `<COLLABORATE_HOME>/tools/GDPR/Custom_0.sql`.
- Si plus d'une audience est définie dans Collaborate et que le client souhaite générer une instruction SQL de suppression pour toutes les audiences, aucune action n'est requise.
- Pour les environnements Unix, utilisez la commande `dos2unix` avant d'exécuter des scripts RGPD.

Si le client souhaite générer une instruction SQL de suppression pour certaines audiences seulement, par exemple si le nombre total d'audiences est de trois, mais que le client génère une instruction SQL de suppression pour seulement deux d'entre elles, il convient d'ajouter les trois audiences au fichier `gdpr.properties`, mais de garder le fichier `.csv` vide pour l'audience pour laquelle le client ne souhaite pas générer d'instruction SQL de suppression.

# Chapter 5. Tables Collaborate

- uacc\_lists
- Uacc\_Corporate\_Permanent
- Uacc\_Corporate\_Lists
- uacc\_ondemand\_lists
- uacc\_ondemand\_permanent
- uacc\_permanent

# Chapter 6. Procédure - Haut niveau

Cette section décrit la procédure de haut niveau permettant d'exécuter l'utilitaire RGPD d'Unica Collaborate.

Le fichier CSV d'entrée contenant les enregistrements utilisateur qui doivent être supprimés doit être créé.

## Instructions de création de fichiers CSV d'entrée

- Les valeurs de chaîne contenant des caractères spéciaux tels que des espaces, des virgules, etc. dans les données client doivent être entourées de guillemets (") dans le fichier d'entrée Customer.csv.
- AudienceID doit être le nom de la colonne du fichier d'entrée Customer.csv. En cas de niveau d'audience composite, l'identifiant d'audience doit être séparé par des virgules.
- Le fichier CSV d'entrée qui contient les informations client à supprimer des tables du système Unica Campaign peut être généré via Unica Campaign à l'aide du processus d'instantané et de sélection. Emet uniquement le champ AudienceID dans le fichier CSV.

Configurer les `gdpr.properties`. Spécifiez les informations relatives à l'audience, au fichier d'enregistrements d'entrée (à effacer du système Unica Collaborate), etc. Si aucun niveau d'audience supplémentaire n'est utilisé dans Unica Collaborate, mettez en commentaire la section qui mentionne les propriétés relatives au niveau d'audience supplémentaire. En outre, copiez et collez la section relative au niveau d'audience supplémentaire pour tous les niveaux d'audience supplémentaires utilisés dans le système Unica Collaborate. Ensuite, modifiez la section en fonction de chaque niveau d'audience.

1. Exécutez `gdpr_purge.bat /sh`.
2. Examinez la sortie SQL générée par l'outil RGPD.
3. Effectuez une copie de sauvegarde des tables système Unica Collaborate.
4. Exécutez la sortie SQL par administrateur de base de données sur les tables système Unica Collaborate pour toutes les partitions configurées.



5. Vérifiez que les informations client demandées ont été supprimées.

# Chapter 7. Procédure - Détaillée

Tous les fichiers et les exécutables relatifs au RGPD sont disponibles dans le chemin

`<COLLABORATE_HOME>/tools/GDPR.`

1. Configurez le fichier `gdpr.properties` avant d'exécuter l'utilitaire `gdpr_purge`.

L'utilisateur doit remplir toutes les informations répertoriées ci-dessous pour chaque audience de son application Unica Collaborate. Pour le niveau d'audience par défaut - Client

## Note:

```
# Name of the audience.
# This is case sensitive.
Collaborate.Audience.Name=Customer

# Database type for Collaborate System tables.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.DBType
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.DBType=MSSQL
# This property can have on of the MSSQL, DB2, ORACLE, MARIADB as value
Collaborate.Customer.DBType=DB2

# uacc_lists table mapped in collaborate for the audience level
  Customer.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Uacc_List
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
```

```
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Uacc_List=Uacc_List
Collaborate.Customer.Uacc_List=uacc_lists

# Uacc_Corporate_Permanent table mapped in collaborate for the audience
level Customer.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Uacc_Corporate_Permanent
# If there is space in audience name then escape space with single
backslash
# For example Collaborate.Composite\
Audience.Uacc_Corporate_Permanent=Uacc_Corporate_Permanent
Collaborate.Customer.Uacc_Corporate_Permanent=Uacc_Corporate_Permanent

# Uacc_Corporate_Lists table mapped in collaborate for the audience
level Customer.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Uacc_Corporate_Lists
# If there is space in audience name then escape space with single
backslash
# For example Collaborate.Composite\
Audience.Uacc_Corporate_Lists=Uacc_Corporate_Lists
Collaborate.Customer.Uacc_Corporate_Lists=Uacc_Corporate_Lists

# uacc_ondemand_lists table mapped in collaborate for the audience
level Customer.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.uacc_ondemand_lists
# If there is space in audience name then escape space with single
backslash
# For example Collaborate.Composite\
Audience.uacc_ondemand_lists=uacc_ondemand_lists
Collaborate.Customer.uacc_ondemand_lists=uacc_ondemand_lists
```

```

# uacc_ondemand_permanent used in collaborate for the audience level
Customer.

# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.uacc_ondemand_permanent
# This can be blank if not used.
# If there is space in audience name then escape space with single
backslash
# For example Collaborate.Composite\
Audience.uacc_ondemand_permanent=uacc_ondemand_permanent
Collaborate.Customer.uacc_ondemand_permanent=uacc_ondemand_permanent
Collaborate.Customer.uacc_permanent=uacc_permanent
# Schema name used in collaborate for collaborate system tables.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Db.Schema.Name
# This can be blank if no DB schema is used.
# If there is space in audience name then escape space with single
backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Db.Schema.Name=dbo
Collaborate.Customer.Db.Schema.Name=

# Audience ID field for audience level Customer.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Field
# If composite key is present define multiple fields.
# If there is space in audience name then escape space with single
backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Field=CustomerID
Collaborate.Customer.Field=Customer_ID

# Data type for the Audience fields for the audience level Customer.
# Name of this property should have the audience name and field name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.<FieldName>.Datatype

```

```
# for composite Audience level, define multiple field data types
# Valid values for these properties are number/string.
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\
  Audience.CustomerID.Datatype=number
Collaborate.Customer.Customer_ID.Datatype=number
# Absolute path to the input CSV file which has values for different
  columns defined for audience level Customer.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Csv
# Note: must use forward slashes (/) or double-backslashes (\\)
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Csv=/sample/Customer.csv
# Note: Here <GDPR_HOME> need to be replaced with actual path.
Collaborate.Customer.Csv=/docker/unica/Collaborate/tools/GDPR/sample/
Customer.csv

# Absolute path to the output SQL file which will be generated by GDPR
  tool for audience level Customer.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Output
# Note: must use forward slashes (/) or double-backslashes (\\)
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Output=/Customer.sql
# Note: Here <GDPR_HOME> need to be replaced with actual path.
Collaborate.Customer.Output=/docker/unica/Collaborate/tools/GDPR/
Customer.sql
```


```

# Maximum size of the output file in megabytes. If value of this
property is nonzero
# then output files will be split if file size is going beyond the
below given limit.
# Output file could be bit larger than the size specified by below
property.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Output.FileSizeLimit
# Only 0(zero) or positive values are supported. If 0 is specified then
single output file will be created.
# If there is space in audience name then escape space with single
backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Output.FileSizeLimit=10
Collaborate.Customer.Output.FileSizeLimit=10
#####
# Query separator character to be used for separating the queries.
QuerySeparator=;

# Nationalized string prefix to be used while generating the DB
queries.
# If your audience name or value specified in csv file has non English
characters then N prefix should be used for MSSQL.
NLS.String.Prefix=N

```

### **Pour un niveau d'audience supplémentaire (Par exemple : Composite)**

 **Note:** Pour des niveaux d'audience supplémentaires, comme le niveau d'audience composite, les utilisateurs doivent remplacer les valeurs par les noms qu'ils utilisent pour les niveaux d'audience supplémentaires dans leur application Campaign.

Copiez la section suivante pour chaque audience pour tous les niveaux d'audience supplémentaires définis dans la campagne.

```

# Name of the audience.

```

```

# This is case sensitive.
Collaborate.Audience.Name=CompositeAudience

# Database type for Collaborate System tables.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.DBType
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.DBType=MSSQL
# This property can have on of the MSSQL, DB2, ORACLE, MARIADB as value
Collaborate.CompositeAudience.DBType=MARIADB
# Uacc_List table mapped in collaborate for the audience level
  CompositeAudience.
# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Uacc_List
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience. Uacc_List
  =UA_ContactHistory_CompositeAudience
Collaborate.CompositeAudience.Uacc_List=uacc_lists
Uacc_Corporate_Permanent table mapped in collaborate for the audience
  level CompositeAudience
# Name of this property must have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Uacc_Corporate_Permanent
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Uacc_Corporate_Permanent
  =UA_ResponseHistory_CompositeAudience
Collaborate.CompositeAudience.Uacc_Corporate_Permanent=Uacc_Corporate_Permanent

# Uacc_Corporate_Lists table mapped in collaborate for the audience
  level CompositeAudience

```

```

# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Uacc_Corporate_Lists
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience. Uacc_Corporate_Lists =
  Uacc_Corporate_Lists_CompositeAudience
Collaborate.CompositeAudience.Uacc_Corporate_Lists=Uacc_Corporate_Lists

# uacc_ondemand_lists table mapped in collaborate for the audience
  level CompositeAudience
# Name of this property must have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.uacc_ondemand_lists
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience. uacc_ondemand_lists =
  uacc_ondemand_lists_CompositeAudience
Collaborate.CompositeAudience.uacc_ondemand_lists=uacc_ondemand_lists
# uacc_ondemand_permanent used in collaborate for the audience level
  CompositeAudience
# Name of this property must have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.ActionTable
This can be blank if not used.
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.uacc_ondemand_permanent =
  uacc_ondemand_permanent_CompositeAudience
Collaborate.CompositeAudience.uacc_ondemand_permanent=uacc_ondemand_permanent

Collaborate.CompositeAudience.uacc_permanent=uacc_permanent
# Schema name used in collaborate for collaborate system tables.
# Name of this property must have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Db.Schema.Name

```



```

# This can be blank if no DB schema is used.
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Db.Schema.Name=dbo
Collaborate.CompositeAudience.Db.Schema.Name=

# Audience ID field for audience level CompositeAudience
# Name of this property must have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Field
# For composite Audience level , define multiple fields.
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Field=Field1PK
Collaborate.CompositeAudience.Field=Field1PK
Collaborate.CompositeAudience.Field=Field2PK
Collaborate.CompositeAudience.Field=Field3PK
# Data type for the Audience fields for the audience level
  CompositeAudience.
# Name of this property should have the audience name and field name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.<FieldName>.Datatype
# For composite Audience level, define multiple field data types
# Valid values for these properties are number/string.
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
For example Collaborate.Composite\ Audience.Field1PK.Datatype=number
Collaborate.CompositeAudience.Field1PK.Datatype=number
Collaborate.CompositeAudience.Field2PK.Datatype=string
Collaborate.CompositeAudience.Field3PK.Datatype=string

# Absolute path to the input CSV file which has values for different
  columns defined for audience level CompositeAudience
# Name of this property should have the audience name.

```

```
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Csv
# Note: must use forward slashes (/) or double-backslashes (\\)
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Csv=/sample/
CompositeAudience.csv
# Note: Here <GDPR_HOME> need to be replaced with actual path.
Collaborate.CompositeAudience.Csv=/docker/unica/Collaborate/tools/GDPR/
sample/CompositeAudience.csv

# Absolute path to the output SQL file which will be generated by GDPR
  tool for audience level CompositeAudience


# Name of this property should have the audience name.
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Output
# Note: must use forward slashes (/) or double-backslashes (\\)
# If there is space in audience name then escape space with single
  backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Output=/
CompositeAudience.sql
# Note: Here <GDPR_HOME> need to be replaced with actual path.
Collaborate.CompositeAudience.Output=D:/Deliver/HCL_GDPR/dist/
collaborate/CompositeAudience.sql

# Maximum size of the output file in megabytes. If value of this
  property is nonzero
# then output files will be split if file size is going beyond the
  below given limit.
Output file could be bit larger than the size specified by below
  property.
# Name of this property should have the audience name.
```

```
# Format used here is Collaborate.<Audience>.Output.FileSizeLimit
# Only 0(zero) or positive values are supported. If 0 is specified then
single output file will be created.
# If there is space in audience name then escape space with single
backslash
# For example Collaborate.Composite\ Audience.Output.FileSizeLimit=10
Collaborate.CompositeAudience.Output.FileSizeLimit=10


#####
# Query separator character to be used for separating the queries.
QuerySeparator=;

# Nationalized string prefix to be used while generating the DB
queries.
# If your audience name or value specified in csv file has non English
characters then N prefix should be used for MSSQL.
NLS.String.Prefix=N
```

 **Note:** Le fichier CSV d'entrée contenant les informations client à supprimer des tables du système Collaborate peut être généré via Campaign à l'aide de la case de processus d'instantané et de sélection. Emet uniquement le champ `audienceld` dans le fichier CSV.

## 2. Exécutez l'utilitaire `gdpr_purge`.

- a. Lancez l'invite de commande et accédez à `<COLLABORATE_HOME>/tools/GDPR`.
- b. Exécutez l'utilitaire `gdpr_purge.bat / sh`.

 **Note:** En cas d'erreurs, vérifiez le fichier `gdpr.log` généré à l'emplacement `<COLLABORATE_HOME>\tools\GDPR\logs.Logging` pour l'utilitaire `gdpr_purge.sh/bat`. En cas d'erreurs lors de l'exécution de l'utilitaire RGD, les utilisateurs peuvent utiliser le fichier `log4j.properties` pour modifier la journalisation de l'utilitaire RGD. `log4j.properties` est disponible à l'emplacement `<COLLABORATE_HOME>\tools\GDPR\`.

### 3. Examinez et exécutez le SQL.

Le fichier SQL de sortie contenant les instructions de suppression est généré aux emplacements suivants :

- Output = `<COLLABORATE_HOME>/tools/GDPR/Customer_0.sql`.
- Output= `<COLLABORATE_HOME>/tools/GDPR/CompositeAudience_0.sql`

Tous les fichiers SQL créés pour toutes les audiences configurées dans le système Collaborate doivent être exécutés. L'utilitaire RGPD peut générer plusieurs fichiers d'instructions de suppression des enregistrements client à effacer, en fonction de la taille de sortie spécifiée dans le fichier de propriétés :

`Collaborate.CompositeAudience.Output.FileSizeLimit`. L'utilisateur Collaborate ou l'administrateur de la base de données Collaborate doit exécuter tous ces fichiers. Si plusieurs partitions sont présentes, les fichiers SQL doivent être exécutés sur chaque schéma de base de données pour chaque partition définie dans Campaign.

# Chapter 8. Problèmes connus

Si vous exécutez le script généré à l'aide de l'utilitaire RGD sur DB2, vous rencontrerez peut-être l'erreur suivante, que vous pouvez ignorer : Warning/ERROR .TRUNCATE TABLE

```
[Code: -104, SQL State: 42601] An unexpected token "END-OF-STATEMENT" was
found following "P_872172465656901632".
Expected tokens may include: "IMMEDIATE".. SQLCODE=-104, SQLSTATE=42601,
DRIVER=4.25.1301
```