

Version 11 Edition 1  
15 mars 2019

*IBM Marketing Software Director -  
Guide d'utilisation*

**IBM**

**Important**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations de la rubrique «Remarques», à la page 43.

---

## Table des matières

<b>Chapitre 1. Fonction et portée . . . . .</b>	<b>1</b>	<b>Chapitre 9. File d'attente de travaux . . . . .</b>	<b>33</b>
<b>Chapitre 2. Diagramme d'architecture . . . . .</b>	<b>3</b>	<b>Chapitre 10. Tableau de bord . . . . .</b>	<b>35</b>
<b>Chapitre 3. Prérequis . . . . .</b>	<b>5</b>	<b>Chapitre 11. Prise en charge de la localisation . . . . .</b>	<b>37</b>
<b>Chapitre 4. Environnements . . . . .</b>	<b>7</b>	<b>Chapitre 12. Identification et résolution des incidents . . . . .</b>	<b>39</b>
<b>Chapitre 5. Diagnostic d'intégrité . . . . .</b>	<b>15</b>	<b>Avant de contacter le support technique d'IBM. . . . .</b>	<b>41</b>
<b>Chapitre 6. Nettoyer/Télécharger des fichiers et des tables temporaires, ainsi que des fichiers journaux . . . . .</b>	<b>21</b>	<b>Remarques . . . . .</b>	<b>43</b>
<b>Chapitre 7. Migration. . . . .</b>	<b>25</b>	Marques . . . . .	45
<b>Chapitre 8. Surveillance . . . . .</b>	<b>29</b>	Règles de confidentialité et conditions d'utilisation	45



---

## Chapitre 1. Fonction et portée

IBM® Marketing Software Director (IMS) est une application distincte qui vous permet de contrôler et de gérer vos environnements Campaign. Actuellement, elle ne peut pas être utilisée sur des appareils mobiles. Elle a besoin d'un accès à vos serveurs Campaign et fonctionne sur l'intranet et un VPN.

IMS Director est uniquement pris en charge depuis IBM Marketing Software version 11.1.

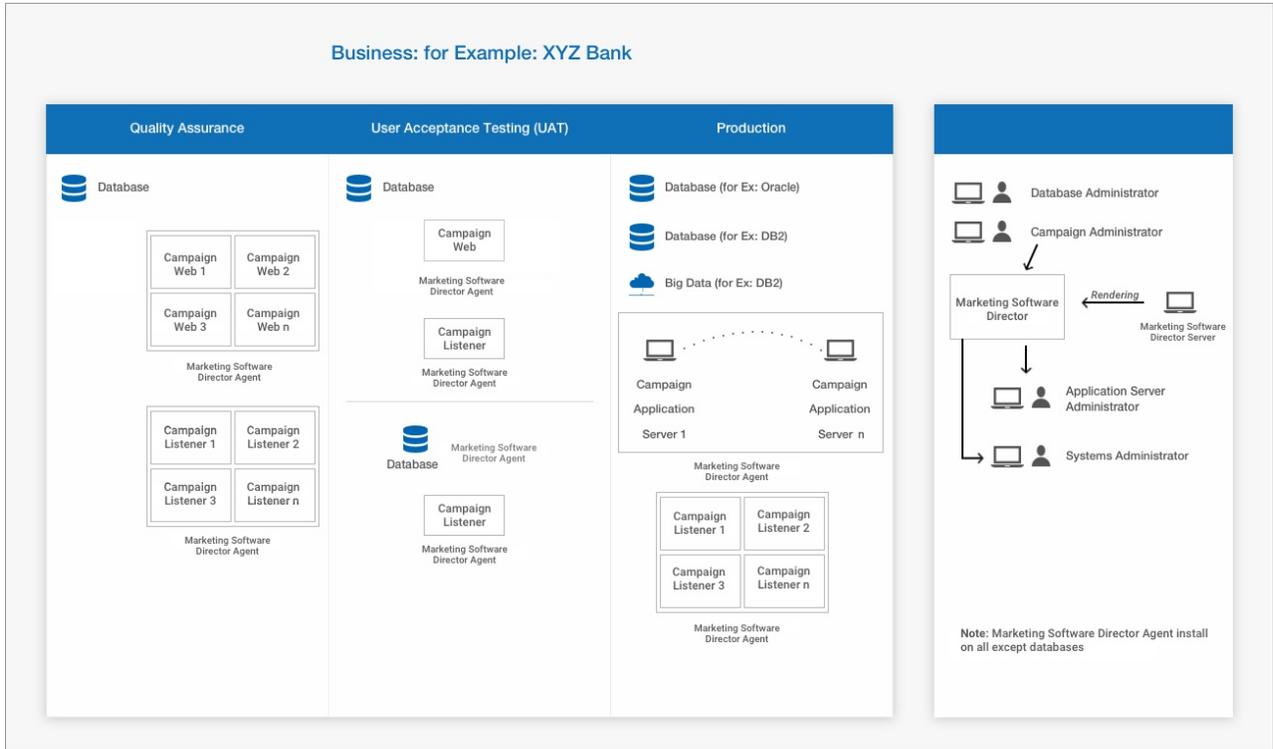
IMS Director peut surveiller plusieurs environnements, y compris des clusters de développement, d'assurance qualité, de transfert et de production. Pour ce faire, il est nécessaire d'installer des agents sur chaque programme d'écoute Campaign et sur chaque machine d'application Web pour chaque environnement de Campaign.

L'agent IMS Director exécute des outils CLI afin de recueillir les informations requises par la fonctionnalité IMS Director, comme `unica_acclean`, `unica_svradmin`, etc.

Il n'est possible de surveiller qu'un seul environnement à la fois, mais le changement d'environnement est réalisé au sein d'IMS Director.



## Chapitre 2. Diagramme d'architecture





---

## Chapitre 3. Prérequis

1. En tant qu'utilisateur de Marketing Platform :
  - Vous devez connaître le nom d'hôte du programme d'écoute.  
Pour le paramètre serverHost sous "Paramètres", saisissez le nom d'hôte de unicaACLlistener (Affinium | Campaign | unicaACLlistener) au lieu du "localhost" par défaut. Par exemple : serverHost = zebra658.nonprod.hclpnp.com
  - Si votre mot de passe a été réinitialisé, vous devez d'abord vous connecter à Marketing Platform via l'interface utilisateur et modifier votre mot de passe. Ce n'est qu'ensuite que vous pourrez vous connecter à Marketing Software Director.
2. L'agent IBM Marketing Software Director (IMS) doit toujours être opérationnel.
3. **Uniquement applicable au système d'exploitation Windows** : Sur le système Marketing Software Director - Agent (sur l'ordinateur sur lequel est installé le programme d'écoute Campaign), assurez-vous que les compteurs de performances suivants sont disponibles.
  - Temps processeur
  - Jeu d'évaluations

Ces compteurs permettent à l'application IBM Marketing Software Director - Agent de recueillir les statistiques à propos du programme d'écoute Campaign ou des processus serveur en matière d'utilisation de la mémoire et de l'UC.

**Remarque** : Si les compteurs de performances ne sont pas disponibles, ouvrez l'invite de commande en tant qu'administrateur sur le serveur cible et saisissez les commandes suivantes pour régénérer les compteurs de performances. **A défaut, vous ne pourrez pas consulter les données dans le graphique d'utilisation du système sur le système d'exploitation Windows.**

Pour les machines 32 bits :

- cd %windir%\system32\  
• lodctr /R

Pour les machines 64 bits :

- cd C:\Windows\SysWOW64\  
• lodctr /R

4. Pour que le calendrier du diagramme reçoive et transmette des événements d'exécution à et depuis IMS Director, Active Message Queue (MQ) doit être disponible. Les événements d'exécution du diagramme (exécution du diagramme démarrée, arrêtée, en pause, terminée, échouée) sont communiqués à IMS Director via Active MQ. Si Active MQ n'est pas disponible, il ne sera pas possible de communiquer avec IMS Director, ce qui entraîne l'affichage de statistiques incorrectes.
5. Les utilisateurs de IBM Marketing Platform qui vont utiliser IMS Director doivent être des utilisateurs de Campaign Admin, afin qu'ils puissent consulter tous les objets de Campaign. Cet utilisateur doit également disposer de toutes les autorisations requises pour exécuter les utilitaires Campaign suivants :
  - Accéder à la zone de surveillance
  - Exécuter l'outil de ligne de commande svradm
  - Arrêter le programme d'écoute Campaign

- Exécuter l'outil de ligne de commande sesutil
  - Effectuer des opérations de nettoyage
6. Depuis la page des utilisateurs d'IBM Platform, assignez toutes les sources de données système et utilisateur Campaign aux utilisateurs d'IBM Marketing Platform qui vont utiliser IMS Director.

---

## Chapitre 4. Environnements

### Ajouter des environnements

Lorsque vous utilisez IMS Director, la première étape qui suit la connexion consiste à identifier et à ajouter les détails des systèmes à surveiller.

Ajout d'un environnement pour la première fois lorsqu'aucun environnement n'est présent dans IBM Marketing Software Director

### Ecran de connexion

IBM Marketing Software Director

Environment Platform URL  
http://zebra128.nonprod.hclpnp.com:1100/unica

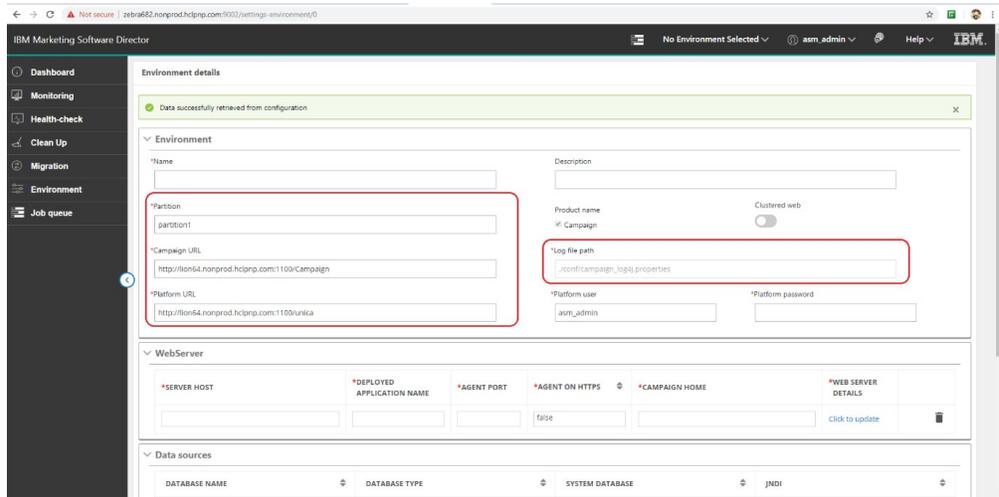
Platform user  
asm\_admin

Platform password

Login

Version 11.1.0  
© Copyright 1996, 2019 IBM Corp. Licensed Materials - Property of IBM.

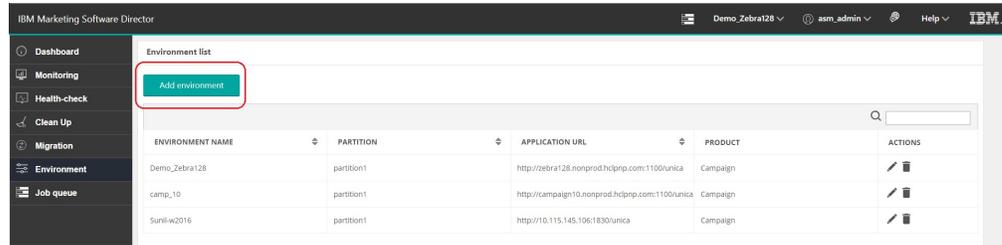
Page Détails de l'environnement lors de votre première connexion.



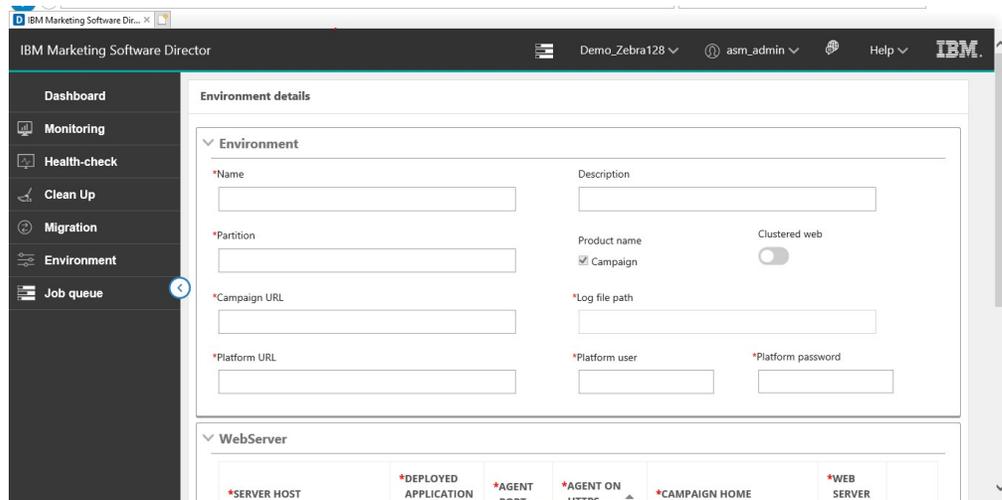
1. Sur la page de connexion de Marketing Software Director, vous devez indiquer l'environnement, l'URL de Marketing Platform (par exemple `http://<url>:<port>/unica`). En outre, dans le cas où le mode de connexion avec contrôle de l'accès Web est configurée, à savoir Siteminder ou ISAM, il est nécessaire de spécifier également l'URL de Marketing Platform (par exemple, `http://<url>:<port>/ unica`)
2. Saisissez ensuite vos données d'identification à Marketing Platform.
3. Connectez-vous à Marketing Software Director et accédez à l'écran Ajouter des environnements. Les zones suivantes sont complétées automatiquement afin d'ajouter plus facilement des détails de l'environnement :
  - Partition
  - URL de Campaign
  - URL de Marketing Platform
  - Chemin d'accès à la configuration du journal
  - Informations sur les sources de données
  - Informations sur le programme d'écoute
4. Vous devez saisir les détails requis dans la section Serveurs d'applications et Programme d'écoute avant d'enregistrer les détails. Les détails de chaque zone sont fournis dans la section Ajouter un environnement
5. Lorsque l'environnement est ajouté, il est automatiquement sélectionné en tant qu'environnement de travail. L'environnement sélectionné s'affiche dans l'angle supérieur droit. Les différentes actions IMS Director requises seront effectuées sur cet environnement sélectionné.

**Ajout d'un environnement** L'ajout d'un environnement s'effectue en cliquant sur l'option "Environnements" dans le menu de gauche et en ajoutant les détails de l'environnement correspondants dans l'écran associé.

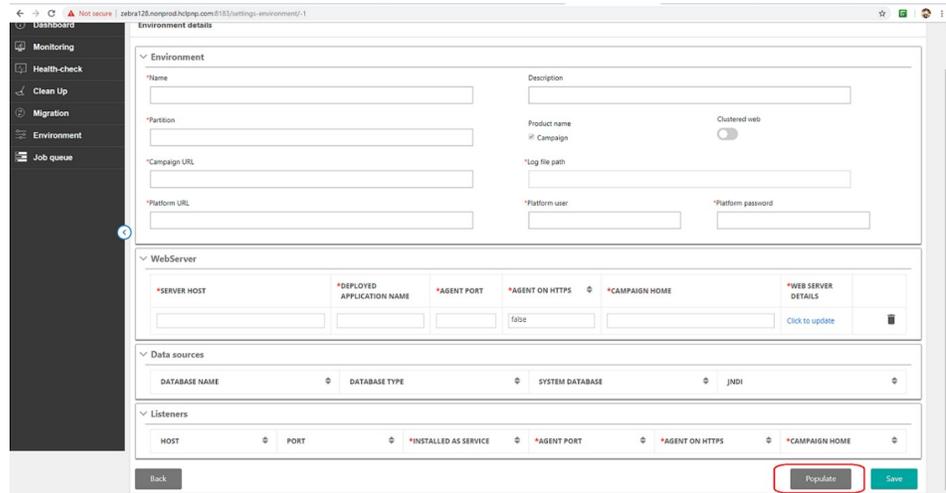
1. Connectez-vous à Marketing Software Director et accédez à l'écran Environnements.
2. Connectez-vous et sélectionnez l'option Environnement dans la barre de menus de gauche pour afficher l'écran de liste d'environnements.



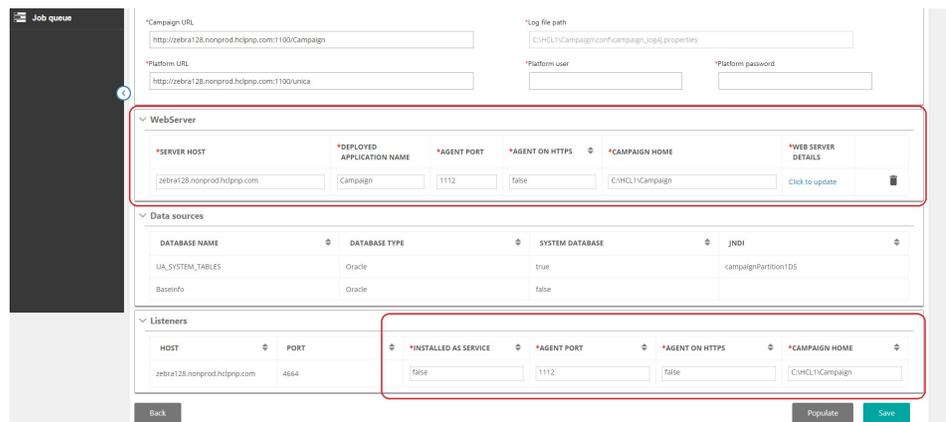
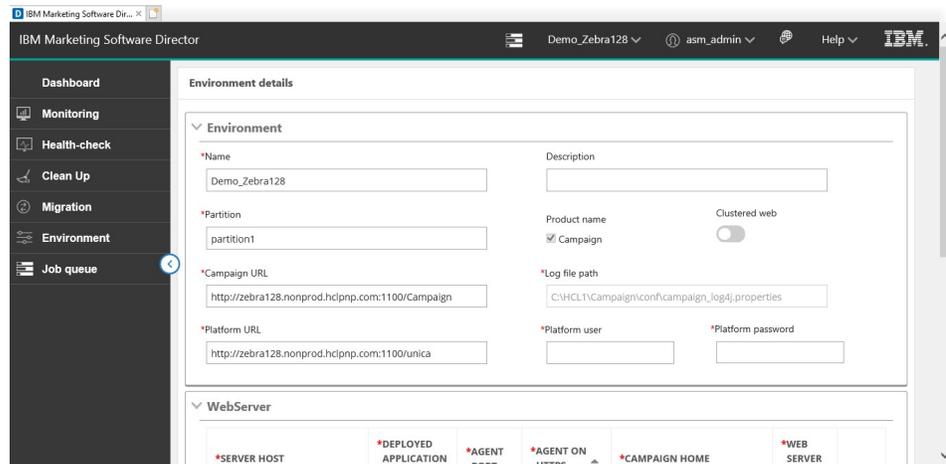
Cliquez sur Ajouter un environnement.



1. Saisissez le nom et la description de votre choix correspondant à l'environnement
2. Saisissez un nom de partition.
3. Saisissez l'URL de Platform.
4. Entrez vos données d'identification à Platform.
5. Web en grappe : cette option indique si cet environnement est un Web en grappe ou autonome. Si cette option n'est pas activée, vous ne pouvez ajouter qu'un seul enregistrement dans le WebServer. Si cette option est activée, vous pouvez ajouter des détails de tous les nœuds dans le cluster.  
**Remarque** : si vous avez déjà ajouté des détails de tous les nœuds dans le cluster alors que cette option était activée, et si vous l'avez désactivée par la suite, toutes les entrées du serveur d'applications sont supprimées.
6. Faites défiler l'écran jusqu'en bas.



7. Cliquez sur Remplir afin que la plupart des champs se remplissent automatiquement. Cependant, les détails relatifs à Webservice et à Agent doivent être complétés manuellement.

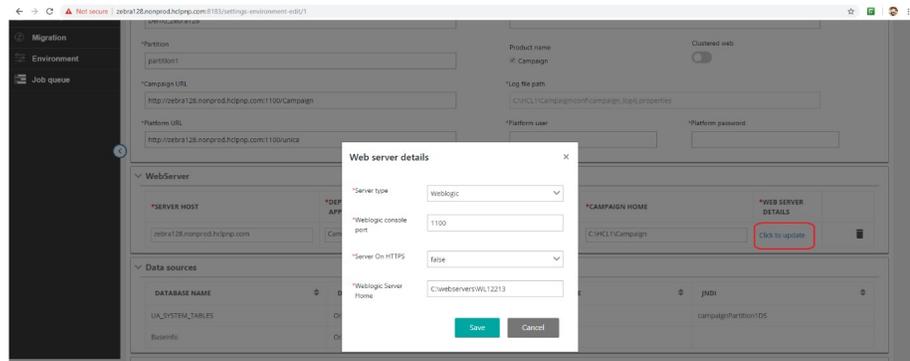


### Serveurs d'applications - Serveurs Web :

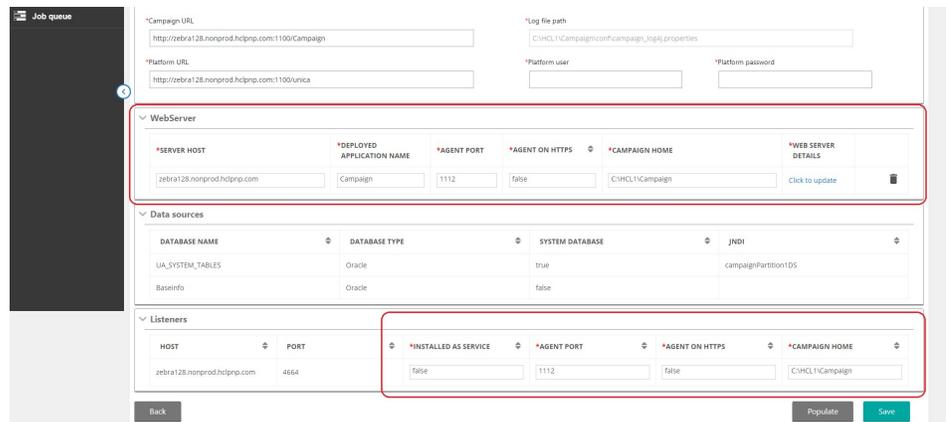
L'utilisateur doit saisir les détails ci-dessous pour enregistrer les détails du serveur d'applications :

- a. Hôte du serveur : saisissez le nom de système hôte qualifié complet sur lequel le serveur d'applications est en cours d'exécution.

- b. Nom de l'application déployée : saisissez le nom de l'application Campaign.
- Pour Weblogic, il s'agit de Campaign par défaut.
  - Pour Websphere, Tomcat et JBOSS, vous pouvez indiquer le nom de l'application donné lors du déploiement du fichier Campaign.war. Ce nom sert à démarrer et à arrêter l'application à partir de l'écran Diagnostic d'intégrité.
- c. Port de l'agent : indiquez le port de l'agent IBM Marketing Software Director.
- d. Agent sur HTTPS : définissez ce paramètre sur Vrai ou Faux, le cas échéant.
- e. Accueil Campaign : Indiquez l'accueil de Campaign.
- f. Détails du serveur Web : Cliquez sur Mise à jour. Sélectionnez le type de serveur, à savoir Weblogic, Websphere, Tomcat ou JBoss :
- ServerType - Si le type de serveur sélectionné est "WebSphere".
- Chemin d'accès du profil Websphere -> Indiquez l'emplacement du profil du serveur d'applications, par ex. /opt/IBM/WebSphere/AppServer/profiles/AppSrv01.
  - Nom du serveur Websphere -> Indiquez le nom du serveur d'applications où l'application Campaign est déployée. Par exemple - "server1" est le nom de serveur par défaut de Websphere.
  - Nom du nœud Websphere -> Indiquez le nom du nœud du serveur d'applications WebSphere où l'application Campaign est déployée. Par ex., -zebra658Node01 - Vous pouvez obtenir ces détails depuis la console d'administration WebSphere.
- ServerType - Si le type de serveur sélectionné est "Weblogic".
- Port de la console Weblogic -> Numéro de port utilisé par la console Weblogic
  - Serveur sur https -> Le serveur Weblogic sur https
  - Accueil du serveur Weblogic -> Chemin d'accès de l'accueil de Weblogic, par ex., C:\webservers\WL12213
- ServerType - Si le type de serveur sélectionné est "Tomcat".
- Port de Tomcat JMX – Port JMX pour Tomcat
- ServerType - Si le type de serveur sélectionné est "JBoss".
- Port d'administration de JBOSS - Port http port/port de console d'administration que vous pouvez obtenir à partir du fichier standalone.xml.
  - Accueil du serveur JBOSS - Le répertoire d'installation du serveur d'applications JBoss



- Après avoir saisi toutes les informations du serveur Web requises et complété d'autres zones obligatoires, cliquez sur "Enregistrer". Vos données de configuration seront enregistrées et prêtes à être utilisées dans (Marketing Software Director).



- Ajouter les détails du programme d'écoute
 

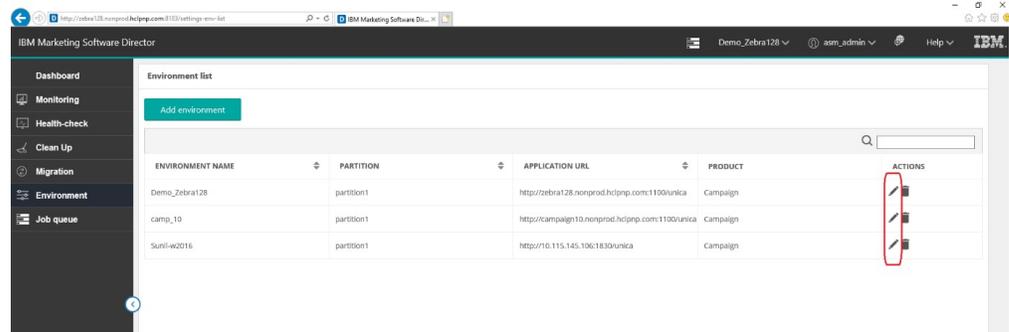
Programmes d'écoute : les zones Hôte et Port du programme d'écoute sont complétées automatiquement. Vous devez saisir des informations dans les zones.

Programme d'écoute installé en tant que service : Sélectionnez Vrai/Faux dans le cas où le programme d'écoute a été installé ou non en tant que service.

  - Port de l'agent : indiquez le port de l'agent IBM Marketing Software Director.
  - Accueil Campaign : indiquez l'accueil de Campaign.
  - Agent sur HTTPS : sélectionnez Vrai/Faux.
- Enregistrez l'environnement.
 

**Remarque :** pour chaque partition, vous devrez créer un environnement.

### Modifier des environnements

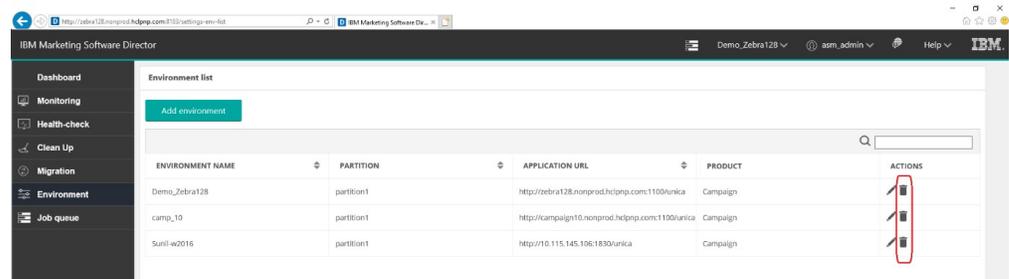


Vous pouvez modifier un environnement existant en cliquant sur l'icône de modification (en forme de crayon) sous la colonne Actions de l'environnement à modifier.

Cela permet d'ouvrir la page de détails de l'environnement (comme illustré dans la section "Ajouter des environnements"). Après avoir effectué vos modifications, cliquez sur le bouton "Enregistrer" pour vous assurer que vos modifications ont été enregistrées.

**Remarque :** cette modification ne s'affichera pas dans IMS Director en cas d'ajout, de suppression ou de mise à jour d'un programme d'écoute. Pour que Marketing Software Director affiche les modifications, il est nécessaire de supprimer préalablement l'environnement relatif de Marketing Software Director, puis de l'ajouter à nouveau afin que le programme d'écoute le plus récent soit disponible dans Marketing Software Director.

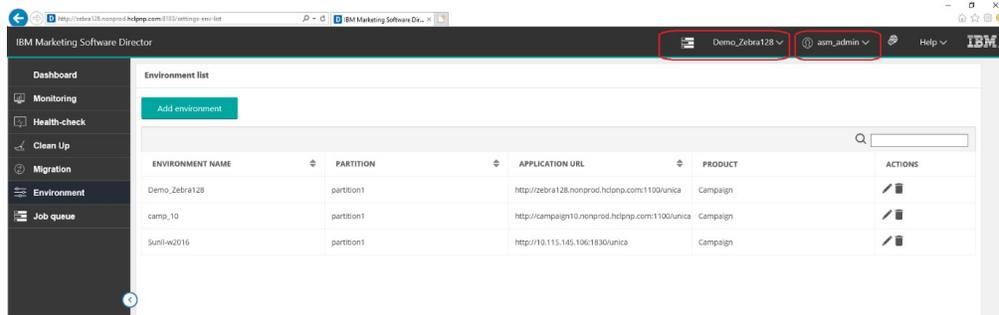
## Supprimer des environnements



Vous pouvez supprimer un environnement s'il est utilisé. Cliquez sur l'icône de suppression (la corbeille sous la colonne Actions de la liste d'environnements).

Faites attention lorsque vous supprimez un environnement, car cela risque d'avoir un impact important sur d'autres utilisateurs de cet environnement.

## Choix d'environnements

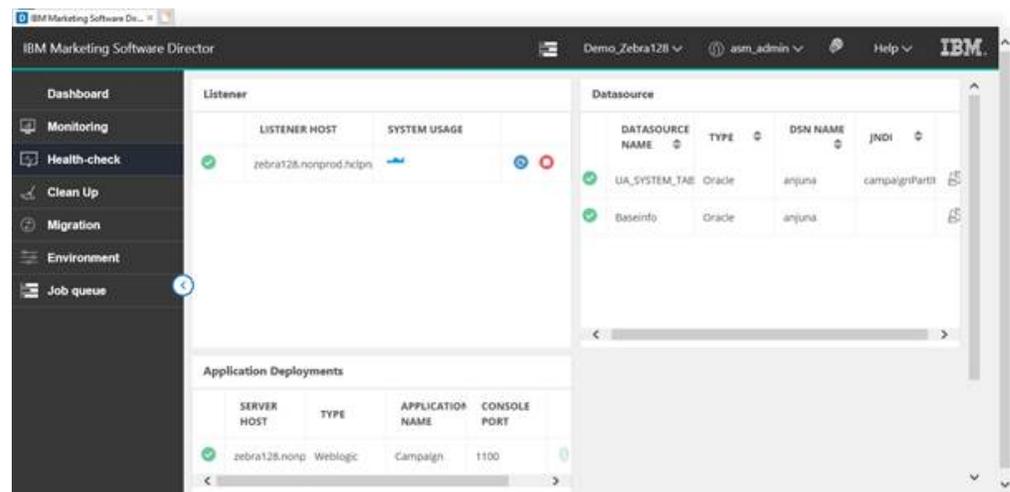


1. Sélectionnez l'environnement à utiliser dans l'angle supérieur droit.
2. Vous allez être invité à saisir le mot de passe et l'ID utilisateur vous permettant de vous connecter à Marketing Platform.

## Chapitre 5. Diagnostic d'intégrité

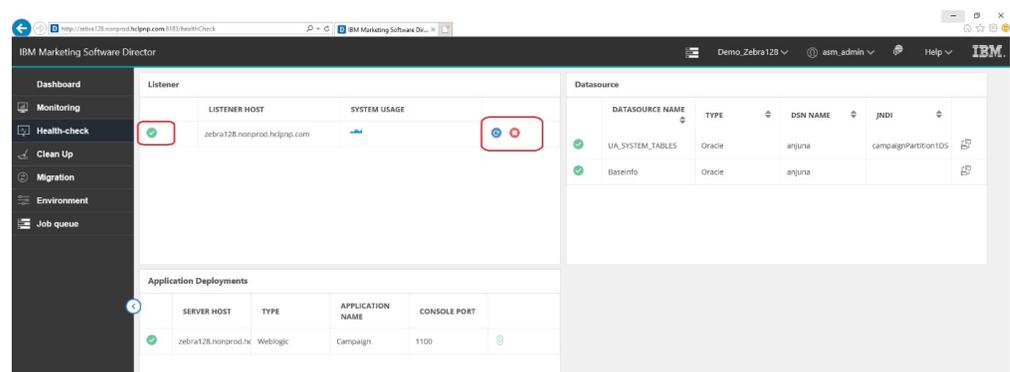
### Fonction

L'écran Diagnostic d'intégrité d'IBM Marketing Software (IMS) Director présente un instantané de la disponibilité des différents serveurs Campaign dans un environnement sélectionné (seul un environnement à la fois peut être surveillé). Cela comprend la base de données, le programme d'écoute et le serveur d'applications. Diagnostic d'intégrité surveille les paramètres critiques des différents systèmes.



Pour accéder à l'écran Diagnostic d'intégrité, sélectionnez "Diagnostic d'intégrité" dans la barre de menus de gauche.

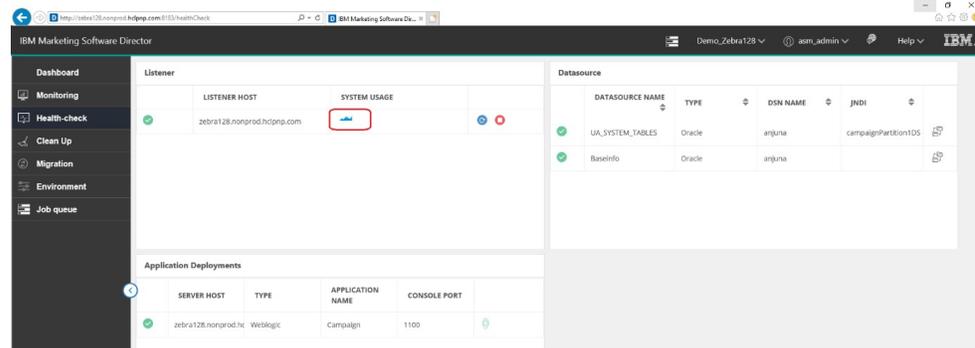
### Intégrité du programme d'écoute



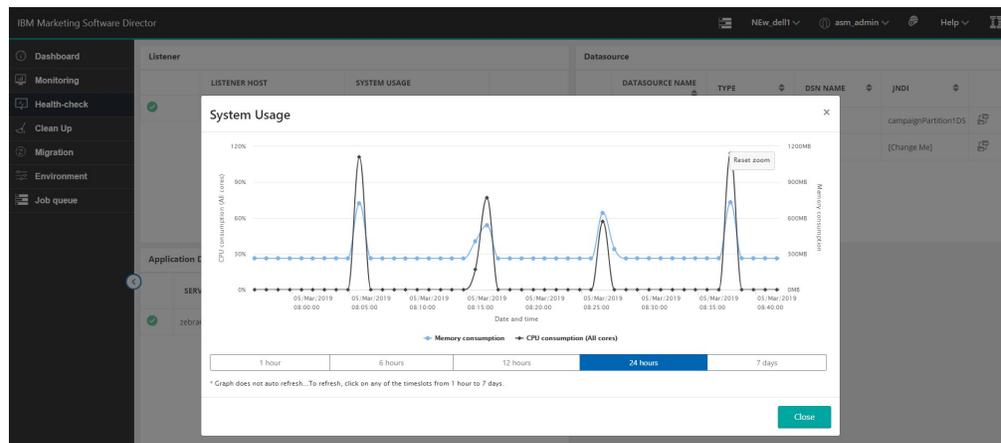
1. Disponibilité : statut démarré ou arrêté
2. Redémarrer, démarrer ou arrêter le programme d'écoute.

Le statut du programme d'écoute (démarré, redémarré ou arrêté) s'affichera sur la page File d'attente des travaux.

- En cas de cluster du programme d'écoute, le statut de chaque programme d'écoute s'affiche et l'utilisateur peut démarrer ou arrêter ce dernier sur n'importe quel nœud du programme d'écoute.



- Utilisation du système hôte du programme d'écoute : Affiche un graphique de l'utilisation de la mémoire de l'UC et RSS (Resident Set Size) sur des machines d'application Web du programme d'écoute et Campaign pour tous les systèmes d'exploitation.



## Utilisation du système

1. Utilisation du système affiche l'utilisation de l'UC et la consommation de la mémoire du programme d'écoute Campaign et de son sous-processeur pour la dernière période de 1h, 6h, 12h, 1 j et 7 j.
2. IMS Director affiche la consommation de mémoire RSS sur l'écran de diagnostic d'intégrité pour les systèmes d'exploitation RHEL Linux/SUSE/Windows et AIX.
3. Utilisation de l'UC est une mesure de l'UC utilisée par le programme d'écoute Campaign (unica\_aclsnr) et son sous-processeur (unica\_aolsnr, unica\_acsvr).
4. Consommation de la mémoire affiche la mémoire utilisée par le programme d'écoute Campaign (unica\_aclsnr) et son sous-processeur (unica\_aolsnr, unica\_acsvr).
5. Utilisation du système dispose d'une fonction de zoom permettant de consulter les détails des données d'utilisation de l'UC et de consommation de la mémoire. Les détails peuvent être développés en déplaçant le pointeur de la souris vers la chronologie concernée.
6. Utilisez l'option Réinitialiser le zoom pour supprimer la fonction de zoom du graphique.

## Remarques

1. Le graphique de % d'UC d'IMS Director peut s'afficher au-delà d'une utilisation de 100 %. Le calcul est le suivant  
$$\% \text{ d'UC} = (\text{Total de threads sur tous les cœurs des UC/UC logiques}) \times 100$$
Par exemple, s'il existe 2 UC physiques disposant chacune de 2 cœurs pour un total de 4 cœurs sur le système et si chaque cœur dispose de 2 threads, il y a  $4 \times 2 = 8$  cœurs d'UC logiques. Si l'UC est entièrement utilisée sur le programme d'écoute, IMS Director va afficher l'utilisation de  $8 \times 100 = 800$  %.
2. Le graphique Utilisation de l'UC et Consommation de la mémoire ne s'actualise pas automatiquement. Pour l'actualiser, cliquez sur une plage horaire de 1 heure à 7 jours.
3. La page Utilisation du système n'affiche pas de message générique après avoir désélectionné les options d'utilisation de la mémoire et de consommation de l'UC.

## Gestion du programme d'écoute en tant que service à l'aide d'IBM Marketing Software Director :

1. Il est possible de démarrer et d'arrêter le programme d'écoute à l'aide d'IMS Director lorsqu'il est installé en tant que service Windows. Le statut démarrer-arrêter s'affiche sur la page de l'application Services.msc.
2. Pour utiliser le programme d'écoute en tant que service, procédez comme suit dans l'écran des détails de l'environnement (tout en ajoutant un environnement).
  - a. Définissez la valeur de l'option **INSTALLÉ EN TANT QUE SERVICE** sur True.
  - b. Définissez le chemin **CAMPAIGN\_HOME** au format suivant (Veillez à utiliser "/" et non "\").
    - **CAMPAIGN\_HOME=C:/IBM/IMS/Campaign**

**Remarque :** Notez que le cas ci-dessus est uniquement fourni à titre d'exemple. Vous devez définir votre propre chemin d'accès approprié.

3. L'ajout, la mise à jour ou la suppression d'un programme d'écoute n'apparaîtront **pas** automatiquement dans les détails d'environnement d'IMS Director. Vous devez supprimer l'environnement en cours de l'option de menu Environnement et l'ajouter à nouveau afin qu'IMS Director surveille le dernier programme d'écoute.

The screenshot shows the configuration page for the IMS Director environment. The 'Listeners' section is highlighted with a red box, indicating the 'INSTALLED AS SERVICE' checkbox is currently set to 'false'. Other visible fields include Platform URL, Platform user, Platform password, WebServer details, and Data sources.

SERVER HOST	DEPLOYED APPLICATION NAME	AGENT PORT	AGENT ON HTTPS	CAMPAIGN HOME	WEB SERVER DETAILS
zebra128.nonprod.hclpnp.com	Campaign	1112	false	C:\HCL1\Campaign	Click to update

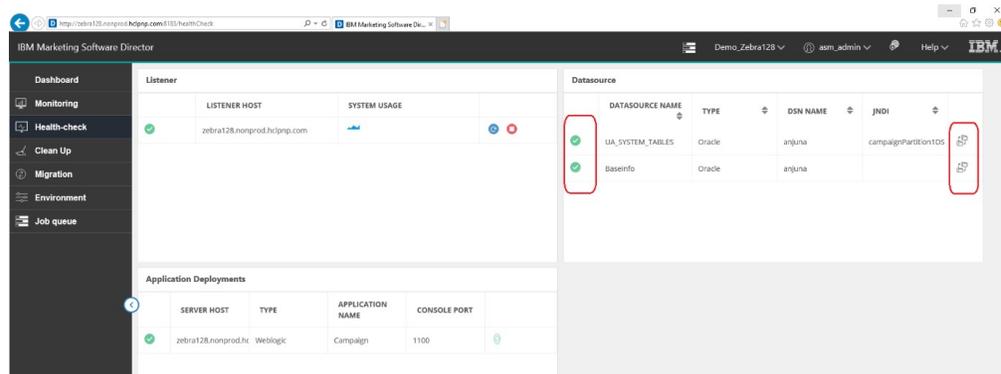
DATABASE NAME	DATABASE TYPE	SYSTEM DATABASE	JNDI
UA_SYSTEM_TABLES	Oracle	true	campaignPartition1DS
BaseInfo	Oracle	false	

HOST	PORT	INSTALLED AS SERVICE	AGENT PORT	AGENT ON HTTPS	CAMPAIGN HOME
zebra128.nonprod.hclpnp.com	4664	false	1112	false	C:\HCL1\Campaign

## Source de données

Toutes les sources de données provenant de l'environnement sélectionné sont répertoriées.



La connectivité de toutes les sources de données configurées dans Platform provenant du serveur d'analyse de Campaign sont testées, et les échecs de connexion affichées doivent apparaître dans les journaux. Vous pouvez obtenir le statut de vos sources de données. Les options Démarrer/Arrêter ne sont pas prises en charge pour les sources de données. Toutes les sources de données sont prises en charge dans ce contrôle de la connectivité.

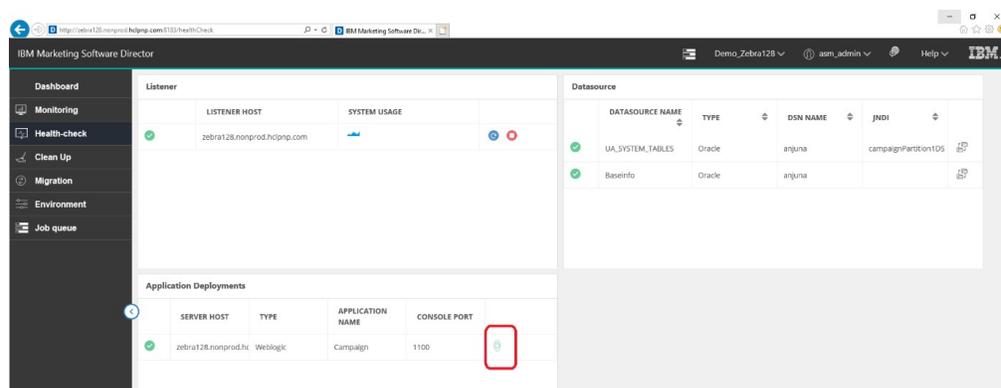
Les colonnes suivantes sont répertoriées à l'écran :

1. Nom de la source de données
2. Type : Il s'agit généralement du type de modèle de source de données tel qu'Oracle, DB2, SQL Server, BigDataODBC Hive ou BigDataODBC Impala.
3. Nom DSN : nom du DNS provenant de la source de données
4. JNDI : nom JNDI

### Déploiements d'applications

L'écran Webservers affiche le statut de tous les serveurs webapp surveillés et vous permet de démarrer et d'arrêter l'application.

Le statut Démarrer/Arrêter du serveur d'applications va s'afficher dans la page File d'attente de travaux.



1. Hôte du serveur - Nom d'hôte de la machine qui exécute le serveur d'applications.

2. Type - Affiche le type de serveur d'applications (WebSphereWebsphere/ Weblogic/Tomcat/JBOSS)
3. Nom de l'application - Affiche le nom du nœud du serveur d'applications – cette colonne affiche uniquement la valeur du serveur d'applications.
4. Détails du port de déploiement d'application :
  - Nom du nœud – Affiche le nom du nœud de WebSphereWebsphere Application Server, par ex., zebra658Node01. **Uniquement applicable à WebSphereWebsphere**
  - Port de la console – Affiche le numéro de port utilisé par la console Weblogic. **Uniquement applicable à Weblogic**
  - Port JMX – Affiche le port JMX pour Tomcat. **Applicable uniquement à Tomcat**
  - Port d'administration – Affiche le port HTTP/console de gestion pour JBoss. **Applicable uniquement à JBoss**
5. Actions : Démarrer / Arrêter / Obtenir le statut de l'application
  - a. Les actions Démarrer et Arrêter sont mises à jour dans la file d'attente de travaux.
  - b. Obtenir le statut de l'application met à jour l'icône de statut avec un horodatage.

#### **Opérations Démarrer/Arrêter sur cluster WAS, Tomcat et JBoss**

- Seule l'opération Arrêter pour l'application Campaign n'est pas prise en charge pour le cluster Websphere ou Tomcat d'IMS Director. Si l'utilisateur arrête Campaign depuis l'un des nœuds, Campaign ne sera pas disponible. Si, pour une raison quelconque, vous souhaitez limiter l'application à un nœud, nous vous recommandons vivement de réduire la JVM en Campaign sur ce nœud.
- Les opérations Démarrer et Arrêter pour l'application Campaign ne sont pas prises en charge pour le cluster JBoss d'IMS Director.

#### **Opération Démarrer sur Websphere**

- Si Campaign n'a pas encore été démarré via la console webserver, son redémarrage depuis IMS Director ne permet pas de modifier l'icône de statut en "En cours d'exécution" pour Websphere.

#### **Serveurs d'applications pris en charge :**

- Oracle Weblogic - déploiement autonome uniquement
  - IBM WebSphereWebsphere Application Server - déploiement autonome et de cluster
  - Tomcat - déploiement autonome et de cluster
  - JBOSS - déploiement autonome
1. En cliquant sur l'un des boutons d'action (Arrêter / Démarrer/ Obtenir le statut), une fenêtre contextuelle vous invite à saisir vos informations d'identification (ID utilisateur/mot de passe) du profil du serveur d'applications. Les actions respectives seront effectuées en cas de connexion réussie.

**Remarque :** Pour WebLogic Application Server : les opérations Démarrer et Arrêter ne sont pas prises en charge. Vous pouvez uniquement voir les informations de statut du déploiement de l'application.

2. Le statut du serveur d'applications ne s'affiche pas pour la première fois lorsque le nœud du serveur d'applications est ajouté à l'environnement. Cliquez sur l'icône Obtenir le statut afin d'obtenir le statut le plus récent de l'application Campaign.
3. Pour les serveurs d'applications en cluster, vous devez ajouter chaque nœud du serveur d'applications à l'environnement.
4. Les actions Obtenir le statut et Démarrer/Arrêter peuvent uniquement être réalisées sur des déploiements d'application Campaign. Elles ne peuvent pas être réalisées sur le profil du serveur d'applications.
5. Ajoutez le paramètre JMX suivant pour TOMCAT dans le script tomcat setenv :

Pour Tomcat, ajoutez l'entrée suivante au script setenv :

- CATALINA\_OPTS=-Dcom.sun.management.jmxremote

-Dcom.sun.management.jmxremote.port=5621

-Dcom.sun.management.jmxremote.ssl=false

-Dcom.sun.management.jmxremote.authenticate=true

-Dcom.sun.management.jmxremote.password.file=../conf/

jmxremote.password -Dcom.sun.management.jmxremote.access.file=../conf/  
jmxremote.access

1. jmxremote.password : doit fournir le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur Tomcat. Ce fichier permet d'accéder uniquement à l'utilisateur qui exécute l'agent Director et limite l'accès à tous les autres utilisateurs.
2. jmxremote.access : doit fournir les rôles d'accès pour les utilisateurs Tomcat. Les utilisateurs standard doivent recevoir l'accès requis pour obtenir les statuts, comme readonly et readwrite.

#### Détails techniques :

1. Pour WebSphere Application Server, nous utilisons l'outil wsadmin pour obtenir le nœud du serveur d'applications.
2. Pour WebLogic, nous utilisons le script wlst pour obtenir le statut du serveur d'applications.
3. Pour TOMCAT, nous utilisons JMX pour nous connecter au serveur d'applications.
4. Pour JBOSS, nous utilisons JBOSS CLI pour obtenir le statut de l'application et les actions Démarrer/Arrêter.
5. Lorsque l'application est configurée avec ssl, vous êtes invité à ajouter les options suivantes (Weblogic AppServer uniquement) :

-Dweblogic.security.SSL.ignoreHostnameVerification=true

-DwebLogic.nodemanager.sslHostNameVerificationEnabled=false

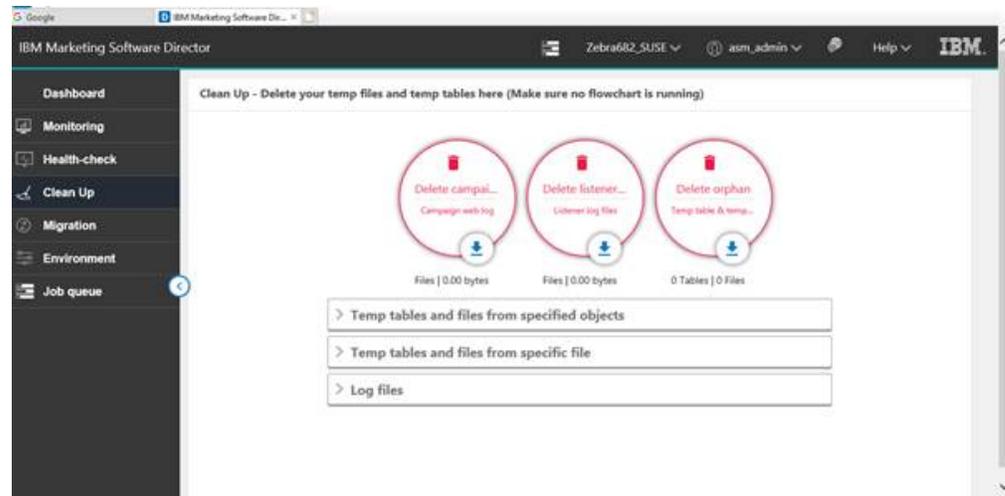
à "SET JVM\_ARGS" dans le fichier "Oracle\oracle\_common\common\bin\  
setWlstEnv\_internal.cmd"

**Remarque :** Il ne vous sera pas demandé de confirmation lorsque vous essayez de démarrer, d'arrêter et d'obtenir le statut du déploiement de Campaign.

## Chapitre 6. Nettoyer/Télécharger des fichiers et des tables temporaires, ainsi que des fichiers journaux

### Fonction

La fonction de nettoyage d'IBM Marketing Software (IMS) Director permet de supprimer différents journaux et éléments de travail temporaires.



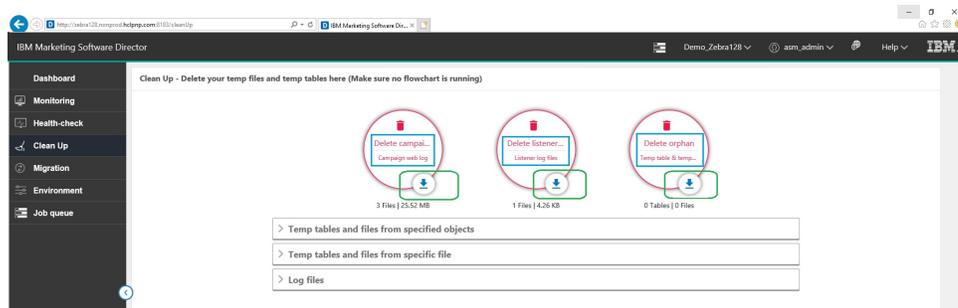
Pour accéder à l'écran Nettoyage, sélectionnez "Nettoyage" dans la barre de menus de gauche.

Les éléments nettoyés sont les suivants :

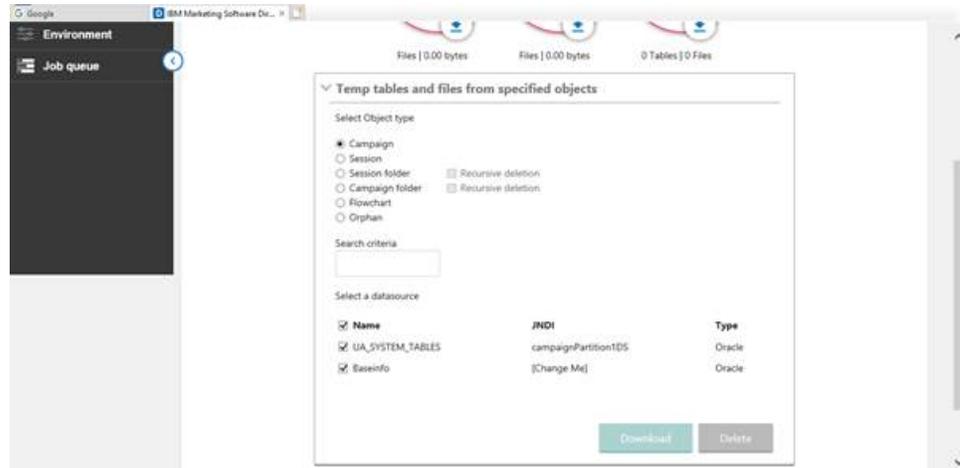
- Journal Web Campaign, journal du programme d'écoute et orphelins
- Fichiers et tables temporaires d'objets spécifiques basés sur certains objets et/ou sources de données
- Fichiers et tables temporaires de fichier spécifique basé des fichiers d'entrée sélectionnés
- Nettoyage de fichiers journaux

L'administrateur peut nettoyer des tables et fichiers temporaires en procédant comme suit.

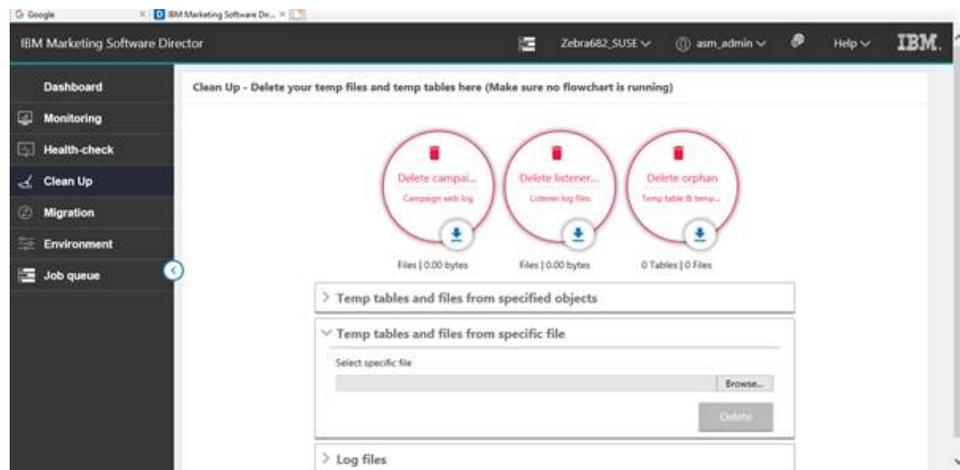
1. Assurez-vous qu'aucun diagramme n'est en cours d'exécution.



2. Dans le journal Web Campaign, les fichiers journaux du programme d'écoute ou l'orphelin sur l'interface utilisateur, cliquez sur l'icône de téléchargement afin de télécharger les fichiers ou sur "Supprimer" pour supprimer le journal Web Campaign, les fichiers journaux du programme d'écoute ou l'orphelin.



3. Pour télécharger ou supprimer des tables et des fichiers temporaires d'objets spécifiés, dans la section **Tables et fichiers temporaires d'objets spécifiés** :
  - a. Sélectionnez le type d'objet dans les choix qui s'affichent à l'écran (Campaign, Session, dossier de session, dossier Campaign, Diagramme ou Orphelin).
  - b. Au besoin, sélectionnez **Suppression récursive** en fonction du type d'objet que vous avez sélectionné.
  - c. Sélectionnez une source de données.
  - d. Cliquez sur **Télécharger** pour effectuer un téléchargement ou sur **Supprimer** pour effectuer une suppression.



4. Pour supprimer des tables et des fichiers temporaires d'un fichier spécifique, dans la section **Tables et fichiers temporaires d'objets spécifiés**, sélectionnez le fichier spécifique et cliquez sur **Supprimer**.



- Pour télécharger ou supprimer des fichiers journaux, dans la section **Fichiers journaux**, sélectionnez les **journaux Web** dans **Journal d'application Web**, **Journal des outils UBX**, **Journal d'UBX**, **Journal eMessage ETL** ou **Journal du processus ETL Engage**.
- Dans la section **Fichiers journaux**, sélectionnez **Journaux du diagramme**, **Journal du programme d'écoute**, **Journal du programme d'écoute principal**, **Journal de Campaign Server Manager**, **Journal de l'utilitaire de nettoyage**, **Journal de session**, **Journal de l'utilitaire de session**, **Journal des connexions Web** ou **Journal de l'utilitaire de génération de rapports Campaign**. Dans certains cas, vous serez invité à sélectionner et à fournir le fichier exact via une fenêtre contextuelle.
- Cliquez sur **Télécharger** pour effectuer un téléchargement ou sur **Supprimer** pour effectuer une suppression.

**Remarque** : Dans certains cas, lorsque vous êtes invité à supprimer des fichiers temporaires, vous disposez d'une option de sélection de fichiers spécifiques (diagramme) à supprimer via l'interface utilisateur. Vous n'avez pas besoin d'une sauvegarde de ces fichiers.

Les fichiers journaux suivants peuvent être nettoyés :

- Journaux de diagramme,
- Journal d'application Web,
- Journal ETL eMessage,
- Journal des erreurs d'importation,
- Journal du processus ETL Engage,
- Journal du programme d'écoute
- Journal du programme d'écoute principal,
- Journal de Campaign Server Manager,
- Journal de l'utilitaire de nettoyage,
- Journal de l'utilitaire de session,
- Journal des sessions,
- Journal UBX,
- Journal des connexions Web,
- Journal des outils UBX.

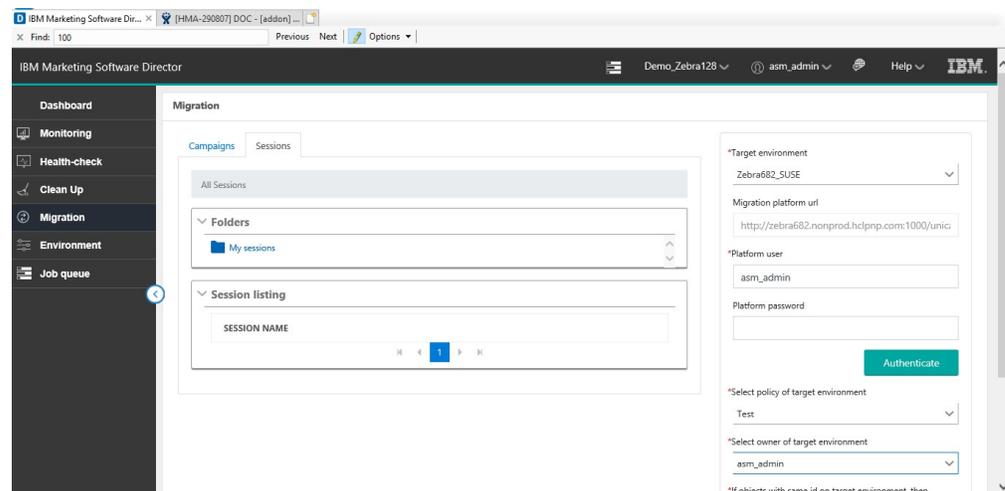
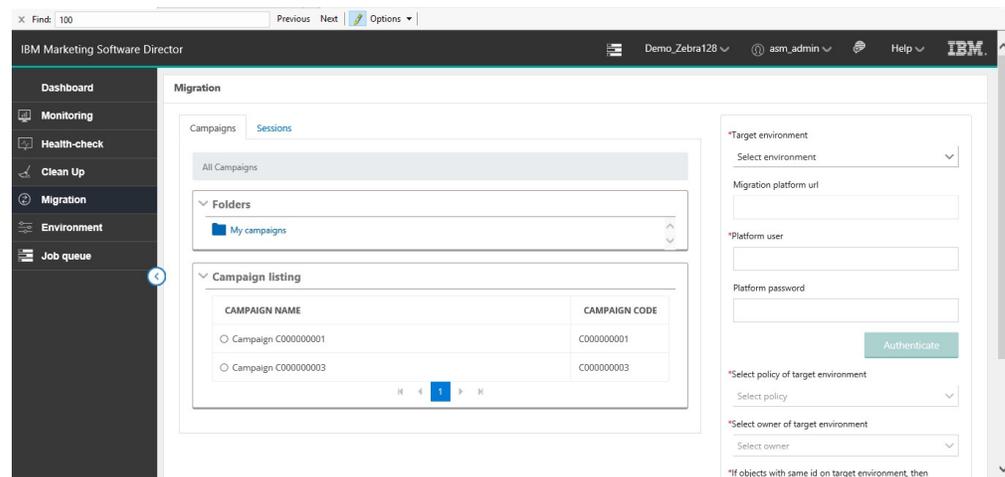
**Remarque** : si les fichiers journaux n'existent pas sur la machine d'application Web Campaign ou la machine du programme d'écoute Campaign, aucun message d'avertissement en cas de fichiers journaux manquants ne s'affichera

sur l'interface utilisateur pour indiquer que vous pouvez identifier les journaux téléchargés à partir du nom du fichier zip.

## Chapitre 7. Migration

### Fonction.

Simplifier la migration d'une campagne, d'une session ou d'un diagramme d'un environnement à l'autre.



1. Dans le volet de navigation de gauche d'IBM Marketing Software Director, cliquez sur **Migration**.
2. Les onglets **Campagnes** ou **Sessions** vous permettent de sélectionner une campagne ou une session depuis la liste complète de campagnes ou de sessions sous les sections **Liste de campagnes** ou **Liste de sessions** respectives.
3. Vous pouvez sélectionner la campagne ou la session dans la liste **Dossiers**. Après avoir sélectionné un dossier, les sections **Listes de campagnes** ou **Listes de session** vont être remplies.
4. Sélectionnez la campagne ou la session que vous souhaitez migrer.

5. Sélectionnez **Environnement cible**. L'option **URL de Migration Marketing Platform** est automatiquement remplie.
6. Saisissez l'**utilisateur Marketing Platform et le mot de passe Marketing Platform**, puis cliquez sur **Authentifier**.
7. Une fois authentifié, sélectionnez la stratégie répertoriée sous **Sélectionner la politique de l'environnement cible**.
8. Sélectionnez le propriétaire adéquat sous **Sélectionner le propriétaire de l'environnement cible**.
9. Sélectionnez l'option **Si des objets avec le même ID se trouvent dans l'environnement cible, alors la migration va** appropriée.
10. Cliquez sur **Migrer**.

#### **Remarque importante :**

Assurez-vous de sélectionner ou de migrer préalablement une campagne ou une session, uniquement lorsqu'il est possible de migrer des diagrammes de ces campagnes/sessions. Un utilisateur peut également migrer plusieurs diagrammes en les sélectionnant.

Vous pouvez consulter le statut de la migration sous File d'attente des travaux.

#### **Gestion des objets en double**

La gestion des objets en double (en cas de conflit d'ID) nécessite la sélection de l'une des options ci-dessous. (en cas de conflit d'ID) :

1. abandonner – La migration va être abandonnée lorsqu'un objet en double est rencontré.
2. remplacer – L'objet en cours de migration va remplacer l'objet en double sur le système de destination.
3. ignorer – L'objet sur le système de destination va être conservé et la migration de l'objet sur le système source va être ignorée.

La migration importe les données (campagnes, diagrammes, informations de session, déclencheurs, macros personnalisées, etc.) dans les tables système. Au cours de l'importation, le processus de migration vérifie l'existence préalable de chacune d'elles sur le système cible. Le processus vérifie que l'ID de campagne interne des objets est unique. Si l'ID n'est pas unique, les objets sont remplacés. Si vous choisissez de remplacer la campagne, il supprime toutes les données associées à la campagne existante sur le serveur cible, puis importe la nouvelle campagne.

Si vous savez qu'un objet (une campagne, une session, ou une offre) existe déjà sur le système cible avant la migration, vous devez envisager de le supprimer avant d'exécuter la migration afin d'éviter tout conflit au niveau de l'objet migré.

#### **Soyez certain de votre choix avant de sélectionner l'option Remplacer :**

Si vous sélectionnez l'option "Remplacer", la migration va remplacer tous les objets identiques qu'elle détecte. Il est vivement recommandé d'examiner les objets existants avant d'utiliser l'option "Remplacer", étant donné qu'elle va supprimer toutes les références à la campagne/à la session/au diagramme existant(e) et les remplacer par les objets qui viennent d'être importés.

Lorsque vous sélectionnez l'option de remplacement, assurez-vous que l'objet sélectionné n'existe pas sur l'environnement cible, sinon il sera remplacé et tous les autres objets (comme les diagrammes) seront ensuite associés à l'objet migré.

Par exemple : il existe une campagne dont l'ID = 6 sur le système cible et trois diagrammes lui sont

associés. Si un utilisateur migre une campagne qui possède le même ID que celui de l'environnement cible, soit 6, et sélectionne l'option de remplacement, trois diagrammes qui ne se trouvaient pas dans l'environnement source seront associés à la campagne qui vient d'être migrée après la migration.

### **Migration de campagnes/diagrammes**

#### **Remarque :**

1. IBM Marketing Software Director ne prend pas en charge la migration de campagnes/diagrammes lorsque Marketing Operations et Campaign sont intégrés. Vous pouvez utiliser la migration et les diagrammes de session avec cette intégration activée. L'erreur "Liste de campagnes : l'entrée fournie n'est pas valide pour l'API" va s'afficher lorsque les utilisateurs cliquent sur "Projet de campagne" sur la page Migration. Cette erreur peut être ignorée, étant donné que nous ne prenons pas en charge la migration de campagne lorsque les options Marketing Operations et Intégration à une campagne sont activées.
2. Le diagramme n'est pas migré si la campagne/session est renommée et si le diagramme n'est pas modifié/enregistré par la suite. La solution de contournement consiste à ce que l'utilisateur ouvre un diagramme et l'enregistre afin que le nom de fichier .ses soit également mis à jour.
3. Lorsque la méthode de connexion "contrôle d'accès Web" est configurée avec IBM Marketing Platform, augmentez la valeur du paramètre "Durée de vie de jeton" de "Affinium | Manager | Divers" d'IBM Platform vers n'importe quelle autre valeur supérieure à 15 secondes, par ex., 9999, afin que la migration soit opérationnelle dans IBM Marketing Software Director.
4. Les mêmes sources de données de l'utilisateur affichant exactement le même nom que l'environnement Campaign source doivent également être configurées dans l'environnement Campaign cible, au risque que le mappage de table du diagramme migré ne fonctionne pas et que toutes les cases de processus s'affichent comme non configurées.
5. IMS Director utilise l'utilitaire Campaign unica\_acsesutil pour la migration. En cas d'erreur lors de la migration à l'aide d'IMS Director, l'utilisateur peut consulter unica\_acsesutil.log afin d'obtenir de plus amples informations sur <Campaign\_home>/logs/unica\_acsesutil.log.

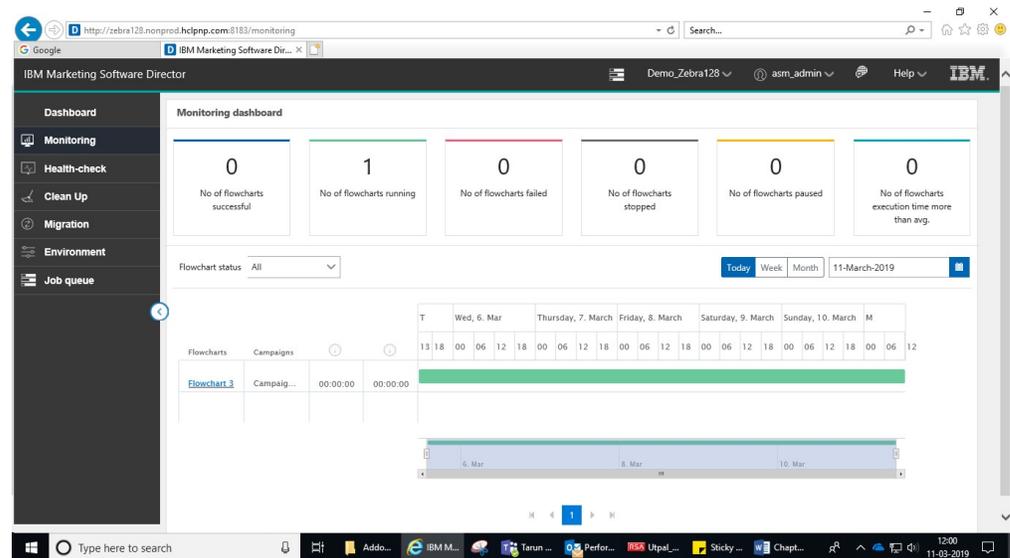


## Chapitre 8. Surveillance

### Fonction

La fonction Surveillance d'IBM Marketing Software (IMS) Director donne un aperçu des exécutions de diagrammes, ainsi que des informations détaillées des diagrammes créés par tous les utilisateurs. Pour y accéder, cliquez sur l'option "Surveillance" dans la barre de menus de gauche.

### Tableau de bord de surveillance



IMS Director affiche des informations qui mettent les exécutions en évidence, ainsi que des calendriers, notamment :

1. Nombre de diagrammes exécutés avec succès (statut Terminé)
2. Nombre de diagrammes en cours d'exécution (statut Démarré/Continuer)
3. Nombre de diagrammes échoués (statut Echec)
4. Nombre de diagrammes arrêtés (statut Arrêté)
5. Nombre de diagrammes en pause (statut En pause)
6. Nombre d'exécutions actuelles de diagrammes qui durent plus longtemps que le temps d'exécution moyen

IMS Director donne à l'utilisateur la possibilité de consulter les statistiques d'exécution du diagramme pour "Aujourd'hui" (en couvrant les dernières 24 heures), la "Semaine" (en couvrant les 7 derniers jours) et le "Mois" (en couvrant les 30 derniers jours), ou pour une date spécifique sélectionnée dans le calendrier fourni. Les statistiques d'exécution du diagramme vont s'afficher dans le panneau supérieur en fonction de la sélection effectuée.

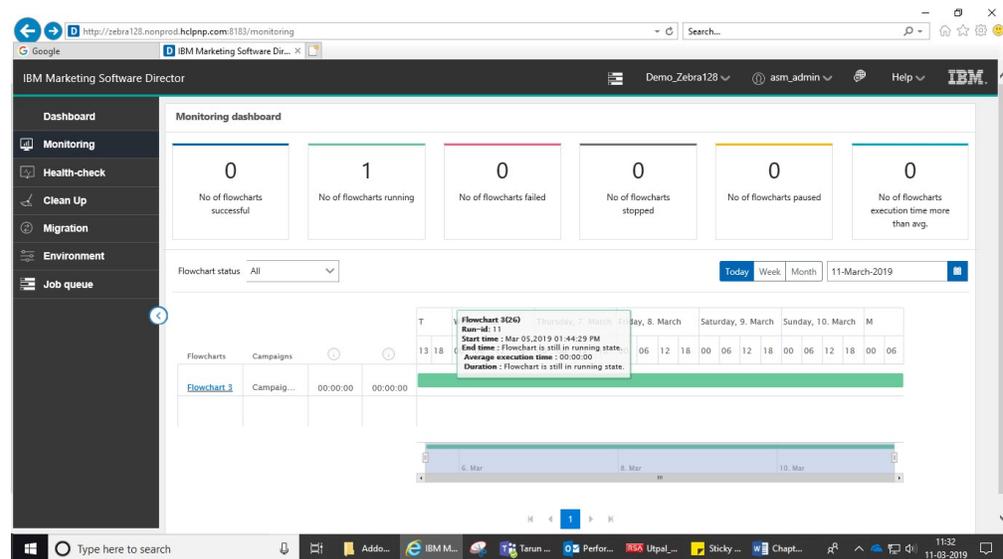
En cliquant sur le lien du diagramme, l'utilisateur va être dirigé vers les détails d'exécution du diagramme dans lesquels les détails d'exécution de la case de processus sont disponibles. IBM Marketing Software Director n'affiche pas les

informations des diagrammes programmés dans l'application Campaign. Seules les informations des diagrammes exécutés sont affichées.

IMS Director ne prend pas en charge les diagrammes exécutés (exécution/branche de diagramme terminée) à l'aide de la case de processus Programmer. L'utilisateur va constamment voir le statut du diagramme "En cours d'exécution", tandis que l'exécution du processus détaillé affiche les mêmes cases de processus exécutées de façon répétitive.

Campaign publie les informations du diagramme sur IMS Director via la file d'attente des messages. Les données sont transférées de Campaign vers la file d'attente des messages, tandis que les informations du diagramme sont stockées dans IMS Director. La file d'attente des messages doit être constamment opérationnelle afin de publier les données dans le tableau de bord opérationnel. Dans le cas contraire, les données d'exécution du diagramme ne seront pas disponibles dans IMS Director.

## Diagrammes



Survolez la barre du calendrier d'un diagramme spécifique à l'aide de la souris pour afficher les détails du diagramme, dont :

- l'heure de début d'exécution du diagramme, l'heure de fin et la durée moyenne d'exécution du diagramme ;
- la durée de la dernière exécution du diagramme.

### Etats et actions valides des diagrammes

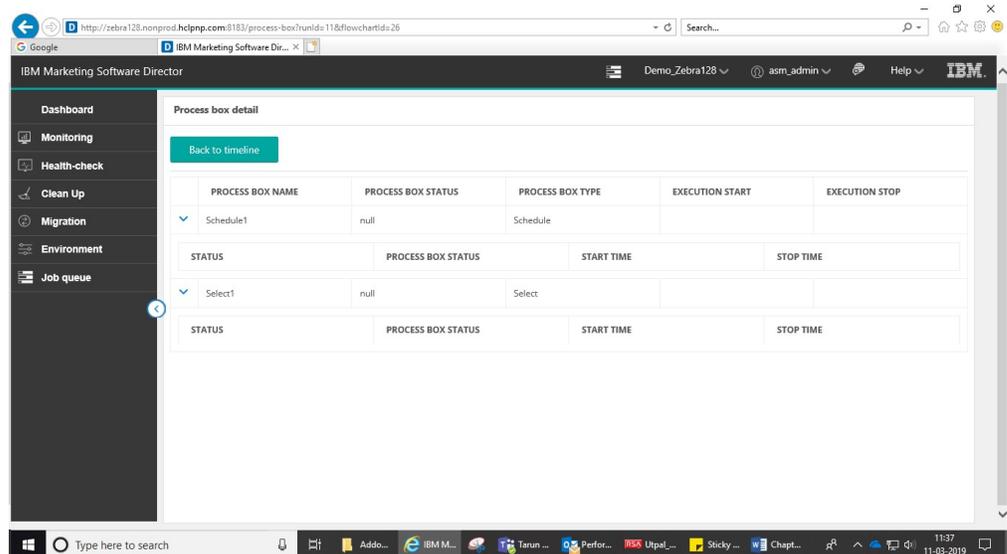
Le tableau suivant décrit les états valides d'un diagramme, les couleurs et les actions disponibles sur la page du tableau de bord de surveillance.

Le statut du diagramme reflète le statut de la dernière exécution.

Statut (couleur)	Description
En cours d'exécution (vert)	Le diagramme est en cours d'exécution.

En pause (jaune)	L'exécution du diagramme a intentionnellement été mise en pause.
Réussite (bleu clair)	L'exécution diagramme a réussi, sans aucune erreur.
Arrêté (noir)	L'exécution du diagramme a été arrêtée intentionnellement, en raison d'une erreur ou en raison d'une erreur dans une ou plusieurs cases de processus.
Echec (rouge)	L'exécution a échoué suite à une erreur non gérée ou du serveur indiquant que le processus du serveur du diagramme s'est arrêté de manière inattendue.
Nombre de diagrammes dépassant la durée d'exécution moyenne actuelle	La durée d'exécution moyenne du diagramme est calculée en tant que moyenne des durées d'exécution des diagrammes exécutés avec succès.

## Détails de la case de processus



- Cliquez sur un diagramme dans l'écran précédent pour accéder à la page de liste des diagrammes. Les informations affichées sur cette page sont les suivantes :
- Nom, statut et type de la case de processus
- Durée d'exécution de la case de processus
- Heure de début et de fin
- Statut de la case de processus
- Statut des requêtes exécutées et durée nécessaire à chaque requête

IMS Director n'affiche pas les informations des diagrammes programmés dans l'application Campaign. Seules les informations des diagrammes exécutés sont affichées.

### **Statut du diagramme :**

En fonction de l'option sélectionnée, "Aujourd'hui", "Mois" et "Semaine", ou de la date et du statut du diagramme sélectionné, l'utilisateur peut choisir l'une des options de statut du diagramme ci-dessous. L'exécution du diagramme s'affiche sur la grille du calendrier.

1. TOUS
2. Arrêter
3. En cours d'exécution
4. Terminé
5. En pause
6. Echec

Les statistiques du diagramme "En cours d'exécution", affichées en haut de la page de surveillance du diagramme, concernent tous les diagrammes dont le statut est "En cours d'exécution", quelle que soit l'option "Aujourd'hui", "Mois" et "Semaine" ou la date sélectionnées.

### **Configuration de la fonction de surveillance de diagramme d'IMS Director dans IBM Marketing Platform**

- Sélectionnez Paramètres > Configuration.
- Ouvrez la catégorie Campaign | FlowchartEvents et définissez les propriétés.
- Définissez enableEvents = Oui.
- Sélectionnez Paramètres > Configuration.
- Ouvrez la catégorie Campaign | FlowchartEvents | ActiveMQ et définissez les propriétés.
  - url tcp://<Hostname>:61616
- Utilisateur Platform avec sources de données pour les données d'identification ActiveMQ asm\_admin
- Source de données pour les données d'identification Message Broker ActiveMQ ACTIVEMQ\_CRED\_DS
- queueName flowchartInfo-campaign

Source de données sous Paramètre ->Utilisateur

Nom d'utilisateur = ACTIVEMQ\_CRED\_DS

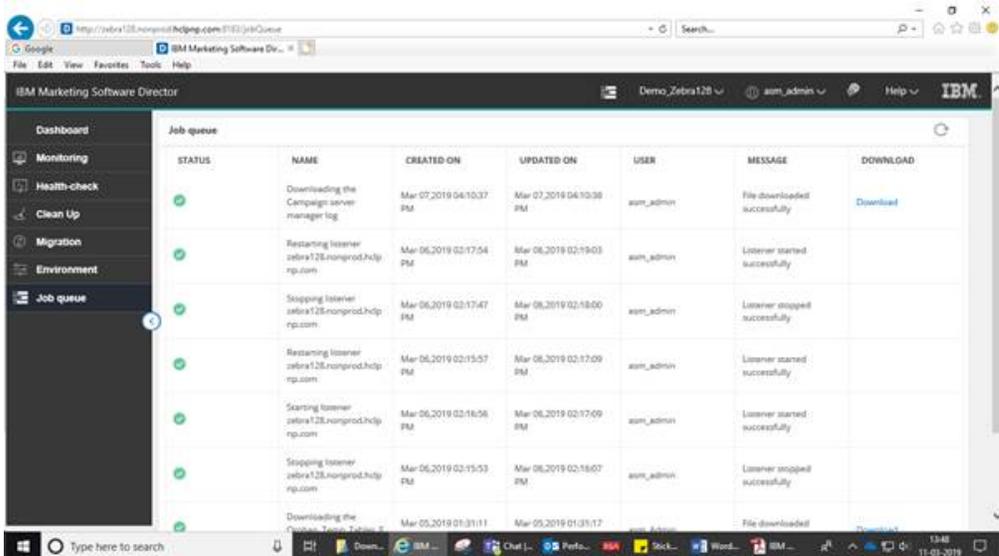
Mot de passe = admin

Pour plus d'informations, reportez-vous au document IBM Marketing Platform - Guide d'administration.

## Chapitre 9. File d'attente de travaux

### Fonction

L'option File d'attente de travaux dans la barre de menus de gauche permet d'accéder à la page File d'attente de travaux. Elle affiche le statut des actions en fonction de l'ID utilisateur connecté. Les opérations d'IBM Marketing Software (IMS) Director sont asynchrones et sont indiquées dans File d'attente de travaux. Dès que les actions sont terminées, le statut des actions effectuées et les détails des résultats s'affichent. L'option File d'attente de travaux affiche également les erreurs qui se sont produites dans une action effectuée, ainsi que leurs informations ou l'endroit où vous pouvez obtenir des informations supplémentaires.



STATUS	NAME	CREATED ON	UPDATED ON	USER	MESSAGE	DOWNLOAD
✓	Downloading the Campaign server manager log	Mar 07, 2019 04:10:37 PM	Mar 07, 2019 04:10:38 PM	adm_admin	File downloaded successfully	<a href="#">Download</a>
✓	Restarting listener zebra128.nonprod.hclp.rp.com	Mar 06, 2019 02:17:54 PM	Mar 06, 2019 02:19:03 PM	adm_admin	Listener started successfully	
✓	Stopping listener zebra128.nonprod.hclp.rp.com	Mar 06, 2019 02:17:47 PM	Mar 06, 2019 02:18:00 PM	adm_admin	Listener stopped successfully	
✓	Restarting listener zebra128.nonprod.hclp.rp.com	Mar 06, 2019 02:15:57 PM	Mar 06, 2019 02:17:09 PM	adm_admin	Listener started successfully	
✓	Starting listener zebra128.nonprod.hclp.rp.com	Mar 06, 2019 02:16:06 PM	Mar 06, 2019 02:17:09 PM	adm_admin	Listener started successfully	
✓	Stopping listener zebra128.nonprod.hclp.rp.com	Mar 06, 2019 02:15:53 PM	Mar 06, 2019 02:16:07 PM	adm_admin	Listener stopped successfully	
✓	Downloading the Campaign Server Tables	Mar 05, 2019 01:31:11	Mar 05, 2019 01:31:17	adm_admin	File downloaded	<a href="#">Download</a>

La page File d'attente de travaux affiche les informations suivantes : Statut, Nom, Date de création, Date de mise à jour, Utilisateur, Nom, Message et Télécharger.

### Informations sur la liste File d'attente de travaux

- **Opérations journalisées dans File d'attente de travaux** : Les opérations suivantes sont journalisées dans File d'attente de travaux :
  - Depuis la page Diagnostic d'intégrité :
    - Programme d'écoute - Démarrer/Arrêter/Redémarrer
    - Application - Démarrer/Arrêter
  - Page Nettoyage :
    - Journal Web de Campaign - Supprimer/Télécharger
    - Journal du programme d'écoute de Campaign - Supprimer/Télécharger
    - Tables et fichiers orphelins - Supprimer/Télécharger
    - Tables et fichiers temporaires d'objets spécifiés - Supprimer/Télécharger
    - Tables et fichiers temporaires de fichiers spécifiques - Supprimer/Télécharger
    - Fichiers journaux :

- Journal d'application Web - Supprimer/Télécharger
- Journal des outils UBX - Supprimer/Télécharger
- Journal UBX - Supprimer/Télécharger
- Journal ETL eMessage - Supprimer/Télécharger
- Journal ETL Engage - Supprimer/Télécharger
- Journal des diagrammes - Supprimer/Télécharger
- Journal ETL eMessage - Supprimer/Télécharger
- Journal du programme d'écoute principal - Supprimer/Télécharger
- Journal de Campaign Server Manager - Supprimer/Télécharger
- Journal de l'utilitaire Campaign - Supprimer/Télécharger
- Journal de Session - Supprimer/Télécharger
- Journal de l'utilitaire Session - Supprimer/Télécharger
- Journal des connexions Web - Supprimer/Télécharger
- Journal de l'utilitaire de génération de rapports Campaign

**Actions *non* signalées dans File d'attente de travaux :** Les actions suivantes ne sont pas signalées :

dans File d'attente de travaux :

- Depuis la page Diagnostic d'intégrité :
  - Connexion de la source de données
  - Obtenir le statut du déploiement d'applications

Lien **Télécharger** : un lien Télécharger est à votre disposition pour vous permettre de télécharger des journaux pour vos actions utilisateur pour les travaux dans la file d'attente de travaux respective.

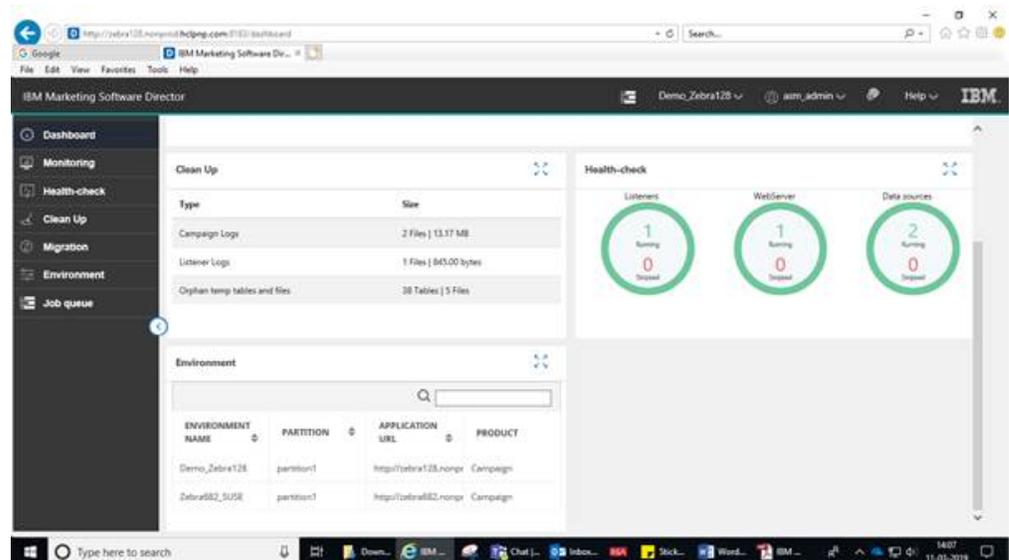
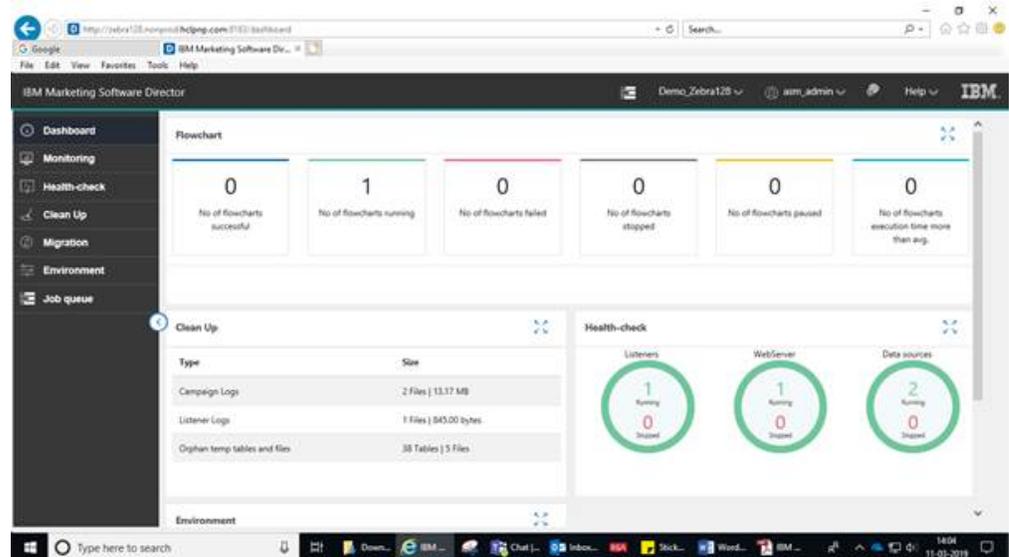
**Actions utilisateur effectuées dans l'environnement actuellement sélectionné :** l'option File d'attente de travaux affiche toutes les actions utilisateur effectuées dans l'environnement actuellement sélectionné.

**Bouton d'actualisation** : vous pouvez actualiser la page File d'attente de travaux afin d'obtenir le statut le plus récent des actions utilisateur effectuées dans l'application IMS Director.

**Remarque** : la page File d'attente de travaux ne s'actualise pas automatiquement.

## Chapitre 10. Tableau de bord

L'écran par défaut d'IBM Marketing Software (IMS) Director après la connexion est le tableau de bord. Vous pouvez également y accéder en cliquant sur l'option "Tableau de bord" de la barre de menus de gauche.



IBM Marketing Software Director propose une vue des informations ci-dessus disponibles dans IBM Marketing Software (IMS) Director sous la forme d'un tableau de bord.

- Statut et statistiques des diagrammes
- Affichage des journaux de Campaign, des journaux du programme d'écoute, ainsi que des tables et fichiers temporaires orphelins

- Contrôles de l'état de santé des programmes d'écoute, serveurs Web et sources de données
- Données liées à l'environnement, telles que Nom de l'environnement, Partition, URL de l'application et Produit. Remarque : Vous devrez peut-être faire défiler l'écran vers le bas pour atteindre cette section.

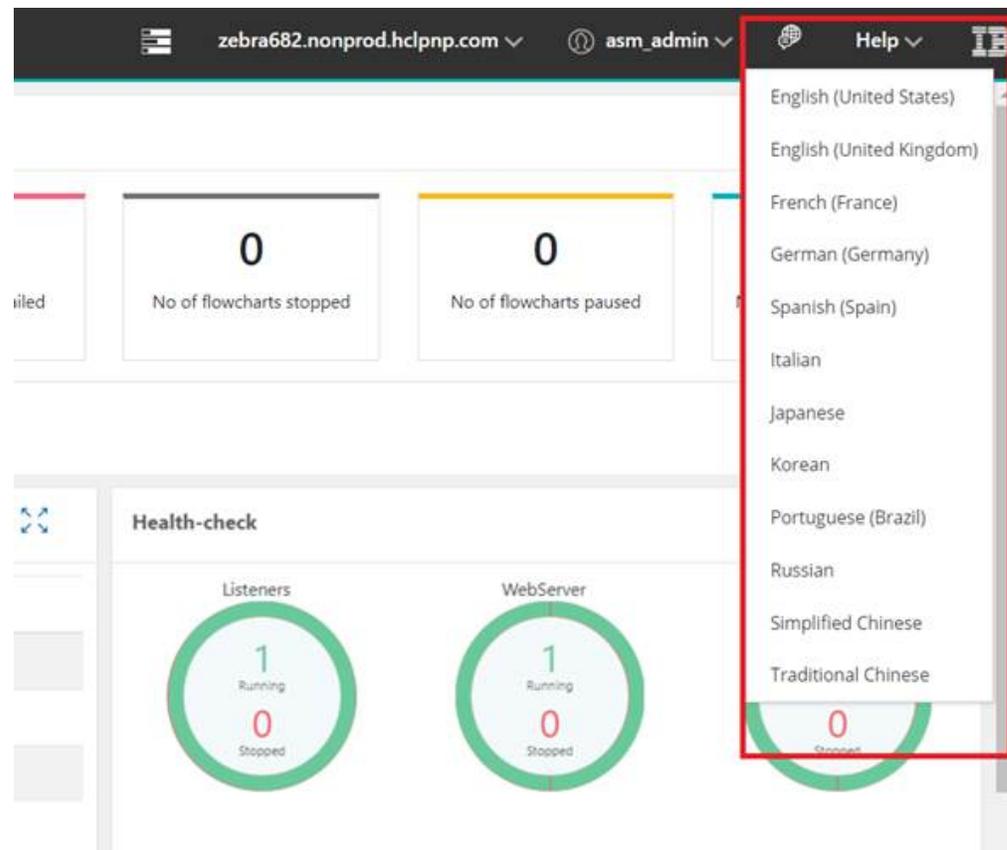
### **Surveillance du diagramme**

- Les statistiques du diagramme s'affichent dans la section supérieure de la page du tableau de bord et sont calculées en fonction des diagrammes qui sont exécutés (réussite/échec/arrêté/en pause aujourd'hui).
- Les informations du niveau supérieur du calendrier du diagramme sont affichées en fonction du statut actuel/dernier du diagramme à la date actuelle. Le panneau de surveillance du diagramme affiche les diagrammes en fonction de la date et de l'heure de début, et non en fonction de l'heure d'achèvement de ces diagrammes.
- Lorsqu'un diagramme est toujours en statut "en cours d'exécution et s'il a démarré avant "aujourd'hui", il s'affichera dans la chronologie du jour.
- Tout diagramme présentant ces statuts (arrêté/échec/en pause) et démarré avant aujourd'hui ne s'affichera pas dans la chronologie du jour. Ils seront disponibles dans la chronologie avec la même date que celle de l'heure de début.

## Chapitre 11. Prise en charge de la localisation

IBM Marketing Software (IMS) Director et le programme d'installation associé prennent en charge les langues ci-dessous :

1. Anglais (Etats-Unis)
2. Anglais (Royaume-Uni)
3. Français
4. Allemand
5. Espagnol
6. Italien
7. Japonais
8. Coréen
9. Portugais (Brésil)
10. Russe
11. Chinois simplifié
12. Chinois traditionnel



L'icône "Changer la langue" se trouve dans l'angle supérieur droit d'IBM Marketing Software Director vous permet de définir la langue souhaitée.

**Remarque :** il est vivement recommandé d'utiliser la même langue que pour votre installation de Campaign.

---

## Chapitre 12. Identification et résolution des incidents

### Statut d'exécution du diagramme non communiqué à IBM Marketing Software (IMS) Director

Le statut d'exécution du diagramme n'est pas communiqué à IMS Director dans les circonstances décrites ci-dessous.

1. Arrêt du processus serveur.
2. Arrêt du programme d'écoute et suppression des sessions actives du diagramme du programme d'écoute.
3. Suppression de plannings alors que le statut du diagramme est toujours En cours d'exécution, etc.

Dès lors, les diagrammes peuvent s'afficher avec un statut En cours d'exécution, même s'ils sont terminés ou s'ils ont échoué. Pour rectifier ce problème, veuillez procéder comme suit dans ce genre de cas :

1. Connectez-vous à IBM Marketing Software Director.
2. Cliquez sur Surveillance.
3. Survolez le diagramme "En cours d'exécution" qui affiche le statut Terminé/Echoué à l'aide de la souris.
4. Notez le RunID et le flowchartID du diagramme, comme runId= 124504 &flowchartId=3455.
5. Vous pouvez également obtenir ces informations en cliquant sur le diagramme et en ouvrant la fenêtre d'exécution détaillée. Dans la barre d'adresse, vous allez voir quelque chose de similaire à `http://<HOST>:<PORT>/process-box?runId= 124504&flowchartId=3455`.
6. Utilisez le RunID dans les requêtes suivantes, examinez ce script SQL avec votre DBA, effectuez une sauvegarde de la base de données IMS Director, puis exécutez :
  - `db2 " delete from AO_PROCESSRUNEVENTS where RUN_ID= 124504"`
  - `db2 " delete from AO_processruninfo where RUN_ID= 124504"`
  - `db2 " delete from AO_RUNINFO where RUN_ID = 124504"`



---

## 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 :** Le support technique n'écrit ni ne crée aucun script d'API. Pour obtenir une aide relative à l'implémentation de nos offres d'API, prenez contact avec IBM Professional Services.

### Informations à réunir

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

- Une brève description de la nature du problème rencontré
- Les messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- les 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.

### 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](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 à votre numéro de client IBM, accédez à **Ressources de support > ESS (Entitled Software Support)** dans le portail du support.



---

## Remarques

Le présent document a été développé pour des produits et des services proposés aux Etats-Unis.

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, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service 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 donne 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.

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, N

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 CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAULT 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 de 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 B1WA LKG1 550 King Street Littleton, MA 01460-1250 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 de l'ICA (IBM Customer Agreement), des Conditions internationales d'utilisation des 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 modifiée 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 modifiés 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 de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel 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 aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation. 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'ETAT" sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages directs, indirects, particuliers ou autres dommages liés à l'utilisation de ces 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](http://ibm.com) sont des marques ou des marques déposées d'International Business Machines Corp. dans diverses juridictions à travers le monde. Les autres noms de produit et service 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 [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://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 final, 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 (1) 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 dans la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."





Imprimé en France