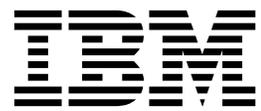


Versión 9 Release 1.2  
23 de septiembre de 2015

## *IBM Interact Guía de actualización*

The IBM logo, consisting of the letters "IBM" in a bold, black, sans-serif font. The letters are composed of horizontal bars, with the "I" and "M" having seven bars each and the "B" having eight bars.

**Note**

Before using this information and the product it supports, read the information in "Notices" en la página 53.

Esta edición se aplica a la versión 9, release 1, modificación 2 de IBM Interact y a todos los releases y modificaciones posteriores a menos que se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 2001, 2015.

---

# Contenido

<b>Capítulo 1. Descripción general de la actualización . . . . .</b>	<b>1</b>
Itinerario de actualización . . . . .	1
Cómo funcionan los instaladores . . . . .	2
Modos de instalación . . . . .	3
Archivos de respuestas de ejemplo . . . . .	3
Documentación y ayuda de Interact . . . . .	4
<b>Capítulo 2. Planificación de la actualización de Interact . . . . .</b>	<b>7</b>
Requisitos previos . . . . .	11
Requisitos de JDK . . . . .	13
Requisitos previos de actualización para todos los productos IBM EMM . . . . .	13
Herramientas de actualización de Interact . . . . .	14
Hoja de trabajo de la actualización de Interact. . . . .	15
Información para crear conexiones JDBC . . . . .	19
<b>Capítulo 3. Actualización de Interact ..</b>	<b>23</b>
Copia de seguridad del entorno de ejecución de Interact. . . . .	23
Anulación del despliegue del servidor de ejecución de Interact. . . . .	24
Ejecución del instalador . . . . .	24
Revisión y modificación del script de actualización de SQL. . . . .	25
Establecimiento de variables de entorno. . . . .	27
Ejecución de las herramientas de actualización de Interact. . . . .	30
Ejecución de la herramienta de actualización para el entorno de diseño . . . . .	30
Ejecución de las herramientas de actualización para el entorno de ejecución. . . . .	30

Redespliegue del servidor de ejecución de Interact en el servidor de aplicaciones web. . . . .	31
Registro de actualización . . . . .	31
Actualización de particiones. . . . .	32
Creación y completado de las tablas del sistema de Interact. . . . .	32

<b>Capítulo 4. Despliegue de Interact . . .</b>	<b>37</b>
Despliegue de Interact en WebSphere Application Server . . . . .	37
Despliegue de Interact en WAS desde un archivo WAR . . . . .	37
Despliegue de Interact en WAS desde un archivo EAR. . . . .	38
Despliegue de Interact en WebLogic . . . . .	40
Parámetros de JVM para actualizar las estrategias del canal interactivo . . . . .	40
Verificación de la instalación de Interact. . . . .	40

<b>Capítulo 5. Desinstalación de Interact</b>	<b>43</b>
---	-----------

<b>Capítulo 6. configTool . . . . .</b>	<b>45</b>
---	-----------

<b>Before you contact IBM technical support . . . . .</b>	<b>51</b>
---	-----------

<b>Notices . . . . .</b>	<b>53</b>
Trademarks . . . . .	55
Privacy Policy and Terms of Use Considerations ..	55



---

## Capítulo 1. Descripción general de la actualización

Una actualización de Interact se ha completado cuando ha actualizado, configurado y desplegado Interact. La Guía de actualización de Interact proporciona información detallada sobre cómo actualizar, configurar y desplegar Interact.

Utilice la sección Itinerario de actualización para comprender completamente cómo se utiliza la Guía de actualización de Interact.

---

### Itinerario de actualización

Utilice el itinerario de actualización para encontrar la información necesaria para actualizar Interact.

Puede utilizar la tabla siguiente para explorar las tareas que se deben completar para actualizar Interact:

*Tabla 1. Itinerario de actualización de Interact*

Tema	Información
Capítulo 1, "Descripción general de la actualización"	En este capítulo se proporciona la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Cómo funcionan los instaladores" en la página 2</li><li>• "Modos de instalación" en la página 3</li><li>• "Documentación y ayuda de Interact" en la página 4</li></ul>
Capítulo 2, "Planificación de la actualización de Interact", en la página 7	En este capítulo se proporciona la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Requisitos previos" en la página 11</li><li>• "Requisitos previos de actualización para todos los productos IBM EMM" en la página 13</li><li>• "Herramientas de actualización de Interact" en la página 14</li><li>• "Hoja de trabajo de la actualización de Interact" en la página 15</li><li>• "Información para crear conexiones JDBC" en la página 19</li></ul>

Tabla 1. Itinerario de actualización de Interact (continuación)

Tema	Información
Capítulo 3, “Actualización de Interact”, en la página 23	<p>En este capítulo se proporciona la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Copia de seguridad del entorno de ejecución de Interact” en la página 23</li> <li>• “Anulación del despliegue del servidor de ejecución de Interact” en la página 24</li> <li>• “Ejecución del instalador” en la página 24</li> <li>• “Revisión y modificación del script de actualización de SQL” en la página 25</li> <li>• “Establecimiento de variables de entorno” en la página 27</li> <li>• “Ejecución de las herramientas de actualización de Interact” en la página 30</li> <li>• “Redespliegue del servidor de ejecución de Interact en el servidor de aplicaciones web” en la página 31</li> <li>• “Registro de actualización” en la página 31</li> <li>• “Actualización de particiones” en la página 32</li> <li>• “Creación y completado de las tablas del sistema de Interact” en la página 32</li> </ul>
Capítulo 4, “Despliegue de Interact”, en la página 37	<p>En este capítulo se proporciona la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Despliegue de Interact en WebSphere Application Server” en la página 37</li> <li>• “Despliegue de Interact en WebLogic” en la página 40</li> <li>• “Verificación de la instalación de Interact” en la página 40</li> </ul>
Capítulo 5, “Desinstalación de Interact”, en la página 43	<p>En este capítulo se proporciona información sobre cómo desinstalar Interact.</p>
Capítulo 6, “configTool”, en la página 45	<p>En este capítulo se proporciona información sobre cómo utilizar la utilidad <b>configTool</b>.</p>

## Cómo funcionan los instaladores

Debe utilizar el instalador de la suite y el instalador del producto para instalar o actualizar cualquier producto IBM® EMM. Por ejemplo, para instalar Interact, debe utilizar el instalador de la suite de IBM EMM y el instalador de IBM Interact.

Asegúrese de que utiliza las siguientes directrices para utilizar el instalador de la suite de IBM EMM y el instalador del producto:

- El instalador de la suite y el instalador del producto deben estar en el mismo directorio del sistema donde desea instalar el producto. Cuando hay varias versiones de un instalador de producto en el directorio con el instalador maestro, el instalador maestro siempre muestra la versión más reciente del producto en la pantalla Productos IBM EMM del asistente de instalación.

- Si tiene previsto instalar un parche inmediatamente después de instalar un producto IBM EMM, asegúrese de que el instalador del parche esté en el mismo directorio que los instaladores de la suite y del producto.
- El directorio de nivel superior predeterminado de las instalaciones de IBM EMM es /IBM/EMM para UNIX o C:\IBM\EMM para Windows. Sin embargo, puede cambiar el directorio durante la instalación.

---

## Modos de instalación

El instalador de la suite de IBM EMM puede ejecutarse en uno de los siguientes modos: modo de interfaz gráfica de usuario, modo de consola o modo silencioso (también denominado modo desatendido). Seleccione un modo que se ajuste a sus requisitos al instalar Interact.

En las actualizaciones se utiliza el instalador para realizar muchas de las mismas tareas que realiza durante la instalación inicial.

### Modo de interfaz gráfica de usuario

Utilice el modo de interfaz gráfica de usuario de Windows o el modo X Window System para UNIX para instalar Interact mediante la interfaz gráfica de usuario.

### Modo de consola

Utilice el modo de consola para instalar Interact mediante la ventana de línea de mandatos.

**Nota:** Para visualizar las pantallas del instalador correctamente en modo de consola, configure el software de terminal para dar soporte a la codificación de caracteres UTF-8. Otras codificaciones de caracteres, como por ejemplo ANSI, no representarán el texto correctamente y cierta información no será legible.

### Modo silencioso

Utilice el modo silencioso o desatendido para instalar Interact varias veces. El modo silencioso utiliza archivos de respuestas para la instalación y no requiere que el usuario especifique información durante el proceso de instalación.

**Nota:** La modalidad silenciosa no está soportada para las instalaciones de actualización en aplicaciones web en clúster o en entornos de escucha.

## Archivos de respuestas de ejemplo

Debe crear archivos de respuestas para configurar una instalación silenciosa de Interact. Puede utilizar archivos de respuestas de ejemplo para crear sus archivos de respuestas. Los archivos de respuestas de ejemplo se incluyen con los instaladores en el archivo comprimido ResponseFiles.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre los archivos de respuestas de ejemplo:

*Tabla 2. Descripción de los archivos de respuestas de ejemplo*

Archivo de respuestas de ejemplo	Descripción
installer.properties	Archivo de respuestas de ejemplo para el instalador maestro de IBM EMM.

Tabla 2. Descripción de los archivos de respuestas de ejemplo (continuación)

Archivo de respuestas de ejemplo	Descripción
<i>installer_iniciales y número de versión del producto.properties</i>	<p>Archivo de respuestas de ejemplo del instalador de Interact.</p> <p>Por ejemplo, <i>installer_ucn.n.n.n.properties</i> es el archivo de respuestas del instalador de Campaign, donde <i>n.n.n.n</i> es el número de versión.</p>
<i>installer_iniciales del paquete de informes, iniciales del producto y número de versión.properties</i>	<p>Archivo de respuestas de ejemplo del instalador del paquete de informes.</p> <p>Por ejemplo, <i>installer_urpc9.1.2.0</i> es el archivo de respuestas del instalador del paquete de informes de Campaign.</p>

## Documentación y ayuda de Interact

Interact proporciona documentación y ayuda para los usuarios, administradores y desarrolladores.

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo iniciarse con Interact:

Tabla 3. Puesta en funcionamiento

Tarea	Documentación
Ver una lista de características nuevas, problemas conocidos y soluciones provisionales	<i>Notas del release de IBM Interact</i>
Obtener información sobre la estructura de la base de datos de Interact	<i>IBM Interact System Tables and Data Dictionary</i>
Instalar o actualizar Interact y desplegar la aplicación web de Interact	<p>Una de las guías siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IBM Interact Guía de instalación</i></li> <li>• <i>IBM Interact Guía de actualización</i></li> </ul>
Implementar los informes de IBM Cognos proporcionados con Interact	<i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo configurar y utilizar Interact:

Tabla 4. Configurar y utilizar Interact

Tarea	Documentación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener usuarios y roles</li> <li>• Mantener orígenes de datos</li> <li>• Configurar características de presentación de ofertas opcionales de Interact</li> <li>• Supervisar y mantener el rendimiento del entorno de ejecución</li> </ul>	<i>IBM Interact Guía del administrador</i>

Tabla 4. Configurar y utilizar Interact (continuación)

Tarea	Documentación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar con canales interactivos, eventos, modelos de aprendizaje y ofertas</li> <li>• Crear y desplegar diagramas de flujo interactivos</li> <li>• Ver informes de Interact</li> </ul>	<i>IBM Interact Guía del usuario</i>
Utilizar macros de Interact	<i>IBM Macros for IBM EMM: User's Guide</i>
Ajustar componentes para obtener un rendimiento óptimo	<i>IBM Interact Tuning Guide</i>

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo obtener ayuda si se encuentra problemas al utilizar Interact:

Tabla 5. Obtener ayuda

Tarea	Instrucciones
Abrir ayuda en línea	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elija <b>Ayuda &gt; Ayuda para esta página</b> para abrir el tema de ayuda según contexto.</li> <li>2. Pulse el icono <b>Mostrar navegación</b> en la ventana de ayuda para visualizar la ayuda completa.</li> </ol>
Obtener PDF	Utilice uno de los métodos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elija <b>Ayuda &gt; Documentación del producto</b> para acceder a los PDF de Interact.</li> <li>• Elija <b>Ayuda &gt; Toda la documentación de IBM EMM Suite</b> para acceder a toda la documentación disponible.</li> </ul>
Obtener soporte	Vaya a <a href="http://www.ibm.com/support">http://www.ibm.com/support</a> para acceder al portal de soporte de IBM .



---

## Capítulo 2. Planificación de la actualización de Interact

Actualice la instalación de Interact cuando comprenda las directrices específicas de su versión actual de Interact.

Utilice las directrices siguientes para actualizar Interact:

*Tabla 6. Casos de ejemplo de actualización para Interact*

<b>Versión de origen</b>	<b>Ruta de actualización</b>
Cualquier versión 5.x o 6.x	Instale Interact 9.1.2 en una nueva ubicación. <b>Nota:</b> No hay ninguna ruta de actualización de Interact 5.x o 6.x a la versión más reciente de Interact.

Tabla 6. Casos de ejemplo de actualización para Interact (continuación)

Versión de origen	Ruta de actualización
Cualquier versión 7.x o anterior a la 8.5x	<p>Complete los pasos siguientes para actualizar Interact:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualice la versión anterior a la versión 8.5x u 8.6x.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la versión 8.5x u 8.6x sobre su versión anterior.                    Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.  <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores de configuración, archivos y datos de su versión de origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> <li>2. Actualice la versión 8.5x u 8.6x a la versión 9.1.0.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la versión 9.1.0 sobre su versión anterior.                    Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.  <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores de configuración, archivos y datos de su versión de origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> <li>3. Actualice la versión 9.1.0 a la versión 9.1.1x.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la nueva versión 9.1.1 de Interact sobre su versión antigua. La actualización a la versión 9.1.1 solo está soportada desde 9.1.                    Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.  <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores, archivos y datos de configuración, de la versión origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> <li>4. Actualice la versión 9.1.1x a la versión 9.1.2x.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la nueva versión 9.1.2 de Interact sobre su versión antigua.                    Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.  <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores, archivos y datos de configuración, de la versión origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> </ol>

Tabla 6. Casos de ejemplo de actualización para Interact (continuación)

Versión de origen	Ruta de actualización
Cualquier versión 8.5x o 8.6x	<p>Complete los pasos siguientes para actualizar Interact:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualice la versión anterior a la versión 9.1.0.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la versión 9.1.0 sobre su versión anterior.                    Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.  <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores de configuración, archivos y datos de su versión de origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> <li>2. Actualice la versión 9.1.0 a la versión 9.1.1x.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la nueva versión 9.1.1 de Interact sobre su versión antigua. La actualización a la versión 9.1.1 solo está soportada desde 9.1.                    Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.  <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores, archivos y datos de configuración, de la versión origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> <li>3. Actualice la versión 9.1.1x a la versión 9.1.2x.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la nueva versión 9.1.2 de Interact sobre su versión antigua.                    Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.  <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores, archivos y datos de configuración, de la versión origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> </ol>

Tabla 6. Casos de ejemplo de actualización para Interact (continuación)

Versión de origen	Ruta de actualización
Cualquier versión 9.0x	<p>Complete los pasos siguientes para actualizar Interact:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualice la versión anterior a la versión 9.1.0.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la versión 9.1.0 sobre su versión anterior.                    Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.  <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores de configuración, archivos y datos de su versión de origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> <li>2. Siga las instrucciones para actualizar cualquier versión de Interact 9.0 a la nueva versión.</li> <li>3. Actualice la versión 9.1.0 a la versión 9.1.1x.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la nueva versión 9.1.1 de Interact sobre su versión antigua. La actualización a la versión 9.1.1 solo está soportada desde 9.1.                    Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.  <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores, archivos y datos de configuración, de la versión origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> <li>4. Actualice la versión 9.1.1x a la versión 9.1.2x.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la nueva versión 9.1.2 de Interact sobre su versión antigua.                    Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.  <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores, archivos y datos de configuración, de la versión origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> </ol>

Tabla 6. Casos de ejemplo de actualización para Interact (continuación)

Versión de origen	Ruta de actualización
Cualquier versión 9.1x	<p>Complete los pasos siguientes para actualizar Interact:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualice la versión 9.1.0 o 9.1.0.2 a la versión 9.1.1x.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la nueva versión 9.1.1 de Interact sobre su versión antigua. La actualización a 9.1.1 solo está soportada desde 9.1 o 9.1.0.2.                   <p>Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.</p> <p><b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</p> </li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores, archivos y datos de configuración, de la versión origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> <li>2. Actualice la versión 9.1.1x a la versión 9.1.2x.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la nueva versión 9.1.2 de Interact sobre su versión antigua.                   <p>Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución.</p> <p><b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</p> </li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores, archivos y datos de configuración, de la versión origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> </ol>
Cualquier versión 9.1.1x	Puede actualizar directamente a la versión 9.1.2x.

## Requisitos previos

Antes de instalar o actualizar cualquier producto IBM EMM, debe asegurarse de que el sistema cumpla todos los requisitos previos de software y hardware.

### Requisitos del sistema

Para obtener información sobre los requisitos del sistema, consulte la guía *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

### Requisitos del dominio de red

Los productos IBM EMM instalados como una suite deben instalarse en el mismo dominio de red para cumplir las restricciones del navegador que están diseñadas para limitar los riesgos de seguridad que pueden surgir con scripts entre sitios.

### Requisitos de JVM

Las aplicaciones de IBM EMM de una suite se deben desplegar en una máquina virtual Java™ (JVM) dedicada. Los productos IBM EMM personalizan la JVM utilizada por el servidor de aplicaciones web. Si encuentra errores relacionados con

la JVM, debe crear un dominio Oracle WebLogic o WebSphere dedicado a los productos IBM EMM.

## Requisitos de conocimientos

Para instalar productos IBM EMM, debe tener conocimientos suficientes del entorno en el que se instalarán los productos. Estos conocimientos incluyen los sistemas operativos, las bases de datos y los servidores de aplicaciones web.

## Valores del navegador de Internet

Asegúrese de que el navegador de Internet satisface los valores siguientes:

- El navegador no debe guardar en memoria caché las páginas web.
- El navegador no debe bloquear las ventanas emergentes.

## Permisos de acceso

Compruebe que tenga los siguientes permisos de red para completar las tareas de instalación:

- Acceso de administración para todas las bases de datos necesarias.
- Acceso de lectura y escritura al directorio y subdirectorios correspondientes para la cuenta del sistema operativo que se utiliza para ejecutar el servidor de aplicaciones web y los componentes de IBM EMM
- Permiso de escritura para todos los archivos que debe editar
- Permiso de escritura para todos los directorios donde debe guardar un archivo como, por ejemplo, el directorio de instalación, y el directorio de copia de seguridad, si está actualizando
- Permisos de lectura/escritura/ejecución adecuados para ejecutar el instalador

Compruebe que tenga la contraseña administrativa para el servidor de aplicaciones web.

Para UNIX, todos los archivos del instalador para productos IBM deben tener permisos completos, por ejemplo, `rwxr-xr-x`.

## Variable de entorno JAVA\_HOME

Si una variable de entorno **JAVA\_HOME** está definida en el sistema donde instala un producto IBM EMM, compruebe que la variable apunte a una versión soportada de JRE. Para obtener información sobre los requisitos del sistema, consulte la guía *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Si la variable de entorno **JAVA\_HOME** apunta a un JRE incorrecto, debe borrar la variable **JAVA\_HOME** antes de ejecutar los instaladores de IBM EMM.

Puede borrar la variable de entorno **JAVA\_HOME** mediante uno de los métodos siguientes:

- Windows: en una ventana de comandos, especifique **set JAVA\_HOME=** (déjelo vacío) y pulse Intro.
- UNIX: en el terminal, especifique **export JAVA\_HOME=** (déjelo vacío) y pulse Intro.

**export JAVA\_HOME=** (déjelo vacío)

Una vez que se haya borrado la variable de entorno, los instaladores de IBM EMM utilizarán el JRE empaquetado con los instaladores. Puede restablecer la variable de entorno cuando se complete la instalación.

### **Requisito de Marketing Platform**

Debe instalar o actualizar Marketing Platform antes de instalar o actualizar los productos de IBM EMM. Para cada grupo de productos que funcionen conjuntamente, debe instalar o actualizar Marketing Platform sólo una vez. Cada instalador de producto comprueba si los productos necesarios están instalados. Si el producto o la versión no se ha registrado en Marketing Platform, un mensaje le solicita que instale o actualice Marketing Platform antes de continuar con la instalación. Marketing Platform debe estar desplegado y en ejecución para poder establecer propiedades en la página **Configuración > Configuración**.

### **Requisito de Campaign**

Debe instalar o actualizar y configurar Campaign para poder instalar o actualizar el entorno de diseño de Interact.

## **Requisitos de JDK**

Para integrar Interact con IBM MQ, el entorno de ejecución de Interact debe estar en el servidor de aplicaciones con JDK 1.7. En el caso de WebSphere y WebLogic, se le recomienda que utilice la versión del fixpack de JDK más reciente.

---

## **Requisitos previos de actualización para todos los productos IBM EMM**

Cumpla correctamente todos los requisitos de permisos, sistema operativo y conocimientos antes de actualizar Interact para asegurarse una experiencia de actualización sin problemas.

### **Eliminación de los archivos de respuestas generados por instalaciones anteriores**

Si está actualizando desde una versión anterior a la 8.6.0, debe suprimir los archivos de respuestas generados por instalaciones anteriores de Interact. Los archivos de respuestas anteriores no son compatibles con los instaladores de la versión 8.6.0 y posteriores.

Si no se eliminan los archivos de respuestas anteriores sería posible que los campos del instalador se completaran previamente con datos incorrectos cuando se ejecutara el instalador, o que el instalador no pudiera instalar algunos archivos o se saltara pasos de la configuración.

El archivo de respuestas de IBM se denomina `installer.properties`.

Los archivos de respuestas de cada producto se denominan `installer_productoversión.properties`.

El instalador crea archivos de respuestas en el directorio que se especifica durante la instalación. La ubicación predeterminada es el directorio de inicio del usuario.

## Requisitos de cuenta de usuario en UNIX

En UNIX, la cuenta de usuario que ha instalado el producto debe completar la actualización; de lo contrario, el instalador no detectará una instalación anterior.

## Actualizaciones de la versión de 32 bits a 64 bits

Si está pasando de una versión de 32 bits a una de 64 bits de Interact, asegúrese de completar las tareas siguientes:

- Asegúrese de que las bibliotecas de cliente de base de datos para los orígenes de datos del producto son de 64 bits.
- Asegúrese de que todas las rutas de biblioteca relevantes, por ejemplo, los scripts de inicio o entorno, hagan referencia correctamente a las versiones de 64 bits de los controladores de base de datos.

## Descarga de archivos no utilizados de la memoria en AIX

Para instalaciones en AIX, ejecute el comando **slibclean** que se incluye con su instalación de AIX para descargar las bibliotecas no utilizadas de la memoria antes de ejecutar el instalador en modo de actualización.

**Nota:** Debe ejecutar el comando **slibclean** como usuario root.

## Inicio del servidor de aplicaciones web

Cuando se utilizan los controladores JDBC en WebLogic para la migración, se debe ejecutar siempre el servidor de aplicaciones web en el que está desplegada la nueva versión del servidor de ejecución de Interact para proporcionar acceso a los controladores de base de datos.

---

## Herramientas de actualización de Interact

Debe actualizar el entorno de ejecución y el entorno de diseño al actualizar Interact. Ejecute las herramientas de actualización de Interact para actualizar las tablas del sistema, las tablas del historial de contactos y respuestas y las tablas de perfiles de usuario de Interact.

Interact proporciona cinco herramientas de actualización, una para actualizar el entorno de diseño (**aciUpgradeTool**) y cuatro para actualizar el entorno de ejecución (**aciUpgradeTool\_crhtab**, **aciUpgradeTool\_lrnrtab**, **aciUpgradeTool\_runtab** y **aciUpgradeTool\_usrtab**). Los scripts de actualización se proporcionan con la nueva versión de Interact y están disponibles después de ejecutar el instalador de la suite de IBM EMM en modo de limpieza o actualización tanto para el entorno de ejecución como para el entorno de diseño.

Puede actualizar las propiedades de configuración del entorno de diseño de Interact al actualizar las propiedades de configuración de Campaign.

Utilice la tabla siguiente para comprender la finalidad de las herramientas de actualización de Interact:

Tabla 7. Herramientas de actualización de Interact

Herramienta	Ubicación	Finalidad
<b>aciUpgradeTool</b>	<i>directorio_instalación_diseño_Interact /interactDT/tools/upgrade</i>	Actualiza las tablas del entorno de diseño de Interact en las tablas del sistema de Campaign.
<b>aciUpgradeTool_runtab</b>	<i>directorio_instalación_ejecución_Interact /tools/upgrade</i>	Actualiza las tablas del entorno de ejecución de Interact y las propiedades de configuración del entorno de ejecución de Interact.
<b>aciUpgradeTool_lrntab</b>	<i>directorio_instalación_ejecución_Interact/tools/upgrade</i>	Actualiza las tablas de aprendizaje de Interact.
<b>aciUpgradeTool_crhtab</b>	<i>directorio_instalación_ejecución_Interact/tools/upgrade</i>	Actualiza las tablas del historial de contactos y respuestas que se utilizan con el seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas.
<b>aciUpgradeTool_usrtab</b>	<i>directorio_instalación_ejecución_Interact/tools/upgrade</i>	Actualiza las tablas de Interact necesarias en las tablas de usuario del perfil.

## Hoja de trabajo de la actualización de Interact

Utilice la hoja de trabajo de la actualización de Interact para recopilar la información sobre la base de datos que contiene las tablas del sistema de actualización de Interact y sobre otros productos de IBM EMM necesarios para actualizar Interact.

### Información de base de datos de Marketing Platform

Los asistentes de instalación de cada producto IBM EMM deben poder comunicarse con la base de datos de la tabla del sistema de Marketing Platform para registrar el producto. Cada vez que ejecuta el instalador, debe especificar la siguiente información de conexión de base de datos para la base de datos de la tabla del sistema de Marketing Platform:

- Tipo de base de datos
- Nombre de host de base de datos
- Puerto de base de datos
- Nombre de base de datos o ID de esquema
- Nombre de usuario y contraseña de la cuenta de base de datos
- URL de conexión JDBC a la base de datos de Marketing Platform

## Información necesaria para actualizar el entorno de ejecución de Interact

Recopile información sobre la instalación de ejecución de Interact antes de ejecutar las herramientas de actualización del entorno de ejecución de Interact.

### aciUpgradeTool\_runtab

Recopile la siguiente información sobre la configuración del sistema de destino:

- El directorio donde está instalado Marketing Platform.
- Ruta completa del archivo de configuración de Interact (interact\_configuration.xml). El archivo está en el directorio conf de la instalación de Interact.

Si establece conexión con las tablas del sistema del entorno de ejecución mediante el servidor de aplicaciones web, recopile la siguiente información:

- Nombre de host
- Puerto
- Nombre de usuario
- Contraseña
- Para WebLogic: ruta completa y nombre de archivo del archivo JAR de WebLogic

Si establece conexión con las tablas del sistema del entorno de ejecución utilizando JDBC, recopile la información siguiente:

- Nombre de clase Java del controlador JDBC
- URL de JDBC
- Propiedades adicionales que requiere el controlador JDBC
- Nombre de usuario y contraseña de base de datos

Recopile la siguiente información sobre la configuración del entorno de ejecución de destino:

- Catálogo (o base de datos) que contiene las tablas del sistema del entorno de ejecución de destino
- Esquema
- Si las tablas están configuradas para Unicode

Recopile la siguiente información sobre la instalación de Interact en el sistema de origen:

- Versión de Interact desde la que está actualizando

### aciUpgradeTool\_lrntab

Recopile la siguiente información sobre la configuración del sistema de destino:

- Directorio donde está instalado Marketing Platform

Si establece conexión con las tablas de aprendizaje utilizando el servidor de aplicaciones web, recopile la información siguiente:

- Nombre de host
- Puerto
- Nombre de usuario

- Contraseña
- Para WebLogic: ruta completa y nombre de archivo del archivo JAR de WebLogic

Si establece conexión con las tablas de aprendizaje utilizando JDBC, recopile la información siguiente:

- Nombre de clase Java del controlador JDBC
- URL de JDBC
- Propiedades adicionales que requiere el controlador JDBC
- Nombre de usuario y contraseña de base de datos

Recopile la siguiente información sobre la base de datos de aprendizaje de destino:

- Catálogo (o base de datos) que contiene las tablas de aprendizaje de destino
- Esquema
- Si las tablas están configuradas para Unicode

Recopile la siguiente información sobre la instalación de Interact en el sistema de origen:

- Versión de Interact desde la que está actualizando

### **aciUpgradeTool\_crhtab**

Recopile la siguiente información sobre la configuración del sistema de destino:

- Directorio donde está instalado Marketing Platform

Si establece conexión con las tablas del historial de contactos para respuestas de sesiones cruzadas utilizando el servidor de aplicaciones web, recopile la información siguiente:

- Nombre de host
- Puerto
- Nombre de usuario
- Contraseña
- Para WebLogic: ruta completa y nombre de archivo del archivo JAR de WebLogic

Si establece conexión con las tablas del historial de contactos para respuestas de sesiones cruzadas utilizando JDBC, recopile la información siguiente:

- Nombre de clase Java del controlador JDBC
- URL de JDBC
- Propiedades adicionales que requiere el controlador JDBC
- Nombre de usuario y contraseña de base de datos

Recopile la siguiente información acerca de las tablas del historial de contactos de destino para la base de datos de respuestas de sesiones cruzadas:

- Catálogo (o base de datos) que contiene las tablas del historial de contactos de destino para respuestas de sesiones cruzadas
- Esquema
- Si las tablas están configuradas para Unicode

Recopile la siguiente información sobre la instalación de Interact en el sistema de origen:

- Versión de Interact desde la que está actualizando

### **aciUpgradeTool\_usrtab**

Recopile la siguiente información sobre la configuración del sistema de destino:

- Directorio donde está instalado Marketing Platform

Si establece conexión con las tablas de perfiles de usuario utilizando el servidor de aplicaciones web, recopile la información siguiente:

- Nombre de host
- Puerto
- Nombre de usuario
- Contraseña
- Para WebLogic: ruta completa y nombre de archivo del archivo JAR de WebLogic

Si establece conexión con las tablas de perfiles de usuario utilizando JDBC, recopile la información siguiente:

- Nombre de clase Java del controlador JDBC
- URL de JDBC
- Propiedades adicionales que requiere el controlador JDBC
- Nombre de usuario y contraseña de base de datos

Recopile la siguiente información sobre la base de datos de perfil de usuario de destino:

- Catálogo (o base de datos) que contiene las tablas de perfiles de usuario de destino
- Esquema
- Si las tablas están configuradas para Unicode

Recopile la siguiente información sobre la instalación de Interact en el sistema de origen:

- Versión de Interact desde la que está actualizando

### **Información necesaria para actualizar el entorno de diseño de Interact**

Recopile información sobre la instalación de tiempo de diseño de Interact antes de ejecutar la herramienta de actualización del entorno de diseño de Interact.

### **aciUpgradeTool**

Recopile la siguiente información sobre la configuración del sistema de destino:

- El nombre de la partición que va a actualizar
- El directorio donde está instalado Marketing Platform.
- La ruta completa del archivo de configuración de Campaign (campaign\_configuration.xml). El archivo de configuración de Campaign se encuentra en el directorio conf de la instalación de Campaign.

Si establece conexión con las tablas del sistema del entorno de diseño utilizando el servidor de aplicaciones web, recopile la información siguiente:

- Nombre de host
- Puerto
- Nombre de usuario
- Contraseña
- Para WebLogic: ruta completa y nombre de archivo del archivo JAR de WebLogic

Si establece conexión con las tablas del sistema del entorno de diseño utilizando JDBC, recopile la información siguiente:

- Nombre de clase Java del controlador JDBC
- URL de JDBC
- Propiedades adicionales que requiere el controlador JDBC
- Nombre de usuario y contraseña de base de datos

Recopile la siguiente información sobre la base de datos del entorno de diseño de destino:

- Catálogo (o base de datos) que contiene las tablas del sistema del entorno de diseño de destino
- Esquema
- Si las tablas están configuradas para Unicode

Recopile la siguiente información sobre la instalación de Interact en el sistema de origen:

- Versión de Interact desde la que está actualizando

---

## Información para crear conexiones JDBC

Utilice valores predeterminados al crear conexiones JDBC si no se proporcionan valores específicos. Para obtener más información, consulte la documentación del servidor de aplicaciones.

**Nota:** Si no utiliza el valor de puerto predeterminado para su base de datos, asegúrese de cambiarlo al valor correcto.

### WebLogic

Utilice los valores siguientes si el servidor de aplicaciones es WebLogic:

#### SQLServer

- Controlador de base de datos: controlador de Microsoft MS SQL Server (Tipo 4), versiones: 2008 R2, 2012, 2012 SP1
- Puerto predeterminado: 1433
- Clase de controlador: com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
- URL del controlador: jdbc:sqlserver://<su\_host\_bd>[\\<instancia\_con\_nombre>]:<su\_puerto\_bd>;databaseName=<su\_nombre\_bd>
- Propiedades: añada user=<nombre\_usuario\_bd>

#### Oracle

- Controlador: Otro

- Puerto predeterminado: 1521
- Clase de controlador: `oracle.jdbc.OracleDriver`
- URL del controlador:  
`jdbc:oracle:thin:@<host_db>:<puerto_db>:<nombre_servicio_db>`  
 Especifique el URL de controlador utilizando el formato que se muestra. Las aplicaciones IBM EMM no permiten la utilización del formato RAC (Real Application Cluster) de Oracle para conexiones JDBC.
- Propiedades: añada `user=<nombre_usuario_bd>`

#### DB2

- Controlador: Otro
- Puerto predeterminado: 50000
- Clase de controlador: `com.ibm.db2.jcc.DB2Driver`
- URL del controlador: `jdbc:db2://<su_host_bd>:<su_puerto_bd>/<su_nombre_bd>`
- Propiedades: añada `user=<nombre_usuario_bd>`

## WebSphere

Utilice los valores siguientes si el servidor de aplicaciones es WebSphere:

#### SQLServer

- Controlador: N/D
- Puerto predeterminado: 1433
- Clase de controlador:  
`com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerConnectionPoolDataSource`
- URL del controlador: N/D

En el campo **Tipo de base de datos**, seleccione **Definido por el usuario**.

Después de crear el proveedor y origen de datos JDBC, vaya a **Propiedades personalizadas** para el origen de datos y añada o modifique las propiedades de la forma siguiente.

- `serverName=<nombre_servidor_SQL>`
- `portNumber =<número_puerto_servidor_SQL>`
- `databaseName=<nombre_base_datos>`

Añada la siguiente propiedad personalizada:

**Nombre:** `webSphereDefaultIsolationLevel`

**Valor:** 1

**Tipo de datos:** Entero

#### Oracle

- Controlador: controlador JDBC de Oracle
- Puerto predeterminado: 1521
- Clase de controlador: `oracle.jdbc.OracleDriver`
- URL del controlador:  
`jdbc:oracle:thin:@<host_db>:<puerto_db>:<nombre_servicio_db>`

Especifique el URL de controlador utilizando el formato que se muestra. Las aplicaciones IBM EMM no permiten la utilización del formato RAC (Real Application Cluster) de Oracle para conexiones JDBC.

#### DB2

- Controlador: Proveedor de controladores JCC
- Puerto predeterminado: 50000
- Clase de controlador: `com.ibm.db2.jcc.DB2Driver`
- URL del controlador: `jdbc:db2://<su_host_bd>:<su_puerto_bd>/<su_nombre_bd>`

Añada la siguiente propiedad personalizada:

**Nombre:** `webSphereDefaultIsolationLevel`

**Valor:** 2

**Tipo de datos:** Entero



---

## Capítulo 3. Actualización de Interact

Puede actualizar Interact sobrescribiendo la instalación existente de Interact. Si no puede actualizar directamente la versión actual de Interact, debe instalar Interact en una nueva ubicación. Solo puede actualizar Interact versión 9.1.2 desde la versión 9.1.1x.

### Acerca de esta tarea

Una actualización de sustitución es una actualización en la que sobrescribe la actualización existente. Puede completar actualizaciones de sustitución de Interact versión 8.5.0 y posteriores.

Para asegurarse de que el instalador actualiza automáticamente el entorno de diseño y ejecución existente de Interact, seleccione la misma ubicación que la ubicación del tiempo de diseño y ejecución anterior de Interact.

Cuando no sea posible realizar actualizaciones de sustitución, debe instalar Interact en una nueva ubicación. Debido a los cambios en la arquitectura entre Interact versión 8.5.0 y las versiones anteriores de Interact, no hay ninguna ruta de actualización desde versiones anteriores de Interact.

Complete los pasos siguientes para actualizar Interact:

### Procedimiento

1. Realice copia de seguridad del entorno de ejecución de Interact
2. Anule el despliegue del servidor de ejecución de Interact
3. Ejecute el instalador de IBM EMM
4. Revise y modifique el script de actualización de SQL
5. Establezca las variables de entorno
6. Ejecute la herramienta de actualización del entorno de diseño de Interact
7. Ejecute las herramientas de actualización del entorno de ejecución de Interact
8. Vuelva a desplegar el servidor de ejecución de Interact en el servidor de aplicaciones web
9. Compruebe el registro de actualización

---

## Copia de seguridad del entorno de ejecución de Interact

Antes de actualizar Interact, haga una copia de seguridad de todos los archivos, base de datos de la tabla del sistema y valores de configuración que utiliza el entorno de ejecución de Interact para evitar la pérdida de datos y valores de configuración.

### Acerca de esta tarea

**Nota:** Debe hacer copia de seguridad de solo un servidor de ejecución de Interact por grupo de servidores.

Si la instalación del entorno de ejecución de Interact requiere alguno de los valores de configuración de su versión anterior de Interact, además de los valores nuevos

(predeterminados) de la nueva versión, utilice la utilidad **configTool** para exportar los parámetros de configuración anteriores de Interact. Especifique un nombre de archivo distinto para el archivo `exported.xml` y anote la ubicación donde lo guarda.

---

## Anulación del despliegue del servidor de ejecución de Interact

Antes de actualizar Interact, debe anular el despliegue del servidor de ejecución de Interact de forma que el instalador de Interact pueda completar una actualización limpia y sin errores.

### Acerca de esta tarea

Debe anular el despliegue del servidor de ejecución de Interact de forma que el servidor de aplicaciones web libere el bloqueo del archivo `InteractRT.war`, que se actualiza durante la actualización de Interact. La liberación del bloqueo del archivo `interactRT.war` permite que el instalador de Interact actualice correctamente el archivo `interactRT.war` y registre la nueva versión de Interact en la consola de IBM EMM.

Complete los pasos siguientes para anular el despliegue del servidor de ejecuciones de Interact:

### Procedimiento

1. Siga las instrucciones del servidor de aplicaciones web para anular el despliegue del archivo `interactRT.war` y guardar o activar todos los cambios.
2. Concluya y reinicie el servidor de aplicaciones web después de deshacer el despliegue del servidor de ejecución de Interact para asegurarse de que el bloqueo del archivo `InteractRT.war` se ha liberado.

---

## Ejecución del instalador

Debe ejecutar el instalador de IBM EMM para actualizar Interact. El instalador de IBM EMM inicia el instalador de Interact durante el proceso.

### Acerca de esta tarea

Después de anular el despliegue del entorno de ejecución de Interact, ejecute el instalador de IBM EMM. Cuando el instalador le solicite que seleccione el producto IBM EMM que desee instalar, seleccione Interact. Se iniciará el instalador de Interact. El instalador de Interact detecta que tiene instalada una versión anterior y se ejecuta en modo de actualización.

Puede instalar o actualizar los siguientes componentes de Interact:

- Entorno de ejecución de Interact
- Entorno de diseño de Interact
- Interact Extreme Scale Server
- ETL de estado de patrón de Interact

Instale el componente de Interact Extreme Scale Server si desea mejorar el rendimiento del entorno de ejecución de Interact. El entorno de ejecución de Interact utiliza el guardado en memoria caché de IBM WebSphere eXtreme Scale para mejorar el rendimiento. Para obtener más información, consulte la publicación *IBM Interact Tuning Guide*.

Cuando haya acabado de actualizar Interact, debe desplegar el entorno de ejecución de Interact en WebSphere Application Server o WebLogic. No es necesario desplegar el entorno de diseño de Interact. El entorno de diseño se despliega automáticamente con el archivo WAR o EAR de Campaign.

---

## Revisión y modificación del script de actualización de SQL

Si el entorno de ejecución Interact incluye personalizaciones a las tablas del sistema de ejecución en las que se ha modificado el lenguaje de definición de datos (DDL) que se incluía con Interact, deberá modificar el script de actualización SQL predeterminado de la base de datos para que se corresponda con estas personalizaciones.

### Acerca de esta tarea

Entre las personalizaciones más comunes se incluyen cambios para admitir diversos niveles de audiencia o para utilizar vistas de tablas. Puede revisar los diccionarios de datos para las nuevas versiones de los productos de IBM para confirmar que los tamaños de columna se correlacionan correctamente y que las restricciones de claves foráneas de los nuevos productos no entran en conflicto.

Los scripts de actualización SQL que es más probable que tengan que ser revisados son **aci\_runtab\_upgrd** y **aci\_usrtab\_upgrd**.

**Importante:** Debe completar estos cambios antes de ejecutar la herramienta de actualización de Interact.

Complete los pasos siguientes para revisar y modificar el script de actualización SQL:

### Procedimiento

1. Localice el script de actualización que corresponda al tipo de base de datos de que disponga. Los scripts se instalan en el directorio `/ddl/Upgrades` o `/ddl/Upgrades/Unicode`, bajo el directorio de instalación de Interact tras ejecutar el instalador de IBM EMM en modo de actualización.
2. Asegúrese de que el esquema de base de datos se corresponda con el lenguaje de definición de datos (DDL) que se incluye con Interact. Si el esquema de base de datos no se corresponde con el DDL del script de actualización, edite el script correspondiente al tipo de su base de datos para adecuarlo a su entorno.

En el ejemplo siguiente se muestran modificaciones necesarias al script de actualización SQL **aci\_runtab\_upgrd** para dar soporte al nivel de audiencia Unidad familiar:

Su entorno de diseño existente de Interact contiene un nivel de audiencia adicional denominado Unidad familiar. Para dar soporte al nivel de audiencia de Unidad familiar, la base de datos del entorno de ejecución de Interact contiene tablas denominadas `HH_CHStaging` y `HH_RHStaging`.

Cambios obligatorios en el script de actualización:

- a. Localice el código en el script de actualización SQL que actualiza el tamaño del tratamiento e historial de respuestas del nivel de audiencia de Cliente y replíquelo para el nivel de audiencia de Unidad familiar. Cambie los nombres de tabla en las sentencias SQL a los nombres adecuados para el nivel de audiencia de Unidad familiar.
- b. También debe revisar el script SQL para dar soporte al cambio de tipo de datos de la columna `SeqNum` en la tabla `UACI_RHStaging`. El valor de

SeqNum es un número secuencial en todas las tablas de preparación del historial de respuestas. El siguiente valor utilizado se rastrea mediante la columna NextID en la tabla UACI\_IdsByType, donde TypeID es 2. Por ejemplo, tiene tres niveles de audiencia: cliente, unidad familiar y cuenta. En la tabla de preparación del historial de respuestas de cliente el SeqNum más alto es 50. En la tabla de preparación del historial de respuestas de unidad familiar, el SeqNum más alto es 75. En la tabla de preparación del historial de respuestas de cuenta, el SeqNum más alto es 100. Por lo tanto, debe modificar el SQL para establecer el NextID para TypeID = 2 en UACI\_IdsByType en 101.

Las siguientes sentencias SQL de ejemplo muestran las adiciones necesarias al script **aci\_runtab\_upgrd\_sqlsvr.sql** para una base de datos de SQL Server que contenga el nivel de audiencia de Unidad familiar. El texto que se ha añadido para dar soporte al nivel de audiencia de Unidad familiar está en negrita:

```
ALTER TABLE UACI_CHStaging ADD RTSelectionMethod int NULL
go

ALTER TABLE UACI_RHStaging ADD RTSelectionMethod int NULL
go

ALTER TABLE HH_CHStaging ADD RTSelectionMethod int NULL
go

ALTER TABLE HH_RHStaging ADD RTSelectionMethod int NULL
go

insert into UACI_IdsByType (TypeID, NextID) (select 2,
    IDENT_CURRENT('UACI_RHStaging') + IDENT_CURRENT('HH_RHStaging')
    + IDENT_INCR( 'UACI_RHStaging' ))
go

select * into UACI_RHStaging_COPY from UACI_RHStaging
go

select * into HH_RHStaging_COPY from HH_RHStaging
go

DROP TABLE UACI_RHStaging
go

CREATE TABLE UACI_RHStaging (
    SeqNum                bigint NOT NULL,
    TreatmentCode         varchar(512) NULL,
    CustomerID            bigint NULL,
    ResponseDate          datetime NULL,
    ResponseType          int NULL,
    ResponseTypeCode      varchar(64) NULL,
    Mark                  bigint NOT NULL
                                DEFAULT 0,
    UserDefinedFields     char(18) NULL,
    RTSelectionMethod     int NULL,
    CONSTRAINT iRHStaging_PK
        PRIMARY KEY (SeqNum ASC)
)
go

insert into UACI_RHStaging (SeqNum, TreatmentCode, CustomerID, ResponseDate,
    ResponseType, ResponseTypeCode, Mark, UserDefinedFields, RTSelectionMethod)
    (select SeqNum, TreatmentCode, CustomerID, ResponseDate, ResponseType,
        ResponseTypeCode, Mark, UserDefinedFields, RTSelectionMethod from
        UACI_RHStaging_COPY)
go

DROP TABLE UACI_RHStaging_COPY
```

```

go

DROP TABLE HH_RHStaging
go

CREATE TABLE HH_RHStaging (
    SeqNum          bigint NOT NULL,
    TreatmentCode   varchar(512) NULL,
    HouseholdID     bigint NULL,
    ResponseDate    datetime NULL,
    ResponseType    int NULL,
    ResponseTypeCode varchar(64) NULL,
    Mark            bigint NOT NULL
                                DEFAULT 0,
    UserDefinedFields char(18) NULL,
    RTSelectionMethod int NULL,
    CONSTRAINT iRHStaging_PK
        PRIMARY KEY (SeqNum ASC)
)
go

insert into HH_RHStaging (SeqNum, TreatmentCode, HouseholdID, ResponseDate,
    ResponseType, ResponseTypeCode, Mark, UserDefinedFields, RTSelectionMethod)
    (select SeqNum, TreatmentCode, HouseholdID, ResponseDate, ResponseType,
        ResponseTypeCode, Mark, UserDefinedFields, RTSelectionMethod from
        HH_RHStaging_COPY)
go

DROP TABLE HH_RHStaging_COPY
go

Para bases de datos DB2 y Oracle, se utilizaría la sentencia siguiente para
insertar valores en la tabla UACI_IdsByType:

INSERT into UACI_IdsByType (TypeID, NextID)
    (select 2, COALESCE(max(a.seqnum)+1,1)
    + COALESCE(max(b.seqnum)+1,1)
    from UACI_RHSTAGING a, ACCT_UACI_RHSTAGING b );

Si tiene diversas audiencias, deberá añadir las secciones siguientes en el script
SQL aci_usrtab_upgrd para cada nivel de audiencia:

ALTER TABLE HH_ScoreOverride ADD
    OverrideTypeID int NULL,
    CellCode       varchar(64) NULL,
    Zone           varchar(64) NULL
go

ALTER TABLE HH_ScoreOverride ADD
    Predicate       varchar(4000) NULL,
    FinalScore      float NULL,
    EnableStateID   int NULL
go

CREATE INDEX iScoreOverride_IX1 ON HH_ScoreOverride
(
    HouseholdID          ASC
)
go

```

---

## Establecimiento de variables de entorno

Establezca variables de entorno en el archivo setenv para actualizar el entorno de diseño y ejecución de Interact.

## Acerca de esta tarea

Edite el archivo `setenv` para establecer las variables de entorno que necesitan las herramientas de actualización de Interact.

Para el entorno de diseño de Interact, el archivo se encuentra en el directorio `directorio_instalación_entorno_diseño_Interact/interactDT/tools/upgrade` de la instalación del entorno de diseño de Interact. Para el entorno de ejecución de Interact, el archivo se encuentra en el directorio `directorio_instalación_entorno_ejecución_Interact/tools/upgrade` de la instalación del entorno de ejecución de Interact.

Para obtener más información, lea los comentarios del archivo `setenv`.

En la tabla siguiente se describen las variables de entorno que se deben establecer para las herramientas de actualización del tiempo de diseño de Interact en el archivo `setenv`:

*Tabla 8. Variables de entorno del entorno de diseño de Interact*

Variable	Descripción
<b>JAVA_HOME</b>	Directorio raíz del JDK que utiliza la nueva instalación de Campaign.  Por ejemplo, <code>&lt;INICIO_CAMPAIGN&gt;/jre</code>
<b>JDBC_DRIVER_CP</b>	Ruta del directorio que contiene el controlador JDBC. <b>JDBC_DRIVER_CP</b> es la ruta predeterminada del controlador JDBC; puede alterar temporalmente la ruta al ejecutar la herramienta de actualización.  Especifique el mismo controlador JDBC que se ha utilizado al instalar Marketing Platform.
<b>JDBC_DRIVER_CLASS</b>	La clase del controlador JDBC. <b>JDBC_DRIVER_CLASS</b> es la clase predeterminada del controlador JDBC; puede alterar temporalmente la clase al ejecutar la herramienta de actualización.
<b>JDBC_DRIVER_URL</b>	El URL del controlador JDBC. <b>JDBC_DRIVER_URL</b> es el URL predeterminado del controlador JDBC; puede alterar temporalmente el URL al ejecutar la herramienta de actualización.
<b>ERROR_MSG_LEVEL</b>	El nivel de registro deseado, con los siguientes valores válidos, que se listan de más a menos detallado: <ul style="list-style-type: none"><li>• DEBUG</li><li>• INFO</li><li>• ERROR</li><li>• FATAL</li></ul>
<b>LOG_TEMP_DIR</b>	Directorio donde desea que la herramienta de migración cree los archivos de registro.
<b>LOG_FILE_NAME</b>	Nombre del archivo de registro de la herramienta de actualización.

En la tabla siguiente se describen las variables de entorno que se deben establecer para las herramientas de actualización de tiempo de ejecución de Interact en el archivo `setenv`:

Tabla 9. Variables de entorno del entorno de ejecución de Interact

Variable	Descripción
<b>JAVA_HOME</b>	Directorio raíz del JDK que utiliza la nueva instalación de Interact.
<b>JDBC_DRIVER_CP</b>	Ruta del directorio que contiene el controlador JDBC. <b>JDBC_DRIVER_CP</b> es la ruta predeterminada del controlador JDBC; puede alterar temporalmente la ruta al ejecutar la herramienta de actualización.
<b>JDBC_DRIVER_CLASS</b>	La clase del controlador JDBC. <b>JDBC_DRIVER_CLASS</b> es la clase predeterminada del controlador JDBC; puede alterar temporalmente la clase al ejecutar la herramienta de actualización.
<b>JDBC_DRIVER_URL</b>	El URL del controlador JDBC. <b>JDBC_DRIVER_URL</b> es el URL predeterminado del controlador JDBC; puede alterar temporalmente el URL al ejecutar la herramienta de actualización.
<b>ERROR_MSG_LEVEL</b>	El nivel de registro deseado, con los siguientes valores válidos, que se listan de más a menos detallado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• DEBUG</li> <li>• INFO</li> <li>• ERROR</li> <li>• FATAL</li> </ul>
<b>LOG_TEMP_DIR</b>	Directorio donde desea que la herramienta de migración cree los archivos de registro.
<b>LOG_FILE_NAME</b>	Nombre del archivo de registro de la herramienta de actualización.

Las variables de entorno de la actualización SSL son necesarias tanto para los entornos de diseño como para los entornos de ejecución de Interact.

En la tabla siguiente se describen las variables de entorno que se deben establecer para dar soporte a la actualización SSL para los entornos de diseño y de ejecución:

Tabla 10. Variables de entorno para dar soporte a la actualización SSL (entornos de ejecución y de diseño)

Variable	Descripción
<b>IS_WEBLOGIC_SSL</b>	¿La conexión al servidor del sistema de destino debe ser mediante SSL? Los valores válidos son YES y NO. Si el valor se establece en NO, no es necesario establecer las demás propiedades SSL.
<b>BEA_HOME_PATH</b>	Ruta de la ubicación donde está instalado el servidor WebLogic del sistema de destino. Debe apuntar al archivo <code>license.bea</code> en esta ruta. Si instala Interact en un entorno distribuido donde el servidor WebLogic del sistema de destino no está disponible localmente para el script, copie el archivo <code>license.bea</code> localmente en alguna carpeta y especifique la ruta a dicha carpeta mediante esta variable de entorno.
<b>SSL_TRUST_KEYSTORE_FILE_PATH</b>	Ruta del almacén de confianza que se utiliza para configurar SSL en el servidor WebLogic del sistema de destino. Los certificados de confianza se guardan en esta ubicación. La variable <b>SSL_TRUST_KEYSTORE_FILE_PATH</b> se utiliza para el reconocimiento SSL.

Tabla 10. Variables de entorno para dar soporte a la actualización SSL (entornos de ejecución y de diseño) (continuación)

Variable	Descripción
SSL_TRUST_KEYSTORE_PASSWORD	Contraseña del almacén de confianza utilizada para configurar SSL en el servidor WebLogic del sistema de destino. Si no hay ninguna contraseña, se establece en "" o en nada. La variable <b>SSL_TRUST_KEYSTORE_PASSWORD</b> se utiliza para el reconocimiento SSL.

---

## Ejecución de las herramientas de actualización de Interact

Ejecute la herramienta de actualización para el entorno de diseño para actualizar las tablas de Interact en las tablas del sistema de Campaign. Ejecute las herramientas de actualización del entorno de ejecución para actualizar las tablas de ejecución, aprendizaje, historial de contactos y perfil de usuario de Interact.

### Ejecución de la herramienta de actualización para el entorno de diseño

#### Antes de empezar

Antes de ejecutar la herramienta de actualización, inicie el servidor de aplicaciones web en el sistema de destino.

#### Acerca de esta tarea

El entorno de diseño de Interact utiliza las tablas del sistema de Campaign como base de datos.

Al ejecutar la herramienta de actualización para el entorno de diseño, puede detener la actualización en cualquier indicador de solicitud especificando abort.

El usuario que ejecuta la herramienta de actualización debe tener acceso a los archivos de ejecutable de cliente de base de datos adecuados (sqlplus, db2 o osql) para el origen de datos de las tablas del sistema de Campaign.

La versión más reciente de la herramienta de actualización (**aciUpgradeTool**) se encuentra en el directorio `/interactDT/tools/upgrade` de la instalación del entorno de diseño de Interact. Especifique la información que se le vaya solicitando para actualizar las tablas del sistema para la nueva versión de Interact. Cuando la herramienta se ha completado satisfactoriamente, significa que se ha completado el proceso de actualización.

Si tiene varias particiones, ejecute la herramienta de actualización una vez para cada partición.

### Ejecución de las herramientas de actualización para el entorno de ejecución

#### Antes de empezar

Antes de ejecutar las herramientas de actualización, inicie el servidor de aplicaciones web en el sistema de destino.

## Acerca de esta tarea

El entorno de ejecución de Interact utiliza las tablas del sistema de Interact como base de datos.

Al ejecutar las herramientas de actualización para el entorno de ejecución, puede detener la actualización en cualquier indicador de solicitud especificando abort.

Las versiones más recientes de las herramientas de actualización se encuentran en el directorio /tools/upgrade de la instalación del entorno de ejecución de Interact. Especifique la información que se le vaya solicitando para actualizar las tablas para la nueva versión de Interact. Cuando la herramienta se ha completado satisfactoriamente, significa que se ha completado el proceso de actualización.

**Importante:** Ejecute los scripts SQL una vez para cada grupo de servidores.

Ejecute las herramientas en el orden siguiente para actualizar el entorno de ejecución de Interact:

### Procedimiento

1. Ejecute **aciUpgradeTool\_runtab** para actualizar las propiedades de configuración systemTablesDataSource y Interact.
2. Si utiliza el aprendizaje incorporado, ejecute **aciUpgradeTool\_lrntab** para actualizar learningTablesDataSource.
3. Si utiliza el seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas, si es necesario modifique el archivo /tools/upgrade/conf/ACIUpgradeTaskList\_crhtab.properties y a continuación ejecute **aciUpgradeTool\_crhtab** para actualizar contactAndResponseHistoryDataSource. Debe modificar el archivo ACIUpgradeTaskList\_crhtab.properties si está actualizando desde Interact versión 8.x y si el origen de datos de ejecución de Interact (tal como se especifica en la propiedad de configuración de **contactAndResponseHistoryDataSource** bajo la categoría **Interact | general**) no es igual al origen de datos de las tablas del sistema de Campaign.
4. Si está utilizando las tablas scoreOverride o defaultOffers, ejecute **aciUpgradeTool\_usrtab** para actualizar prodUserDataSource.

### Qué hacer a continuación

Cuando haya acabado de actualizar el entorno de diseño y ejecución de Interact, vuelva a desplegar la versión que acaba de instalar del entorno de ejecución de Interact en el servidor de aplicaciones web.

---

## Redespliegue del servidor de ejecución de Interact en el servidor de aplicaciones web

Cuando haya acabado de actualizar Interact, vuelva a desplegar la versión que acaba de instalar del servidor de ejecución de Interact en WebSphere Application Server o WebLogic.

---

## Registro de actualización

Al actualizar Interact, las herramientas de actualización de Interact escriben los detalles, avisos y errores del proceso en el archivo aci\_upgrade.log. Compruebe el archivo de registro para verificar que tiene una actualización limpia y sin errores.

De forma predeterminada, el nombre del archivo de registro es `aci_upgrade.log` y este se encuentra en el directorio `logs`, que está en el mismo directorio que las herramientas de actualización de Interact. La ubicación del archivo de registro y el nivel de detalle se especifican en el archivo `setenv`. Puede modificar el archivo `setenv` antes de ejecutar las herramientas de actualización de Interact.

---

## Actualización de particiones

Para el entorno de diseño, si tiene varias particiones, debe ejecutar la herramienta de actualización una vez para cada partición. Para el entorno de ejecución, si tiene varias particiones, ejecute la herramienta de actualización una vez en cada servidor de ejecución.

Las particiones deben tener los mismos nombres que las versiones de origen y destino de Interact.

---

## Creación y completado de las tablas del sistema de Interact

Si no ha creado y completado las tablas del sistema durante el proceso de instalación, utilice el cliente de base de datos para ejecutar los scripts SQL de Interact en la base de datos adecuada o para crear y completar el entorno de ejecución, el entorno de diseño, el aprendizaje, el perfil de usuario y los orígenes de datos de seguimiento de contactos y respuestas de Interact.

### Tablas del entorno de diseño

Para poder habilitar el entorno de diseño de Interact en Campaign, debe añadir tablas a la base de datos de la tabla del sistema de Campaign.

Los scripts SQL se encuentran en el directorio `INICIO_Interact/interactDT/ddl` de la instalación del entorno de diseño de Interact.

Si las tablas del sistema de Campaign están configuradas para Unicode, utilice el script adecuado que se encuentra en el directorio `INICIO_Interact/interactDT/ddl` del entorno de diseño de Interact. No hay scripts equivalentes de Unicode para los scripts **aci\_populate\_systab** que se utilizan para completar las tablas del entorno de diseño.

Utilice los scripts de la tabla siguiente para crear las tablas del entorno de diseño de Interact:

*Tabla 11. Scripts para crear las tablas del entorno de diseño*

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	<b>aci_systab_db2.sql</b>  El espacio de las tablas de usuario y el espacio de las tablas temporales donde existen las tablas del sistema de Campaign debe tener cada uno de ellos un tamaño de página de 32K o mayor.
Microsoft SQL Server	<b>aci_systab_sqlsvr.sql</b>
Oracle	<b>aci_systab_ora.sql</b>

Utilice los scripts de la tabla siguiente para completar las tablas del entorno de diseño de Interact:

Tabla 12. Scripts para completar las tablas del entorno de diseño

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	<b>aci_populate_systab_db2.sql</b>
Microsoft SQL Server	<b>aci_populate_systab_sqlsvr.sql</b>
Oracle	<b>aci_populate_systab_ora.sql</b>

## Tablas del entorno de ejecución

Los scripts SQL se encuentran en el directorio <INICIO\_Interact>/ddl de la instalación de Interact.

Si las tablas de ejecución de Interact se han configurado para Unicode, utilice el script adecuado que se encuentra en el directorio <INICIO\_Interact>/ddl/Unicode para crear las tablas de ejecución. No hay scripts equivalentes de Unicode para los scripts **aci\_populate\_runtab** que se utilizan para completar las tablas de ejecución.

Debe ejecutar los scripts SQL una vez para cada origen de datos de grupo de servidores.

Utilice los scripts de la tabla siguiente para crear las tablas de ejecución de Interact:

Tabla 13. Scripts para crear las tablas del entorno de ejecución

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	<b>aci_runtab_db2.sql</b>  El espacio de tabla de usuario y el espacio de tabla temporal del sistema donde existen las tablas del entorno de ejecución de Interact deben tener cada una un tamaño de página de 32K o mayor.
Microsoft SQL Server	<b>aci_runtab_sqlsvr.sql</b>
Oracle	<b>aci_runtab_ora.sql</b>

Utilice los scripts de la tabla siguiente para completar las tablas de ejecución de Interact:

Tabla 14. Scripts para cumplimentar las tablas del entorno de ejecución

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	<b>aci_populate_runtab_db2.sql</b>  Debe utilizar el comando siguiente al ejecutar el script: <b>db2 +c -td@ -vf aci_populate_runtab_db2.sql</b>
Microsoft SQL Server	<b>aci_populate_runtab_sqlsvr.sql</b>
Oracle	<b>aci_populate_runtab_ora.sql</b>

**Nota:** Debe alterar el tamaño de la columna UACI\_EligStat.offerName de 64 a 130 (o 390 para tablas Unicode) para conservar la compatibilidad con Campaign. Utilice las siguientes sentencias SQL de ejemplo para esta modificación.

Non-Unicode

```
DB2: ALTER table UACI_EligStat ALTER COLUMN OfferName SET DATA TYPE varchar(130);
ORACLE: ALTER TABLE UACI_EligStat MODIFY OfferName varchar2(130);
SQLSVR: ALTER TABLE UACI_EligStat alter column OfferName varchar(130) not null;
```

Unicode

```
DB2: ALTER table UACI_EligStat ALTER COLUMN OfferName SET DATA TYPE varchar(390);
ORACLE: ALTER TABLE UACI_EligStat MODIFY OfferName varchar2(390);
SQLSVR: ALTER TABLE UACI_EligStat alter column OfferName nvarchar(390) not null;
```

## Tablas de aprendizaje

Puede utilizar scripts SQL para crear y completar tablas para características opcionales como aprendizaje, ofertas globales, anulación de puntuaciones y seguimiento del historial de respuestas y contactos.

Todos estos scripts SQL se encuentran en el directorio <INICIO\_Interact>/ddl.

**Nota:** El módulo de aprendizaje incorporado requiere un origen de datos distinto del de las tablas del entorno de ejecución de Interact. Si utiliza el módulo de aprendizaje incorporado, debe crear un origen de datos para guardar todos los datos de aprendizaje. Este origen de datos individual se puede comunicar con todos los grupos de servidores, lo que significa que se puede obtener simultáneamente información de los distintos puntos de encuentro.

Si las tablas de ejecución de Interact se han configurado para Unicode, utilice el script adecuado que se encuentra en el directorio <INICIO\_Interact>/ddl/Unicode para crear las tablas de aprendizaje.

Utilice los scripts de la tabla siguiente para crear las tablas de aprendizaje de Interact:

*Tabla 15. Scripts para crear las tablas de aprendizaje*

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	aci_1rntab_db2.sql
Microsoft SQL Server	aci_1rntab_sqlsvr.sql
Oracle	aci_1rntab_ora.sql

## Tablas de historial de contactos y respuestas

Debe ejecutar scripts SQL en las tablas de historial de contactos si desea utilizar el seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas o la característica de aprendizaje avanzado.

Todos los scripts SQL se encuentran en el directorio de instalación de Interact.

**Nota:** Para utilizar las características del historial de contactos y respuestas se requiere un origen de datos distinto del de las tablas del entorno de ejecución de Interact. Para utilizar las características del historial de contactos y respuestas, debe

crear un origen de datos para hacer referencia a los datos de contactos y respuestas. El origen de datos distinto se puede comunicar con todos los grupos de servidores.

Si sus tablas del historial de contactos están configuradas para Unicode, utilice el script adecuado que se encuentra en el directorio Unicode en la misma ubicación que el script estándar para crear las tablas de aprendizaje.

Utilice los scripts de la tabla siguiente para crear las tablas del historial de respuestas y contactos de Interact:

*Tabla 16. Scripts para crear las tablas del historial de contactos*

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>aci_crhtab_db2.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/ddl/.</li> <li>• <b>aci_lrnfeature_db2.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/interactDT/ddl/acifeatures/.</li> </ul>
Microsoft SQL Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>aci_crhtab_sqlsvr.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/ddl/.</li> <li>• <b>aci_lrnfeature_sqlsvr.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/interactDT/ddl/.</li> </ul>
Oracle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>aci_crhtab_ora.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/ddl/.</li> <li>• <b>aci_lrnfeature_ora.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/interactDT/ddl/.</li> </ul>



---

## Capítulo 4. Despliegue de Interact

Debe desplegar el servidor de ejecución de Interact para cada instancia del servidor de ejecución que instale. El entorno de diseño de Interact se despliega automáticamente con el archivo EAR o WAR de Campaign.

Debe saber cómo trabajar con el servidor de aplicaciones web. Consulte la documentación del servidor de aplicaciones web para obtener más detalles.

### Despliegue del entorno de diseño

Después de instalar Interact, el entorno de diseño se despliega automáticamente al desplegar Campaign. Después de desplegar el archivo Campaign.war, los procedimientos de configuración habilitan automáticamente el entorno de diseño de Interact en Campaign. El archivo Campaign.war se encuentra en el directorio de instalación de Campaign.

### Despliegue del entorno de ejecución

Debe desplegar el entorno de ejecución de Interact desplegando el archivo InteractRT.war para cada instancia del servidor de ejecución que instale o actualice. Por ejemplo, si existen seis instancias de un servidor de ejecución, debe instalar y desplegar el entorno de ejecución de Interact seis veces. Puede desplegar el entorno de ejecución en el mismo servidor que el entorno de diseño, o bien puede desplegar el entorno de ejecución de Interact en un servidor distinto. El archivo InteractRT.war se encuentra en el directorio de instalación de Interact.

**Nota:** Al desplegar el entorno de ejecución de Interact, la raíz de contexto se debe establecer en /interact. No utilice ningún otro valor para la raíz de contexto; si lo hace, la navegación al entorno de ejecución, y en los enlaces y páginas del tiempo de ejecución de Interact, no funcionarán correctamente.

---

## Despliegue de Interact en WebSphere Application Server

Puede desplegar el entorno de ejecución de Interact en las versiones soportadas de WebSphere Application Server (WAS) desde un archivo WAR o un archivo EAR. El entorno de diseño de Interact se despliega automáticamente con el archivo EAR o WAR de Campaign.

### Acerca de esta tarea

**Nota:** Asegúrese de que la codificación de varios idiomas está habilitada en WAS.

## Despliegue de Interact en WAS desde un archivo WAR

Puede desplegar la aplicación de Interact desde un archivo WAR en WAS.

### Antes de empezar

Complete las tareas siguientes antes de desplegar Interact:

- Compruebe que su versión de WebSphere cumple los requisitos descritos en el documento *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*, incluidos los fixpacks o actualizaciones necesarios.

- Compruebe que ha creado los orígenes de datos y el proveedor de bases de datos en WebSphere.

## Procedimiento

1. Vaya a WebSphere Integrated Solutions Console.
2. Complete los pasos siguientes si las tablas del sistema se encuentran en DB2:
  - a. Pulse el origen de datos que ha creado. Vaya a las Propiedades personalizadas del origen de datos.
  - b. Seleccione el enlace Propiedades personalizadas.
  - c. Establezca el valor de la propiedad **resultSetHoldability** en 1.  
Si no ve la propiedad **resultSetHoldability**, cree la propiedad **resultSetHoldability** y establezca su valor en 1.
3. Vaya a **Aplicaciones > Tipos de aplicación > Aplicaciones empresariales WebSphere** y pulse **Instalar**.
4. En la ventana Preparación para la instalación de la aplicación, seleccione la casilla de verificación **Detallado - Mostrar todos los parámetros y opciones** y pulse **Siguiente**.
5. Pulse **Continuar** para ver el asistente Instalar nueva aplicación.
6. Acepte los valores predeterminados en las ventanas del asistente Instalar nueva aplicación, con la excepción de las ventanas siguientes:
  - En el paso 1 del asistente Instalar nueva aplicación, seleccione la casilla de verificación **Precompilar archivos de JavaServer Pages**.
  - En el paso 3 del asistente de instalación, establezca el **Nivel de origen de JDK** en 16.
  - En el paso 8 del asistente de instalación, establezca la **Raíz de contexto** en `/interact`.
7. En el panel de navegación izquierdo de WebSphere Integrated Solutions Console, vaya a **Aplicaciones > Tipos de aplicaciones > Aplicaciones empresariales WebSphere**.
8. En la ventana Aplicaciones empresariales, pulse el archivo `InteractRT.war`.
9. En la sección **Propiedades de módulo web**, pulse **Gestión de sesiones** y seleccione las casillas de verificación siguientes:
  - **Sobrescribir gestión de sesiones**
  - **Habilitar cookies**
10. Pulse **Habilitar cookies** y, en el campo **Nombre de cookie**, especifique un nombre de cookie exclusivo.
11. En la sección **Aplicaciones > Aplicaciones empresariales** del servidor, seleccione el archivo WAR que ha desplegado.
12. En la sección **Propiedades de detalle**, seleccione **Carga de clases y detección de actualizaciones**.
13. En la sección **Orden del cargador de clases**, seleccione la opción **Clases cargadas con cargador de clases local primero (padre último)**.
14. Para **Política de cargador de clases WAR**, seleccione **Cargador de clases para cada archivo WAR en la aplicación**.
15. Inicie el despliegue.

## Despliegue de Interact en WAS desde un archivo EAR

Puede desplegar Interact mediante un archivo EAR si ha incluido Interact en un archivo EAR al ejecutar el instalador de IBM EMM.

## Antes de empezar

- Compruebe que su versión de WebSphere cumple los requisitos descritos en el documento *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*, incluidos los fixpacks o actualizaciones necesarios.
- Compruebe que ha creado los orígenes de datos y el proveedor de bases de datos en WebSphere.

## Procedimiento

1. Vaya a WebSphere Integrated Solutions Console.
2. Si las tablas del sistema se encuentran en DB2, pulse el origen de datos que ha creado. Vaya a las Propiedades personalizadas del origen de datos.
3. Seleccione el enlace Propiedades personalizadas.
4. Establezca el valor de la propiedad **resultSetHoldability** en 1.  
Si no ve la propiedad **resultSetHoldability**, cree la propiedad **resultSetHoldability** y establezca su valor en 1.
5. Vaya a **Aplicaciones > Tipos de aplicación > Aplicaciones empresariales WebSphere** y pulse **Instalar**.
6. En la ventana Preparación para la instalación de la aplicación, seleccione la casilla de verificación **Detallado - Mostrar todos los parámetros y opciones** y pulse **Siguiente**.
7. Pulse **Continuar** para ver el asistente Instalar nueva aplicación.
8. Acepte los valores predeterminados en las ventanas del asistente Instalar nueva aplicación, con la excepción de las ventanas siguientes:
  - En el paso 1 del asistente Instalar nueva aplicación, seleccione la casilla de verificación **Precompilar archivos de JavaServer Pages**.
  - En el paso 3 del asistente de instalación, establezca el **Nivel de origen de JDK** en 16.
  - En el paso 8 del asistente de instalación, establezca la **Raíz de contexto** en `/interact`.
9. En el panel de navegación izquierdo de WebSphere Integrated Solutions Console, vaya a **Aplicaciones > Tipos de aplicaciones > Aplicaciones empresariales WebSphere**.
10. En la ventana Aplicaciones empresariales, seleccione el archivo EAR que desea desplegar.
11. En la sección **Propiedades de módulo web**, pulse **Gestión de sesiones** y seleccione las casillas de verificación siguientes:
  - **Sobrescribir gestión de sesiones**
  - **Habilitar cookies**
12. Pulse **Habilitar cookies** y, en el campo **Nombre de cookie**, especifique un nombre de cookie exclusivo.
13. En la sección **Propiedades de detalle**, seleccione **Carga de clases y detección de actualizaciones**.
14. En la sección **Orden del cargador de clases**, seleccione la opción **Clases cargadas con cargador de clases local primero (padre último)**.
15. Inicie el despliegue.  
Para obtener más información sobre WebSphere Application Server versión 8, consulte Bienvenido al Information Center de WebSphere Application Server.

---

## Despliegue de Interact en WebLogic

Puede desplegar productos IBM EMM en WebLogic.

### Acerca de esta tarea

Utilice las directrices siguientes al desplegar Interact en WebLogic:

- Los productos de IBM EMM personalizan la JVM utilizada por WebLogic. Es posible que necesite crear una instancia de WebLogic dedicada a productos IBM EMM si encuentra errores relacionados con JVM.
- Verifique que el SDK seleccionado para el dominio de WebLogic que utiliza es Sun SDK buscando en el script de inicio (`startWebLogic.cmd`) para la variable `JAVA_VENDOR`. Debe estar establecida en: `JAVA_VENDOR=Sun`. Si está establecida en `JAVA_VENDOR=BEA`, significa que se ha seleccionado JRockit. JRockit no está soportado. Para cambiar el SDK seleccionado, consulte la documentación de WebLogic.
- Despliegue los productos de IBM EMM como módulos de aplicaciones web.
- En sistemas UNIX, debe iniciar WebLogic desde la consola para una correcta representación de los diagramas gráficos. Normalmente, la consola es la máquina donde se ejecuta el servidor. Sin embargo, en algunos casos el servidor de aplicaciones web está configurado de forma distinta.

Si una consola no es accesible o no existe, puede emular una consola utilizando Exceed. Debe configurar Exceed de forma que el proceso local de Xserver se conecte a la máquina UNIX en modo ventana raíz o ventana única. Si inicia el servidor de aplicaciones web con Exceed, debe tener Exceed en ejecución en segundo plano para permitir que el servidor de aplicaciones web continúe en ejecución. Póngase en contacto con el equipo de soporte técnico de IBM para obtener instrucciones si se encuentra con problemas con la representación de gráficos.

La conexión con la máquina UNIX vía telnet o SSH siempre causa problemas en la representación de gráficos.

- Si configura WebLogic para utilizar el conector IIS, revise la documentación de WebLogic.
- Si realiza el despliegue en un entorno de producción, establezca los parámetros de tamaño del almacenamiento dinámico de memoria de JVM en 1024 añadiendo la línea siguiente al script `setDomainEnv`: `Set MEM_ARGS=-Xms1024m -Xmx1024m -XX:MaxPermSize=256m`

---

## Parámetros de JVM para actualizar las estrategias del canal interactivo

Algunas estrategias pueden no pasar la validación después de una actualización. Esto sucede debido a que es necesario volver a desplegar la estrategia para contrarrestar los problemas con la parametrización de atributos anteriores.

Puede añadir el parámetro siguiente a sus propiedades JVM de hora de diseño si la validación falla para muchas estrategias de sus canales interactivos.

```
-DInteract.SilentlyMarkCorruptedStrategiesForRedeploymentDuring  
DeploymentValidation=true
```

---

## Verificación de la instalación de Interact

Debe verificar si Interact se ha instalado correctamente confirmando que puede acceder a los canales interactivos y al URL del tiempo de ejecución de Interact.

## Procedimiento

1. Para verificar que el entorno de diseño de Interact está instalado, inicie sesión en la consola de IBM EMM y confirme que puede acceder a **Campaign > Menús interactivos**.
2. Complete los pasos siguientes para verificar que el entorno de ejecución de Interact está correctamente instalado:
  - a. Acceda al URL del tiempo de ejecución de Interact mediante un navegador web soportado.  
El URL del tiempo de ejecución es:  
`http://host.dominio.com:puerto/interact/jsp/admin.jsp`  
  
donde *host.dominio.com* es el sistema donde está instalado Interact y *puerto* es el número de puerto en el que el servidor de aplicaciones de Interact está a la escucha.
  - b. Pulse **Estado de inicialización de Interact**.

Si el servidor de Interact se está ejecutando correctamente, Interact responde con el siguiente mensaje:

```
System initialized with no errors!
```

Si la inicialización falla, revise el procedimiento de instalación y confirme que ha seguido todas las instrucciones.



---

## Capítulo 5. Desinstalación de Interact

Ejecute el desinstalador de Interact para desinstalar Interact. Cuando ejecute el desinstalador de Interact, los archivos creados durante el proceso de instalación se eliminarán. Por ejemplo, archivos como los archivos de configuración, la información de registro del instalador y los datos de usuario se eliminarán del sistema.

### Acerca de esta tarea

Al instalar productos IBM EMM, se incluye un desinstalador en el directorio `Uninstall_Producto`, donde *Producto* es el nombre del producto IBM . En Windows también se añade una entrada a la lista **Agregar o quitar programas** del Panel de control.

Si elimina manualmente los archivos del directorio de instalación en lugar de ejecutar el desinstalador, el resultado podría ser una instalación incompleta si posteriormente vuelve a instalar un producto IBM en la misma ubicación. Después de desinstalar un producto, su base de datos no se elimina. El desinstalador elimina sólo los archivos predeterminados creados durante la instalación. Los archivos creados o generados después de la instalación no se eliminarán.

Además de las instrucciones generales para la desinstalación de los productos de IBM EMM, siga las directrices al desinstalar Interact:

- Si tiene varias instalaciones de tiempo de ejecución de Interact que utilizan la misma instalación de Marketing Platform, antes de ejecutar el desinstalador debe eliminar la conectividad de red de la estación de trabajo del tiempo de ejecución de Interact. Si no lo hace, se desinstalarán de Marketing Platform los datos de configuración de todas las demás instalaciones del tiempo de ejecución de Interact.
- Puede ignorar sin problemas los avisos sobre la no anulación del registro en Marketing Platform.
- Puede exportar una copia de su configuración como precaución antes de desinstalar Interact.
- Si desinstala el entorno de diseño de Interact, después de ejecutar el desinstalador es posible que deba anular manualmente el registro de Interact. Utilice la utilidad **configtool** para anular el registro de `ruta_completa_a_directorio_instalación_Interact_DT\interactDT\conf\interact_navigation.xml`.

**Nota:** En UNIX, la misma cuenta de usuario que ha instalado Interact debe ejecutar el desinstalador.

### Procedimiento

1. Si ha desplegado la aplicación web de Interact , anule el despliegue de la aplicación web de WebSphere o WebLogic.
2. Concluya WebSphere o WebLogic.
3. Detenga los procesos relacionados con Interact.
4. Si el directorio `ddl` existe en el directorio de instalación del producto, ejecute los scripts que se proporcionan en el directorio `ddl` para descartar las tablas de la base de datos de la tabla del sistema.

5. Complete uno de los pasos siguientes para desinstalar Interact:
- Pulse el desinstalador de Interact que existe en el directorio `Uninstall_Producto`. El desinstalador se ejecuta en el modo en el que se ha instalado Interact.
  - En una ventana de línea de comandos, vaya al directorio donde existe el desinstalador y ejecute el comando siguiente para desinstalar Interact mediante el modo de consola:  
**`Uninstall_Producto -i console`**
  - En una ventana de línea de comandos, vaya al directorio donde existe el desinstalador y ejecute el comando siguiente para desinstalar Interact mediante el modo silencioso:  
**`Uninstall_Producto -i silent`**  
Al desinstalar Interact mediante el modo silencioso, el proceso de desinstalación no presenta diálogos para la interacción con el usuario.

**Nota:** Si no especifica una opción para desinstalar Interact, el desinstalador de Interact se ejecuta en el modo en el que se ha instalado Interact.

---

## Capítulo 6. configTool

Las propiedades y los valores en la página Configuración se almacenan en las tablas del sistema Marketing Platform. Puede utilizar la utilidad configTool para importar y exportar valores de configuración de y a las tablas del sistema.

### Cuándo se debe utilizar configTool

Es posible que desee utilizar configTool para lo siguiente:

- Para importar plantillas de origen de datos y partición proporcionadas con Campaign, que a continuación puede modificar y duplicar utilizando la página Configuración.
- Para registrar (importar las propiedades de configuración) productos de IBM EMM, si el instalador del producto no puede añadir automáticamente las propiedades a la base de datos.
- Para exportar una versión XML de los valores de configuración para la copia de seguridad o para importarla en otra instalación de IBM EMM.
- Para suprimir categorías que no tengan el enlace **Suprimir categoría**. Para hacer esto, utiliza configTool para exportar la configuración, y después suprime manualmente el XML que crea la categoría y utiliza configTool para importar el XML editado.

**Importante:** Esta utilidad modifica las tablas `usm_configuration` y `usm_configuration_values` en la base de datos de la tabla del sistema de Marketing Platform, que contiene las propiedades de configuración y sus valores. Para obtener los mejores resultados, cree copias de seguridad de estas tablas, o exporte las configuraciones existentes mediante configTool y realice copia de seguridad del archivo resultante de forma que pueda restaurar la configuración si comete un error al utilizar configTool para la importación.

### Sintaxis

```
configTool -d -p "rutaElemento" [-o]
```

```
configTool -i -p "rutaElemento padre" -f archivoImportación [-o]
```

```
configTool -x -p "rutaElemento" -f archivoExportación
```

```
configTool -vp -p "rutaElemento" -f archivoImportación [-d]
```

```
configTool -r nombreProducto -f archivoRegistro [-o] configTool -u  
nombreProducto
```

### Comandos

```
-d -p "rutaElemento" [o]
```

Suprimir las propiedades de configuración y sus valores, especificando una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración.

La ruta del elemento debe utilizar los nombres internos de las categorías y las propiedades. Para obtenerlos vaya a la página Configuración, seleccione la

propiedad o categoría necesaria, y compruebe la ruta que se muestra entre paréntesis en el panel de la derecha. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración utilizando el carácter | y coloque la ruta entre comillas dobles.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Solo se pueden suprimir mediante este comando las categorías y propiedades de dentro de una aplicación, no aplicaciones completas. Para anular el registro de una aplicación completa, utilice el comando -u.
- Para suprimir categorías que no tienen el enlace **Suprimir categoría** en la página Configuración, utilice la opción -o.

Cuando se utiliza -d con el comando -vp, configTool suprime los nodos hijo de la ruta que especifique si estos nodos no se incluyen en el archivo XML que especifique.

**-i -p "rutaElementoPadre" -f archivoImportación [o]**

Importar propiedades de configuración y sus valores desde un archivo XML especificado.

Para importar, debe especificar una ruta hasta el elemento padre bajo la que desea importar las categorías. La utilidad configTool importa las propiedades en la categoría que especifique en la ruta.

Puede añadir categorías a cualquier nivel por debajo del nivel superior, pero no puede añadir una categoría al mismo nivel que la categoría superior.

La ruta del elemento padre debe utilizar los nombres internos de categorías y propiedades. Para obtenerlos vaya a la página Configuración, seleccione la propiedad o categoría necesaria, y compruebe la ruta que se muestra entre paréntesis en el panel de la derecha. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración utilizando el carácter | y coloque la ruta entre comillas dobles.

Se puede especificar una ubicación para el archivo de importación relativa al directorio tools/bin o especificar una ruta de directorio completa. Si especifica una ruta relativa o no especifica ninguna ruta, configTool primero busca el archivo relativo al directorio tools/bin.

De forma predeterminada, este comando no sobrescribe una categoría existente, pero se puede utilizar la opción -o para forzar esta acción.

**-x -p "elementPath" -f exportFile**

Exportar propiedades de configuración y sus valores a un archivo XML con un nombre especificado.

Puede exportar todas las propiedades de configuración o limitar la exportación a una categoría específica especificando una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración.

La ruta del elemento debe utilizar los nombres internos de las categorías y propiedades, que puede obtener yendo a la página Configuración, seleccionando la categoría o propiedad que desea y mirando la ruta que se muestra entre paréntesis

en el panel de la derecha. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración utilizando el carácter | y coloque la ruta entre comillas dobles.

Se puede especificar una ubicación para el archivo de exportación relativa al directorio actual o especificar una ruta de directorio completa. Si la especificación de archivo no contiene un separador (/ en UNIX, / o \ en Windows), configTool graba el archivo en el directorio tools/bin de la instalación de Marketing Platform. Si no indica la extensión xml, configTool la añade.

**-vp -p "rutaElemento" -f archivoImportación [-d]**

Este comando se utiliza principalmente en actualizaciones manuales, para importar propiedades de configuración. Si ha aplicado un fixpack que contiene una nueva propiedad de configuración y a continuación actualiza, la importación de un archivo de configuración como parte de un proceso de actualización manual puede alterar temporalmente los valores que se han establecido al aplicar el fixpack. El comando -vp garantiza que la importación no altera temporalmente los valores de configuración establecidos anteriormente.

**Importante:** Tras utilizar la utilidad configTool con la opción -vp, debe reiniciar el servidor de aplicaciones web en el que está desplegado Marketing Platform para que se apliquen los cambios.

Cuando se utiliza -d con el comando -vp, configTool suprime los nodos hijo de la ruta que especifique si estos nodos no se incluyen en el archivo XML que especifique.

**-r productName -f registrationFile**

Registrar la aplicación. La ubicación del archivo de registro puede ser relativa al directorio tools/bin o puede ser una ruta completa. De forma predeterminada, este comando no sobrescribe una configuración existente, pero se puede utilizar la opción -o para forzar esta acción. El parámetro *productName* debe ser uno de estos nombres que están listados arriba.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Cuando se utiliza el comando -r, el archivo de registro debe tener <application> como primer código del XML.  
Se pueden proporcionar otros archivos con el producto, que puede utilizar para insertar propiedades de configuración en la base de datos de Marketing Platform. Para estos archivos, utilice el comando -i. Solo el archivo que tiene el código <application> como primer código se puede utilizar con el comando -r.
- El archivo de registro de Marketing Platform se denomina Manager\_config.xml, y el primer código es <Suite>. Para registrar este archivo en una nueva instalación, utilice la utilidad populateDb o vuelva a ejecutar el instalador de Marketing Platform tal como se describe en la publicación *IBM Marketing Platform Guía de instalación*.
- Después de la instalación inicial, para volver a registrar productos que no sean Marketing Platform, utilice configTool con los comandos -r y -o para sobrescribir las propiedades existentes.

La utilidad configTool utiliza nombres de producto como parámetros con los comandos para registrar y anular el registro de los productos. Con el release 8.5.0 de IBM EMM, muchos nombres de producto han cambiado. Sin embargo, los

nombres que reconoce configTool no han cambiado. A continuación se listan los nombres de producto válidos para utilizar con configTool, junto con los nombres actuales de los productos.

Tabla 17. Nombres de producto para el registro y la anulación del registro de configTool

Nombre de producto	Nombre utilizado en configTool
Marketing Platform	Manager
Campaign	Campaña
Distributed Marketing	Collaborate
eMessage	emessage
Interact	interact
Contact Optimization	Optimize
Marketing Operations	Plan
CustomerInsight	Insight
Digital Analytics for On Premises	NetInsight
Opportunity Detect	Detect
Leads	Leads
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	SPSS
Digital Analytics	Coremetrics

#### **-u *productName***

Anule el registro de una aplicación especificada mediante *productName*. No es necesario incluir la ruta a la categoría del producto; el nombre del producto es suficiente y necesario. El proceso elimina todas las propiedades y valores de configuración del producto.

### **Opciones**

#### **-o**

Cuando se utiliza con -i o -r, sobrescribe un registro de producto o categoría (nodo) existente.

Cuando se utiliza con -d, se puede suprimir una categoría (nodo) que no tenga el enlace **Suprimir categoría** en la página Configuración.

### **Ejemplos**

- Importar valores de configuración de un archivo denominado Product\_config.xml en el directorio conf de la instalación de Marketing Platform.  

```
configTool -i -p "Affinium" -f Product_config.xml
```
- Importar una de las plantillas de origen de datos de Campaign suministradas en la partición de Campaign predeterminada, partition1. En el ejemplo se da por supuesto que la plantilla de origen de datos de Oracle, OracleTemplate.xml, se encuentra en el directorio tools/bin bajo la instalación de Marketing Platform.  

```
configTool -i -p "Affinium|Campaign|partitions|partition1|dataSources" -f OracleTemplate.xml
```

- Exportar todos los valores de configuración a un archivo denominado myConfig.xml en el directorio D:\backups.  

```
configTool -x -f D:\backups\myConfig.xml
```
- Exportar una partición de Campaign existente (completa con entradas de origen de datos), guardarla en un archivo denominado partitionTemplate.xml, y almacenarlo en el directorio predeterminado tools/bin, bajo la instalación de Marketing Platform.  

```
configTool -x -p "Affinium|Campaign|partitions|partition1" -f partitionTemplate.xml
```
- Registrar manualmente una aplicación denominada nombreProducto utilizando un archivo denominado app\_config.xml en el directorio tools/bin predeterminado de la instalación de Marketing Platform y forzar que sobrescriba un registro existente de esta aplicación.  

```
configTool -r nombreProducto -f app_config.xml -o
```
- Anular el registro de una aplicación denominada nombreProducto.  

```
configTool -u nombreProducto
```



---

## Before you contact IBM technical support

If you encounter a problem that you cannot resolve by consulting the documentation, your company's designated support contact can log a call with IBM technical support. Use these guidelines to ensure that your problem is resolved efficiently and successfully.

If you are not a designated support contact at your company, contact your IBM administrator for information.

**Nota:** Technical Support does not write or create API scripts. For assistance in implementing our API offerings, contact IBM Professional Services.

### Information to gather

Before you contact IBM technical support, gather the following information:

- A brief description of the nature of your issue.
- Detailed error messages that you see when the issue occurs.
- Detailed steps to reproduce the issue.
- Related log files, session files, configuration files, and data files.
- Information about your product and system environment, which you can obtain as described in "System information."

### System information

When you call IBM technical support, you might be asked to provide information about your environment.

If your problem does not prevent you from logging in, much of this information is available on the About page, which provides information about your installed IBM applications.

You can access the About page by selecting **Help > About**. If the About page is not accessible, check for a `version.txt` file that is located under the installation directory for your application.

### Contact information for IBM technical support

For ways to contact IBM technical support, see the IBM Product Technical Support website: ([http://www.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)).

**Nota:** To enter a support request, you must log in with an IBM account. This account must be linked to your IBM customer number. To learn more about associating your account with your IBM customer number, see **Support Resources > Entitled Software Support** on the Support Portal.



---

## Notices

This information was developed for products and services offered in the U.S.A.

IBM may not offer the products, services, or features discussed in this document in other countries. Consult your local IBM representative for information on the products and services currently available in your area. Any reference to an IBM product, program, or service is not intended to state or imply that only that IBM product, program, or service may be used. Any functionally equivalent product, program, or service that does not infringe any IBM intellectual property right may be used instead. However, it is the user's responsibility to evaluate and verify the operation of any non-IBM product, program, or service.

IBM may have patents or pending patent applications covering subject matter described in this document. The furnishing of this document does not grant you any license to these patents. You can send license inquiries, in writing, to:

IBM Director of Licensing  
IBM Corporation  
North Castle Drive  
Armonk, NY 10504-1785  
U.S.A.

For license inquiries regarding double-byte (DBCS) information, contact the IBM Intellectual Property Department in your country or send inquiries, in writing, to:

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

The following paragraph does not apply to the United Kingdom or any other country where such provisions are inconsistent with local law: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROVIDES THIS PUBLICATION "AS IS" WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF NON-INFRINGEMENT, MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. Some states do not allow disclaimer of express or implied warranties in certain transactions, therefore, this statement may not apply to you.

This information could include technical inaccuracies or typographical errors. Changes are periodically made to the information herein; these changes will be incorporated in new editions of the publication. IBM may make improvements and/or changes in the product(s) and/or the program(s) described in this publication at any time without notice.

Any references in this information to non-IBM Web sites are provided for convenience only and do not in any manner serve as an endorsement of those Web sites. The materials at those Web sites are not part of the materials for this IBM product and use of those Web sites is at your own risk.

IBM may use or distribute any of the information you supply in any way it believes appropriate without incurring any obligation to you.

Licensees of this program who wish to have information about it for the purpose of enabling: (i) the exchange of information between independently created programs and other programs (including this one) and (ii) the mutual use of the information which has been exchanged, should contact:

IBM Corporation  
B1WA LKG1  
550 King Street  
Littleton, MA 01460-1250  
U.S.A.

Such information may be available, subject to appropriate terms and conditions, including in some cases, payment of a fee.

The licensed program described in this document and all licensed material available for it are provided by IBM under terms of the IBM Customer Agreement, IBM International Program License Agreement or any equivalent agreement between us.

Any performance data contained herein was determined in a controlled environment. Therefore, the results obtained in other operating environments may vary significantly. Some measurements may have been made on development-level systems and there is no guarantee that these measurements will be the same on generally available systems. Furthermore, some measurements may have been estimated through extrapolation. Actual results may vary. Users of this document should verify the applicable data for their specific environment.

Information concerning non-IBM products was obtained from the suppliers of those products, their published announcements or other publicly available sources. IBM has not tested those products and cannot confirm the accuracy of performance, compatibility or any other claims related to non-IBM products. Questions on the capabilities of non-IBM products should be addressed to the suppliers of those products.

All statements regarding IBM's future direction or intent are subject to change or withdrawal without notice, and represent goals and objectives only.

All IBM prices shown are IBM's suggested retail prices, are current and are subject to change without notice. Dealer prices may vary.

This information contains examples of data and reports used in daily business operations. To illustrate them as completely as possible, the examples include the names of individuals, companies, brands, and products. All of these names are fictitious and any similarity to the names and addresses used by an actual business enterprise is entirely coincidental.

#### COPYRIGHT LICENSE:

This information contains sample application programs in source language, which illustrate programming techniques on various operating platforms. You may copy, modify, and distribute these sample programs in any form without payment to IBM, for the purposes of developing, using, marketing or distributing application programs conforming to the application programming interface for the operating

platform for which the sample programs are written. These examples have not been thoroughly tested under all conditions. IBM, therefore, cannot guarantee or imply reliability, serviceability, or function of these programs. The sample programs are provided "AS IS", without warranty of any kind. IBM shall not be liable for any damages arising out of your use of the sample programs.

If you are viewing this information softcopy, the photographs and color illustrations may not appear.

---

## Trademarks

IBM, the IBM logo, and [ibm.com](http://www.ibm.com) are trademarks or registered trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the Web at "Copyright and trademark information" at [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Privacy Policy and Terms of Use Considerations

IBM Software products, including software as a service solutions, ("Software Offerings") may use cookies or other technologies to collect product usage information, to help improve the end user experience, to tailor interactions with the end user or for other purposes. A cookie is a piece of data that a web site can send to your browser, which may then be stored on your computer as a tag that identifies your computer. In many cases, no personal information is collected by these cookies. If a Software Offering you are using enables you to collect personal information through cookies and similar technologies, we inform you about the specifics below.

Depending upon the configurations deployed, this Software Offering may use session and persistent cookies that collect each user's user name, and other personal information for purposes of session management, enhanced user usability, or other usage tracking or functional purposes. These cookies can be disabled, but disabling them will also eliminate the functionality they enable.

Various jurisdictions regulate the collection of personal information through cookies and similar technologies. If the configurations deployed for this Software Offering provide you as customer the ability to collect personal information from end users via cookies and other technologies, you should seek your own legal advice about any laws applicable to such data collection, including any requirements for providing notice and consent where appropriate.

IBM requires that Clients (1) provide a clear and conspicuous link to Customer's website terms of use (e.g. privacy policy) which includes a link to IBM's and Client's data collection and use practices, (2) notify that cookies and clear gifs/web beacons are being placed on the visitor's computer by IBM on the Client's behalf along with an explanation of the purpose of such technology, and (3) to the extent required by law, obtain consent from website visitors prior to the placement of cookies and clear gifs/web beacons placed by Client or IBM on Client's behalf on website visitor's devices

For more information about the use of various technologies, including cookies, for these purposes, See IBM's Online Privacy Statement at: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> section entitled "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."







Impreso en España