

IBM Contact Optimization  
Versión 9 Release 0  
15 de enero de 2013

*Guía de instalación*



**Nota**

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información de la sección "Avisos" en la página 39.

Esta edición se aplica a la versión 9, release 0, modificación 0 de IBM Contact Optimization y a todos los releases y modificaciones subsiguientes hasta que se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2013.

---

# Contenido

## Capítulo 1. Preparar la instalación de Contact Optimization . . . . . 1

Lista de comprobación de la instalación básica de Contact Optimization . . . . .	1
Instalación de Contact Optimization con otros componentes del sistema . . . . .	2
Requisitos previos . . . . .	3
Requisitos del sistema . . . . .	3
Requisito de conocimientos . . . . .	4
Orden de instalación de Contact Optimization . . . . .	4
Máquinas cliente . . . . .	4
Permisos de acceso . . . . .	5
Si está actualizando o configurando varias particiones	5

## Capítulo 2. Instalación de Contact Optimization . . . . . 7

Cómo funcionan los instaladores de IBM EMM. . . . .	7
Requisito de directorio único para archivos del instalador . . . . .	7
Elegir directorios de instalación del producto . . . . .	8
Tipos de instalación . . . . .	8
Modos de instalación . . . . .	9
Instalar varias veces mediante el modo desatendido . . . . .	9
Indicadores de solicitud de instalación de ejemplo. . . . .	10
Creación automática vs. manual de tablas del sistema . . . . .	12
Dónde instalar Contact Optimization . . . . .	13
Paso: Obtener información necesaria . . . . .	13
Información necesaria para instalar todos los productos IBM EMM . . . . .	14
Referencia de los valores de utilidades de Contact Optimization . . . . .	15
Comprobar si hay una variable de entorno JAVA_HOME . . . . .	15
Paso: Ejecutar el instalador de IBM EMM . . . . .	16
Contact Optimization y archivos EAR o WAR . . . . .	16

## Capítulo 3. Configurar Contact Optimization . . . . . 19

Paso: Crear y completar manualmente las tablas del sistema de Contact Optimization, si es necesario . . . . .	19
Paso: Registrar el producto manualmente, si es necesario . . . . .	19
Registrar Contact Optimization manualmente . . . . .	20
Paso: Establecer manualmente las propiedades de configuración de Contact Optimization, si es necesario . . . . .	20

Configurar herramienta ACOOptAdmin. . . . .	20
Configurar Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos. . . . .	20
Paso: Iniciar el servidor de Contact Optimization. . . . .	21
Paso: Correlacionar tablas para Contact Optimization . . . . .	21
Referencia de correlación de tablas del sistema de Contact Optimization . . . . .	22
Referencia de correlación de tablas del historial de contactos de Contact Optimization . . . . .	22
Paso: Verificar la instalación de Contact Optimization . . . . .	23

## Capítulo 4. Configurar Contact Optimization en varias particiones . . . . . 25

Configurar varias particiones para Contact Optimization . . . . .	25
Configurar varias particiones en Contact Optimization . . . . .	25
Configurar ACOsServer para varias particiones. . . . .	26

## Capítulo 5. Preparar la actualización de Contact Optimization . . . . . 27

Orden de actualización de Contact Optimization . . . . .	28
Instalación de Contact Optimization . . . . .	28
Escenarios de actualización de Contact Optimization	29

## Capítulo 6. Actualizar Contact Optimization . . . . . 31

Actualización desde la versión 8.5.0 y posteriores de Contact Optimization . . . . .	31
Configurar Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos. . . . .	33

## Apéndice. Desinstalar productos IBM 35

Eliminar tablas de Contact Optimization. . . . .	35
Desinstalar productos IBM . . . . .	35

## Cómo contactar con el soporte técnico de IBM . . . . . 37

## Avisos . . . . . 39

Marcas registradas . . . . .	41
------------------------------	----



---

## Capítulo 1. Preparar la instalación de Contact Optimization

La instalación de productos de IBM® es un proceso de varios pasos que implica trabajar con diversos elementos de software y hardware que no proporciona IBM . La documentación de IBM proporciona algunas directrices para configuraciones y procedimientos específicos necesarios para instalar productos de IBM . Sin embargo, para obtener información detallada sobre cómo trabajar con sistemas que no proporciona IBM , consulte la documentación de estos productos.

Antes de empezar a instalar el software de IBM EMM, planee la instalación, incluyendo tanto los objetivos de negocio como el entorno de hardware y software necesario para darles soporte.

---

### Lista de comprobación de la instalación básica de Contact Optimization

Revise la descripción general del proceso de instalación y compruebe que el entorno, el orden planificación de instalación y los niveles de conocimientos satisfacen los requisitos.

La siguiente lista es una descripción general de alto nivel de los pasos necesarios para realizar una instalación básica de IBM Contact Optimization. Se proporcionan detalles adicionales sobre estos pasos en el resto de esta guía.

#### Instale Contact Optimization

1. Capítulo 2, “Instalación de Contact Optimization”, en la página 7  
Descargue los instaladores de IBM EMM y Contact Optimization.
2. “Información necesaria para instalar todos los productos IBM EMM” en la página 14  
Reúna la información necesaria para la instalación. Puede utilizar esta información para completar el asistente de instalación.
3. “Paso: Ejecutar el instalador de IBM EMM” en la página 16  
Después de instalar, desplegar y verificar IBM Marketing Platform y IBM Campaign, instale Contact Optimization.

#### Configure Contact Optimization

1. “Paso: Crear y completar manualmente las tablas del sistema de Contact Optimization, si es necesario” en la página 19  
Si el instalador de Contact Optimization no ha podido conectarse a las tablas del sistema de Campaign, utilice los scripts SQL proporcionados para crear y completar las tablas del sistema de Contact Optimization en la base de datos o esquema de Campaign.
2. “Registrar Contact Optimization manualmente” en la página 20  
Si el instalador de Contact Optimization no ha podido realizar el registro, utilice las utilidades de Marketing Platform para realizar el registro manualmente.
3. “Paso: Establecer manualmente las propiedades de configuración de Contact Optimization, si es necesario” en la página 20

Si el instalador de Contact Optimization no ha podido establecer las propiedades de configuración, establezca las propiedades necesarias en la página **Valores > Configuración**.

4. "Paso: Iniciar el servidor de Contact Optimization" en la página 21  
Inicie y verifique el servidor de Contact Optimization.
5. "Paso: Correlacionar tablas para Contact Optimization" en la página 21  
En Campaign, correlacione las tablas de Contact Optimization.
6. "Paso: Verificar la instalación de Contact Optimization" en la página 23  
Inicie sesión en Marketing Platform y confirme que puede acceder a **Campaign > Contact Optimizations**.

---

## **Instalación de Contact Optimization con otros componentes del sistema**

El diagrama siguiente proporciona una descripción general de dónde se instalarán las aplicaciones de IBM . El diagrama muestra todos los productos, pero no todos los necesarios para Contact Optimization.

Esta configuración representa una instalación básica. Es posible que para satisfacer sus necesidades de seguridad y rendimiento necesite una instalación distribuida más compleja.

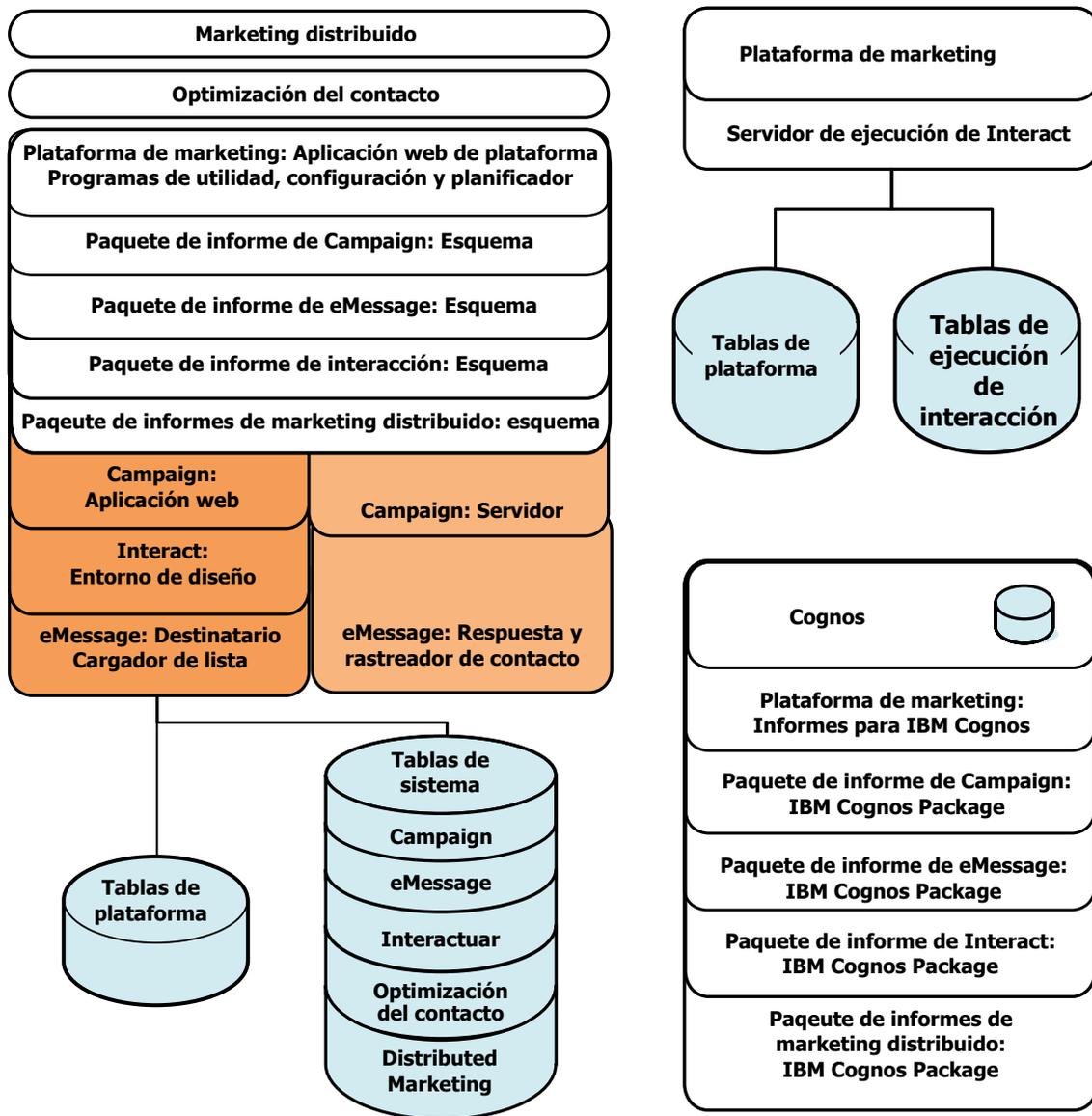


Figura 1. Componentes de IBM EMM

## Requisitos previos

A continuación se muestran los requisitos previos para instalar los productos IBM EMM.

### Requisitos del sistema

Para ver los requisitos detallados del sistema, consulte la guía *Entornos de software recomendados y requisitos mínimos del sistema*.

### Requisito 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, es posible que deba crear un dominio de Oracle WebLogic o WebSphere dedicado a los productos de IBM EMM.

### Requisito del dominio de red

Los productos de IBM EMM instalados como una suite se deben instalar en el mismo dominio de red para cumplir las restricciones del navegador diseñadas para limitar los riesgos de seguridad de scripts entre sitios.

### Requisito de conocimientos

Para instalar los productos IBM EMM, debe conocer bien el entorno en el que los productos se instalarán, o trabajar con personas que lo conozcan. Estos conocimientos incluyen los sistemas operativos, las bases de datos y los servidores de aplicaciones web.

### Orden de instalación de Contact Optimization

Contact Optimization funciona con Marketing Platform y Campaign. Debe instalarlos y configurarlos antes de empezar a instalar Contact Optimization.

#### Requisito de Marketing Platform

Antes de instalar cualquier producto IBM EMM, Marketing Platform debe estar instalado.

Para cada grupo de productos que funcionarán juntos, debe instalar Marketing Platform sólo una vez.

**Importante:** Cada instalador de producto comprueba si los productos necesarios están instalados. Si el producto o la versión no se ha registrado en Marketing Platform, recibirá una notificación que indicará que antes de continuar con la instalación debe actualizar o instalar, y se saldrá del instalador. El mensaje sólo se mostrará si se ha encontrado el producto con una versión anterior, o si no se ha encontrado.

Para poder configurar las propiedades en la página **Valores > Configuración**, Marketing Platform debe estar desplegado y en ejecución.

#### Requisito de Campaign

Antes de instalar Contact Optimization, debe instalar y configurar Campaign.

**Nota:** Para ver instrucciones sobre UNIX, es posible que necesite establecer la propiedad `Djava.awt.headless` para el servidor de aplicaciones web en `true` en el servidor de aplicaciones. Este valor es necesario sólo cuando no puede visualizar informes de Contact Optimization. Consulte la publicación *IBM Campaign Installation Guide* para obtener detalles.

No es necesario preparar orígenes de datos adicionales porque Contact Optimization utiliza el origen de datos de tablas del sistema de Campaign.

### Máquinas cliente

Las máquinas cliente deben satisfacer los siguientes requisitos de configuración.

- El navegador no debe tener páginas en memoria caché. En Internet Explorer, seleccione **Herramientas > Opciones de Internet > General > Historial de navegación > Valores** y elija la opción que hace que el navegador compruebe si hay una versión más nueva de la página en cada visita.

- Si en la máquina cliente hay instalado software para bloquear ventanas de publicidad emergentes, es posible que Campaign no funcione correctamente. Para obtener los mejores resultados, inhabilite el software para bloquear ventanas de publicidad emergentes mientras se ejecuta Campaign.

## Permisos de acceso

Compruebe que sus permisos de red le permiten realizar los procedimientos de esta guía y que tiene inicios de sesión con los permisos adecuados.

Los permisos adecuados incluyen:

- La contraseña administrativa para el servidor de aplicaciones web.
- Acceso de administración para todas las bases de datos necesarias.
- Permiso de escritura para todos los archivos que debe editar.
- Permiso de escritura para todos los directorios donde debe guardar un archivo, 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.
- La cuenta del sistema operativo que utiliza para ejecutar el servidor de aplicaciones web y los componentes de IBM EMM deben tener permisos de lectura y escritura en el directorio y subdirectorios correspondientes.
- En UNIX, la cuenta de usuario que instala Campaign y Marketing Platform debe ser miembro del mismo grupo que los usuarios de Campaign. Esta cuenta de usuario debe tener un directorio de inicio válido y permisos de escritura en ese directorio.
- En UNIX, todos los archivos del instalador para productos IBM deben tener completos permisos de ejecución (por ejemplo, rwxr-xr-x).

---

## Si está actualizando o configurando varias particiones

Si está actualizando, consulte las secciones sobre la preparación para la actualización.

Si tiene previsto crear varias particiones, consulte la sección sobre cómo configurar varias particiones.

### Conceptos relacionados:

“Orden de actualización de Contact Optimization” en la página 28



---

## Capítulo 2. Instalación de Contact Optimization

Descargue los archivos de instalación siguientes.

**Importante:** Coloque todos los archivos en el mismo directorio. Este paso es un requisito de instalación.

- El instalador de IBM
- El instalador de Contact Optimization

### Establecer permisos en sistemas de tipo UNIX

En sistemas de tipo UNIX, asegúrese de que los archivos de instalación tengan permisos de ejecución completos (rwxr-xr-x).

### Elegir el archivo de instalador correcto

Los archivos de instalación de IBM Contact Optimization se nombran según la versión del producto y el sistema operativo con el que están pensados para utilizarse. La excepción es los archivos de UNIX, que están pensados para ejecutarse en modo de consola, lo que no es específico del sistema operativo. En el caso de UNIX, se utilizan distintos archivos en función de si el modo de instalación es el sistema X Window o consola. Por ejemplo:

**Windows** - Modalidad de GUI y de consola -

IBM\_ContactOptimization\_N.N.N.N\_win64.exe es la versión N.N.N.N y está pensada para la instalación en el sistema operativo Windows de 64 bits.

**UNIX** - Modalidad de X Window System -

IBM\_ContactOptimization\_N.N.N.N\_solaris64.bin es la versión N.N.N.N y está pensada para la instalación en el sistema operativo Solaris de 64 bits.

**UNIX** - Modo de consola - IBM\_EMM\_Installer\_N.N.N.N.sh es la versión N.N.N.N y está pensada para la instalación en todos los sistemas operativos UNIX.

---

## Cómo funcionan los instaladores de IBM EMM

Debe leer esta sección si no está familiarizado con las funciones básicas de los instaladores de IBM EMM.

### Requisito de directorio único para archivos del instalador

Al instalar productos empresariales IBM EMM, utiliza una combinación de instaladores.

- Un instalador maestro, que tiene IBM\_EMM\_Installer en el nombre de archivo
- Instaladores específicos del producto, todos los cuales tienen el nombre de producto como parte de sus nombres de archivo

Para instalar productos IBM EMM, debe colocar el instalador maestro y los instaladores de producto en el mismo directorio. Al ejecutar el instalador maestro, este detecta los archivos de instalación del producto en el directorio. A continuación, puede seleccionar los productos que desee instalar.

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.

## Instalación de parches

Es posible que esté planificando instalar un parche inmediatamente después de realizar una nueva instalación de un producto IBM EMM. Si es así, coloque el instalador del parche en el directorio con la versión base y el instalador maestro. Cuando ejecute el instalador, podrá seleccionar la versión base y el parche. A continuación, el instalador instalará ambos en el orden correcto.

## Elegir directorios de instalación del producto

Puede instalar en cualquier directorio del sistema accesible mediante la red. Puede especificar un directorio de instalación especificando una ruta o examinando y seleccionándola.

Puede especificar una ruta relativa al directorio desde el que está ejecutando el instalador especificando un punto antes de la ruta.

Si el directorio que especifica no existe, el instalador lo creará, suponiendo que el inicio de sesión tenga los permisos adecuados.

El directorio de nivel superior predeterminado de las instalaciones de IBM EMM es /IBM/EMM (UNIX) o C:\IBM\EMM (Windows). A continuación, los instaladores del producto instalan los archivos de producto en subdirectorios individuales del directorio EMM.

## Tipos de instalación

El instalador de IBM EMM realiza los siguientes tipos de instalación.

- **Instalación nueva:** Al ejecutar el instalador y seleccionar un directorio en el que no se ha instalado nunca un producto IBM EMM, el instalador automáticamente realiza una instalación nueva.
- **Instalación de actualización:** Al ejecutar el instalador y seleccionar un directorio donde está instalada una versión *anterior* de un producto IBM EMM, el instalador realiza automáticamente una instalación de actualización. Para productos en que los instaladores actualizan automáticamente la base de datos, la instalación de la actualización añade tablas nuevas pero no sobrescribe los datos de las tablas existentes.

Para aquellos productos en que los instaladores actualizan automáticamente la base de datos, se pueden producir errores durante una actualización porque el instalador no crea tablas en la base de datos si estas existen. Puede ignorar estos errores sin ningún problema. Consulte el capítulo sobre la actualización para obtener más detalles.

- **Reinstalación:** cuando ejecute el instalador y seleccione un directorio en que haya instalada *la misma* versión de un producto IBM EMM, el instalador sobrescribirá la instalación existente. Para preservar cualquier dato existente, haga una copia de seguridad de los directorios de instalación y de las bases de datos de la tabla del sistema antes de la reinstalación.

Normalmente no se recomienda la reinstalación.

## Modos de instalación

El instalador de IBM EMM puede ejecutarse en los modos siguientes.

- Modo de consola (línea de comandos)

En modo de consola, las opciones se presentan en listas numeradas. Proporcione un número para seleccionar la opción que desee. Si pulsa Intro sin especificar un número, el instalador utiliza la opción predeterminada. La opción predeterminada se indica mediante uno de los símbolos siguientes.

--> Para seleccionar una opción cuando aparece este símbolo, especifique el número de la opción que desee y a continuación pulse Intro.

[X] Este símbolo indica que puede elegir una, varias o todas las opciones de la lista. Si especifica el número de una opción que tiene el símbolo [X] junto a él y a continuación pulsa Intro, se borrará o deselegionará dicha opción. Si especifica el número de una opción que no está seleccionada actualmente (tiene [ ] junto a ella), esa opción se seleccionará al pulsar Intro.

Para deselegionar o seleccionar más de una opción, especifique una lista separada por comas de números.

- Modo de interfaz gráfica de usuario de Windows o modo de X-windows de UNIX

- Modo desatendido, o silencioso, que no permite la interacción del usuario

El modo desatendido se puede utilizar para instalar un producto IBM EMM varias veces, por ejemplo, al configurar un entorno en clúster. Para obtener más información, consulte "Instalar varias veces mediante el modo desatendido".

## Instalar varias veces mediante el modo desatendido

Si debe actualizar productos de IBM EMM varias veces, por ejemplo, al configurar un entorno en clúster, es posible que desee ejecutar los instaladores de IBM EMM en modo desatendido, que no requiere la entrada del usuario.

### Acerca de los archivos de respuestas

El modo desatendido (también denominado modo silencioso) requiere un archivo o conjunto de archivos para proporcionar la información que especificaría un usuario en las solicitudes de instalación al utilizar el modo de consola o interfaz gráfica de usuario. Estos archivos se conocen como archivos de respuestas.

Puede utilizar una de las siguientes dos opciones para crear archivos de respuestas.

- Puede utilizar el archivo de respuestas de muestra como plantilla para crear directamente los archivos de respuestas. Se incluyen archivos de muestra con los instaladores del producto en un archivo comprimido denominado ResponseFiles. Los archivos de respuestas de muestra se denominan de la forma siguiente.
  - Instalador maestro de IBM EMM - `installer.properties`
  - Instalador del producto - `installer_` seguido por las iniciales del nombre de producto y números de la versión. Por ejemplo, el instalador de Campaign tiene un archivo de respuestas denominado `installer_ucN.N.N.N.properties`.
  - Instalador de paquetes de informes del producto - `installer_` incluyendo las iniciales del paquete de informes y del nombre de producto, además de los números de la versión. Por ejemplo, el instalador de paquetes de informes de Campaign tiene un archivo de respuestas denominado `installer_urpcN.N.N.N.properties`.

Edite los archivos de muestra según sea necesario y colóquelos en el mismo directorio con los instaladores.

- Como alternativa, antes de configurar una ejecución desatendida, puede ejecutar los instaladores en la GUI de Windows o modo W-windows de UNIX o en modo de consola, y elegir crear los archivos de respuestas.

El instalador maestro de IBM EMM crea un archivo, y cada producto de IBM EMM que instala crea también un archivo o más de uno.

Los archivos de respuestas creados al ejecutar los instaladores tienen extensiones `.properties`, por ejemplo, `installer_productoversión.properties` y el archivo del propio instalador de IBM EMM, que se denomina `installer.properties`. El instalador crea estos archivos en el directorio que indique.

**Importante:** Por razones de seguridad, el instalador no registra las contraseñas de base de datos en los archivos de respuestas. Cuando cree archivos de respuestas para el modo desatendido, deberá editar cada archivo de respuestas para especificar las contraseñas de la base de datos. Abra cada uno de los archivos de respuestas y busque `PASSWORD` para averiguar dónde debe realizar estos cambios.

## Dónde busca el instalador archivos de respuestas

Cuando el instalador se ejecuta en modo desatendido, busca el archivo de respuestas de la forma siguiente.

- En primer lugar, el instalador comprueba el directorio de instalación.
- A continuación, el instalador comprueba el directorio de inicio del usuario que realiza la instalación.

Todos los archivos de respuestas deben estar en el mismo directorio. Puede cambiar la ruta donde se leerán los archivos de respuestas añadiendo argumentos a la línea de comandos. Por ejemplo:

```
-DUNICA_REPLAY_READ_DIR="myDirPath" -f myDirPath/installer.properties
```

## Efecto del modo desatendido al desinstalar

Al desinstalar un producto instalado mediante el modo desatendido, la desinstalación se realiza en modo desatendido (sin presentar diálogos para la interacción con el usuario).

## Modo desatendido y actualizaciones

Al actualizar, si se ha creado anteriormente un archivo de respuestas y realiza la ejecución en modo desatendido, el instalador utiliza el directorio de instalación establecido anteriormente. Si desea realizar la actualización utilizando el modo desatendido cuando no exista ningún archivo de respuestas, cree un archivo de respuestas ejecutando el instalador manualmente para la primera instalación y asegúrese de seleccionar el directorio de instalación actual en el asistente de instalación.

## Indicadores de solicitud de instalación de ejemplo

Se muestra a continuación como referencia un ejemplo de las solicitudes que se visualizan durante la instalación de un servidor UNIX mediante el modo de consola. Asegúrese de leer y seguir las instrucciones que se visualicen durante la propia instalación.

Tras especificar la información, la mayoría de solicitudes visualizan una respuesta y requieren una confirmación de sí o no (S/N) para continuar. Estas solicitudes le proporcionan la oportunidad de realizar correcciones si lo desea.

Utilice este ejemplo para ayuda para recopilar la información necesaria antes de iniciar la instalación, y como referencia durante la instalación.

*Tabla 1. Ejemplo de solicitudes y respuestas de instalación*

<b>Solicitud</b>	<b>Respuesta</b>
-bash-4.0\$	Solicitud inicial. Proporcione el nombre del archivo de instalador maestro y las variables para la utilidad de configuración de la base de datos que desee utilizar para la instalación.
Seleccione un entorno local	Proporcione un número para elegir uno de los idiomas de la lista. Para utilizar el entorno local predeterminado, 2- English, pulse Intro.
Introducción	Si hay instalada una versión anterior del producto, se realiza una actualización.  Si hay instalada la misma versión del producto, si se continúa se descartan todas las tablas y todos los datos.
Generación de archivos de respuestas	Proporcione un número para elegir si desea generar archivos de respuestas para su uso en una instalación desatendida. Si genera archivos de respuestas, puede proporcionar una ruta de destino.
Elegir características del producto	Se visualiza una lista numerada de características. Las características con marca de selección [X] se seleccionan para la instalación, las características sin marca de selección [ ] no se seleccionan. Para modificar las selecciones, proporcione números para cambiar de seleccionadas a no seleccionadas (o viceversa) utilizando una lista separada por comas y, a continuación, pulse Intro.  Por ejemplo, para ver esta lista de características: 1- [X] IBM Marketing Platform 2- [X] IBM Marketing Operations  Para instalar Marketing Platform <i>solamente</i> , proporcione 2 y pulse Intro.
<b>Instalación maestra (Marketing Platform)</b>	
Directorio de instalación	
Seleccionar servidor de aplicaciones	
Tipo de base de datos de Platform	Proporcione información para la base de datos de la tabla del sistema de Marketing Platform.
Nombre de host de base de datos de Platform	
Puerto de base de datos de Platform	
Nombre de base de datos/ID del sistema (SID) de Platform	

Tabla 1. Ejemplo de solicitudes y respuestas de instalación (continuación)

Solicitud	Respuesta
Nombre de usuario de base de datos de Platform	
Contraseña de base de datos de Platform	
Conexión JDBC	
Ruta de clases del controlador JDBC	
<b>Instalación específica del producto (Marketing Operations)</b>	
Introducción	Para cada característica de producto que decida instalar, se visualizará el nombre de producto específico seguido por el aviso de reinstalación.
Directorio de instalación	
Configuración de base de datos de Marketing Operations	Proporcione un número para elegir automática o manual. <ul style="list-style-type: none"> <li>• La configuración automática utiliza la misma información para esta característica que la que ha proporcionado para la instalación maestra.</li> <li>• La configuración manual le solicita, para cada base de datos y característica JDBC individualmente, que adapte las diferencias específicas de la característica.</li> </ul>
Host/Servidor de Marketing Operations	
Puerto del servidor de Marketing Operations	
Nombre de dominio de Marketing Operations	Proporcione el mismo nombre de dominio, con todas las letras en minúsculas, para todas las características que instale.
Entornos locales soportados	Proporcione un número para elegir un idioma. También puede proporcionar una lista separada por comas para seleccionar varios entornos locales.
Entorno local predeterminado	Proporcione un número para elegir un idioma.
Archivo EAR de despliegue	Proporcione un número para elegir si desea crear un archivo de archivado empresarial (EAR).

## Creación automática vs. manual de tablas del sistema

Para algunos productos IBM , puede elegir si desea permitir que el instalador cree las tablas del sistema en la base de datos.

Si opta por permitir que el instalador cree las tablas del sistema, debe proporcionar información que permita al instalador conectarse a la base de datos del producto que ha creado en el paso anterior. Normalmente, esta información incluye:

- El tipo de base de datos
- El nombre del servidor de base de datos
- El puerto en el que el servidor está a la escucha
- El nombre de base de datos o ID de esquema
- Un inicio de sesión o contraseña de la base de datos

Si opta por crear las tablas del sistema manualmente, debe utilizar el cliente de base de datos para ejecutar los scripts SQL proporcionados con la instalación del producto.

Los detalles para la creación manual de tabla se proporcionan en “Paso: Crear y completar manualmente las tablas del sistema de Contact Optimization, si es necesario” en la página 19.

---

## Dónde instalar Contact Optimization

Para obtener un mejor rendimiento, instale Contact Optimization en su propio sistema, donde no haya otros productos de IBM EMM instalados.

Contact Optimization puede requerir considerables recursos de proceso de datos y cálculo. Puede tener mayor control y flexibilidad para el ajuste del rendimiento si utiliza Contact Optimization en un entorno dedicado.

---

## Paso: Obtener información necesaria

Obtenga la siguiente información antes de empezar a instalar Contact Optimization. Puede utilizar esta información cuando complete el asistente de instalación.

### Controlador JDBC en el sistema Contact Optimization

Obtenga la ruta de clases del controlador JDBC en el sistema donde está instalando Contact Optimization. Esta ruta debe incluir el nombre del archivo JAR.

### Información de Marketing Platform

Los asistentes de instalación de cada producto IBM EMM deben poder comunicarse con la base de datos de tablas del sistema de Marketing Platform para registrar el producto.

Cada vez que ejecuta el instalador en una nueva ubicación, 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 la base de datos.
- Puerto de la base de datos.
- Nombre de la base de datos.
- Nombre de usuario y contraseña de la cuenta de base de datos.
- URL de conexión JDBC a la base de datos de Marketing Platform. Este instalador proporciona el URL de conexión en función de los valores que se proporcionen, pero confirme que el URL es correcto.

Por ejemplo, para SQL Server, el URL de conexión JDBC tiene el formato siguiente:

```
jdbc:sqlserver://su_host_bd:su_puerto_bd;databaseName=su_nombre_bd
```

Ha obtenido esta información al crear la base de datos o el esquema.

## Información de Campaign

El asistente de instalación de Contact Optimization debe comunicarse con la base de datos de la tabla del sistema de Campaign para crear las tablas de Contact Optimization. Debe recopilar la siguiente información sobre su instalación de Campaign para permitir que el instalador instale las tablas de base de datos de Contact Optimization y configure correctamente Contact Optimization.

- Si la base de datos de Campaign se configura para Unicode o no.
- Tipo de base de datos de Campaign.
  - Si el tipo de base de datos es IBM DB2 y ha instalado en un sistema UNIX, debe proporcionar también la ruta de la instancia de DB2.
  - Si el tipo de base de datos es Oracle, debe proporcionar también el directorio de inicio de Oracle.
- Nombre del host de base de datos de Campaign.
- Puerto de base de datos de Campaign.
- Nombre de base de datos de Campaign.
- Nombre de usuario y contraseña de la cuenta de base de datos de Campaign.
- URL de conexión JDBC a la base de datos de Campaign. Este instalador proporciona el URL de conexión en función de los valores que se proporcionen, pero confirme que el URL es correcto.
  - Por ejemplo, para SQL Server, el URL de conexión JDBC tiene el formato siguiente:

```
jdbc:sqlserver://su_host_bd:su_puerto_bd;databaseName=su_nombre_bd
```
- El nombre del sistema en el que se instala el servidor de aplicaciones web de Campaign.
- El puerto en el que el servidor de aplicaciones de Campaign está a la escucha. Si tiene previsto implementar SSL, obtenga el puerto SSL.
- El dominio de red del sistema de despliegue. Por ejemplo, miempresa.com.
- La ruta de CAMPAIGN\_HOME.
  - Si está instalando Contact Optimization y Campaign en sistemas distintos, debe montar el directorio Campaign de la instalación de Campaign como una unidad de red en el sistema que aloja Contact Optimization. La utilidad svrstop ubicada en el directorio bin debe ejecutar permisos en el host de Contact Optimization. Defina CAMPAIGN\_HOME mediante la ruta completa del directorio de instalación de Campaign.

## Información necesaria para instalar todos los productos IBM EMM

Reúna la información necesaria tal como se describe en esta sección.

### Información de Marketing Platform

Los asistentes de instalación de cada producto IBM EMM deben poder comunicarse con la base de datos de tablas 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 tablas del sistema de Marketing Platform.

- Tipo de base de datos.
- Nombre de host de la base de datos.

- Puerto de la base de datos.
- Nombre de base de datos o ID de esquema.
- Nombre de usuario y contraseña de la cuenta de base de datos.

Ha obtenido esta información al crear la base de datos o el esquema.

## Información de componente web

Para todos los productos IBM EMM que tienen un componente web que despliega en un servidor de aplicaciones web, debe obtener lo siguiente.

- El nombre de los sistemas en los que los servidores de aplicaciones web están instalados. Es posible que tenga uno o varios, en función del entorno de IBM EMM que esté configurando.
- El puerto en el que el servidor de aplicaciones está a la escucha. Si tiene previsto implementar SSL, obtenga el puerto SSL.
- El dominio de red del sistema de despliegue. Por ejemplo, *mi compañía.com*.

## Referencia de los valores de utilidades de Contact Optimization

En esta sección se describe la ventana de valores de utilidades de Contact Optimization del asistente de instalación de Contact Optimization.

Esta información es necesaria sólo si desea utilizar la utilidad *ACOOptAdmin* en el sistema en el que está ejecutando el instalador.

*Tabla 2. Requisitos de la utilidad ACOOptAdmin*

Campo	Descripción
Ruta de clases del controlador JDBC	Especifique la ruta completa del controlador JDBC en el sistema, incluido el archivo *.jar.  Para especificar varios archivos JAR, sepárelos mediante dos puntos.

---

## Comprobar si hay una variable de entorno JAVA\_HOME

Si tiene una variable de entorno *JAVA\_HOME* definida en la máquina donde está instalando un producto IBM EMM, compruebe que esté apuntado a la versión 1.6 del JRE de Sun.

Esta variable de entorno no es necesaria para instalar productos IBM EMM, pero si está presente debe apuntar a la versión 1.6 del JRE de Sun.

Si tiene una variable de entorno *JAVA\_HOME* y apunta a un JRE incorrecto, debe desestablecer la variable *JAVA\_HOME* antes de ejecutar los instaladores de IBM EMM. Puede hacerlo de la forma siguiente.

- Windows: En una ventana de comandos, especifique  
`set JAVA_HOME= déjelo vacío y pulse la tecla de retorno`
- Sistemas de tipo UNIX: En el terminal, especifique  
`export JAVA_HOME=déjelo vacío y pulse la tecla de retorno`

Una vez que se haya desestablecido 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.

---

## Paso: Ejecutar el instalador de IBM EMM

Antes de ejecutar el instalador de IBM EMM, verifique que cumple todos los requisitos previos siguientes.

- Ha descargado el instalador de IBM EMM y los instaladores de los productos que tiene previsto instalar. Tanto los instaladores de IBM EMM como los instaladores de los productos deben estar en el mismo directorio.
- Tiene disponible la información que ha recopilado tal como se describe en “Información necesaria para instalar todos los productos IBM EMM” en la página 14.

Si está volviendo a ejecutar el instalado en un sistema donde hay instalados otros productos IBM EMM, no los vuelva a instalar.

Consulte los otros temas de esta sección para ver detalles sobre el instalador, o si necesita ayuda especificando información en el asistente.

Ejecute el instalador de IBM EMM tal como se describe aquí, y siga las instrucciones del asistente.

- Modo del sistema de interfaz gráfica de usuario o X Window  
Ejecute el archivo `IBM_EMM_Installer`. En UNIX, utilice el archivo `.bin`.

- Modo de consola

Abra un indicador de mandato y en el directorio donde ha descargado el software de IBM ejecute el archivo ejecutable `IBM_EMM_Installer` de la forma siguiente.

En Windows, ejecute el archivo ejecutable `IBM_EMM_Installer` con `-i console`. Por ejemplo, `IBM_EMM_Installer_N.N.N.N_OS -i console`

En UNIX, ejecute el archivo `IBM_EMM_Installer.sh` sin ningún conmutador.

**Nota:** En Solaris, debe ejecutar el instalador desde un shell Bash.

- Modo desatendido

Abra un indicador de mandatos y en el directorio donde ha descargado el software IBM EMM ejecute el archivo ejecutable `IBM_EMM_Installer` con `-i silent`. En UNIX, utilice el archivo `.bin`. Por ejemplo, para especificar un archivo de respuestas ubicado en el mismo directorio que el instalador:

```
IBM_EMM_Installer_N.N.N.N_OS -i silent
```

Para especificar un archivo de respuestas en un directorio distinto, utilice `-f ruta_archivo/nombre_archivo`. Utilice una ruta completa. Por ejemplo:

```
IBM_EMM_Installer_N.N.N.N_OS -i silent -f ruta_archivo/nombre_archivo
```

Para obtener más información sobre el modo desatendido, consulte “Instalar varias veces mediante el modo desatendido” en la página 9.

## Contact Optimization y archivos EAR o WAR

Si está instalando Contact Optimization sólo durante esta ejecución del instalador de IBM , no necesita crear un archivo EAR o WAR, ya que no hay ninguna aplicación web Contact Optimization.

Todos los elementos de la interfaz gráfica de usuario de Contact Optimization están incluidos en la aplicación web Campaign. Durante la instalación, Contact Optimization se debe registrar en Marketing Platform, habilitando todas las

características de Contact Optimization en Campaign. (Si tiene errores de instalación, consulte “Registrar Contact Optimization manualmente” en la página 20.)

Si está instalando Contact Optimization con otras aplicaciones IBM EMM, siga las instrucciones de los archivos EAR para las demás aplicaciones.



---

## Capítulo 3. Configurar Contact Optimization

Contact Optimization no tiene ninguna aplicación web autónoma que pueda desplegar. Complete la configuración de Contact Optimization después de instalar, configurar, desplegar y verificar su instalación de Campaign.

---

### Paso: Crear y completar manualmente las tablas del sistema de Contact Optimization, si es necesario

Si el instalador de Contact Optimization no ha podido conectarse a las tablas del sistema de Campaign durante el proceso de instalación, verá un mensaje de error que le notificará de este error. El proceso de instalación continúa, pero en este caso debe crear y completar manualmente las tablas del sistema de Contact Optimization.

Para crear y completar las tablas del sistema de Contact Optimization, ejecute los scripts SQL que se listan en esta sección en la base de datos o el esquema que aloja las tablas del sistema de Campaign.

Los scripts SQL se encuentran en el directorio ddl de la instalación de Contact Optimization.

Si las tablas del sistema de Campaign están configuradas para unicode, utilice el script correspondiente que se encuentra en el directorio ddl/unicode de su instalación de Contact Optimization.

*Tabla 3. Scripts para crear tablas de Unica Optimize*

Tipo de origen de datos	Nombre del script
IBM DB2	aco_systab_db2.sql
Microsoft SQL Server	aco_systab_sqlsvr.sql
Oracle	aco_systab_ora.sql

Sólo hay un script para completar las tablas de Contact Optimization, `aco_populate_tables.sql`. No hay ningún script equivalente para unicode para el script `aco_populate_tables.sql` utilizado para completar las tablas.

---

### Paso: Registrar el producto manualmente, si es necesario

Si el instalador de Contact Optimization no se ha podido conectar a las tablas del sistema de Marketing Platform durante el proceso de instalación, verá un mensaje de error que le notificará sobre el error. El proceso de instalación continúa, pero en este caso debe importar la información de Contact Optimization manualmente en las tablas del sistema de Marketing Platform.

Las utilidades que se mencionan en estos procedimientos se encuentran en el directorio `tools/bin` de la instalación de Marketing Platform.

## Registrar Contact Optimization manualmente

Si se registra Contact Optimization en Marketing Platform, se importan los elementos de menú y se establecen algunas propiedades de configuración.

Si el instalador de Contact Optimization no se puede conectar a la base de datos de Marketing Platform para registrar el producto, ejecute la utilidad configTool. Utilice los comandos del ejemplo siguiente como directrices. Puede utilizar la utilidad tantas veces como número de archivos haya. En el caso de Contact Optimization, dado que hay un solo archivo, debe ejecutar la utilidad solo una vez.

```
configTool -i -p "Affinium|suite|uiNavigation|mainMenu|Campaign"  
-f "ruta_completa_a_directorio_instalación_Optimize\conf  
\optimize_navigation.xml"  
configTool -v -i -o -p Affinium|Campaign|about  
-f "ruta_completa_a_directorio_instalación_Optimize\conf  
\optimize_subcomponent_version.xml"
```

Todas las propiedades de configuración de Contact Optimization se incluyen con Campaign, de forma que no es necesario registrar las propiedades de configuración.

---

### Paso: Establecer manualmente las propiedades de configuración de Contact Optimization, si es necesario

Si el instalador de Contact Optimization no se ha podido conectar a las tablas del sistema de Marketing Platform durante el proceso de instalación, verá un mensaje de error que le notificará sobre el error. El proceso de instalación continúa, pero en este caso debe establecer las siguientes propiedades de configuración de Contact Optimization en la página **Valores > Configuración** manualmente.

- Campaign > unicaACOListener > serverHost
- Campaign > unicaACOListener > serverPort
- Campaign > unicaACOListener > useSSL

---

### Configurar herramienta AC0OptAdmin

Debe definir JAVA\_HOME en la herramienta AC0OptAdmin.

1. Abra el archivo AC0OptAdmin.sh (UNIX) o AC0OptAdmin.bat (Windows) ubicado en el directorio bin en el directorio de instalación de Contact Optimization para editarlo.
2. Busque JAVA\_HOME y sustituya [Change Me] por la ruta al directorio Java utilizado por el servidor de aplicaciones web.
3. Guarde y cierre el archivo.

---

### Configurar Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos

Si va a utilizar Contact Optimization con nombres de usuario que contienen caracteres chinos, japoneses o coreanos, debe configurar el servidor Contact Optimization.

1. Abra el archivo del servidor Contact Optimization (AC0server) que se encuentra en el directorio bin debajo del directorio de instalación de Contact Optimization para editarlo.
2. Elimine el comentario para establecer la variable de entorno UNICA\_ACYSSENCODING en UTF-8.

**Windows:** Elimine @rem delante de la línea siguiente en AC0server.bat:

```
@rem set UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8
```

**UNIX:** Elimine # delante de las líneas siguientes en AC0server.sh:

```
#UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8  
#export UNICA_ACSYSENCODING
```

3. Guarde y cierre el archivo.
4. Reinicie el servidor Contact Optimization en la nueva ventana de la consola, si se está ejecutando.

---

## Paso: Iniciar el servidor de Contact Optimization

Debe iniciar el servidor de Contact Optimization para poder utilizar Contact Optimization.

Para iniciar el servidor de Contact Optimization, ejecute el script AC0server ubicado en el directorio bin de su instalación de Contact Optimization.

Ejecute el script AC0Server de la forma siguiente.

En Windows: AC0Server.bat start

En UNIX: ./AC0Server.sh start

Para determinar si el proceso AC0server está en ejecución, utilice el Gestor de tareas de Windows o el mandato `ps -ef | grep unica_aolsnr` en sistemas UNIX.

---

## Paso: Correlacionar tablas para Contact Optimization

Para configurar Contact Optimization para que funcione con Campaign, debe correlacionar todas las tablas del sistema de Contact Optimization en Campaign, y las tablas de pertenencia de segmentos e historial de contactos.

Para obtener más información sobre cómo correlacionar las tablas del sistema en Campaign, consulte la publicación *IBM Campaign Administrator's Guide*.

**Nota:** La correlación de las tablas del sistema de pertenencia de segmentos en Campaign para su uso con segmentos estratégicos es opcional. Correlacione la tabla del sistema de pertenencia de segmentos para una audiencia sólo si utiliza la audiencia con diagramas de flujo o sesiones de Contact Optimization que utilicen segmentos estratégicos.

1. Correlacione todas las tablas del sistema.
2. Correlacione todas las tablas de historial de contactos.  
Confirme que cada uno de los niveles de audiencia de su configuración de Campaign tenga una tabla de historial de contactos. Debe correlacionar cada una de las tablas de historial de contactos. Consulte la publicación *IBM Campaign Administrator's Guide* para obtener más información sobre las tablas de historial de contactos adicionales.
3. (Opcional) Para cada audiencia que utilice en sesiones de Contact Optimization que utilicen segmentos estratégicos, correlacione la tabla del sistema de pertenencia de segmentos para la audiencia con la tabla de base de datos que define los miembros de segmento.

**Requisitos cuando se utilizan segmentos estratégicos.**

Si tiene previsto utilizar segmentos estratégicos, asegúrese de que haya una tabla de pertenencia de segmentos para cada uno de los niveles de audiencia en la configuración de Campaign. Debe correlacionar cada tabla de pertenencia de segmentos.

Cree dos índices en las tablas de pertenencia de segmentos de audiencia. Cree el primer índice en SegmentID y cree el segundo en las columnas de nivel de audiencia. Por ejemplo, la tabla UA\_SegMembership se envía con un índice en CustomerID y en SegmentID.

Para obtener más información sobre las tablas del sistema y los segmentos estratégicos, consulte la publicación *IBM Campaign Administrator's Guide*.

## Referencia de correlación de tablas del sistema de Contact Optimization

Lista de los nombres de las tablas del sistema de Contact Optimization tal como se muestran en el diálogo de configuración y el nombre de tabla predeterminado correspondiente.

*Tabla 4. Correlación de tablas del sistema de Contact Optimization*

Tabla del sistema de Contact Optimization	Tabla de base de datos
Tabla de sesiones de Optimize	UACO_OptSession
Tabla de procesos Optimización	UACO_OptimizeProcess
Tabla de historial de ejecución de Optimize	UACO_SesnRunHist
Tabla de segmentos de sesión de Optimize	UACO_SesnSegment
Tabla de segmentos de oferta de Optimize	UACO_OfferSeg
Tabla de ofertas de sesión de Optimize	UACO_SesnOffer
Tabla de reglas de Optimize	UACO_Rule
Tabla de reglas de excepción de Optimize	UACO_RException
Tabla de restricciones de reglas de excepción de Optimize	UACO_RExConstraint
Tabla de restricciones de reglas de Optimize	UACO_RConstraint
Tabla de lista de ofertas de reglas de Optimize	UACO_ROfferList
Tabla de ofertas de reglas de Optimize	UACO_ROffer
Tabla de segmentos de regla de Optimize	UACO_RSegment
Tabla base de contactos propuestos de Optimize	UACO_PCTBase
Tabla base de atributos propuestos de Optimize	UACO_POABase
Tabla base de contactos optimizados de Optimize	UACO_OCTBase

## Referencia de correlación de tablas del historial de contactos de Contact Optimization

Lista de ejemplo de los nombres de las tablas de historial de contactos tal como se muestran en el diálogo de configuración y el nombre de tabla predeterminado correspondiente. Los nombres de las tablas de nivel de audiencia adicionales son exclusivos en su configuración.

Tabla 5. Correlación de tablas de historial de contactos de Contact Optimization

Tabla del sistema	Correlaciones con tabla de base de datos
Tabla de historial de contactos del cliente	UA_ContactHistory
Tabla de historial de contactos detallada del cliente	UA_DtlContactHist

---

## Paso: Verificar la instalación de Contact Optimization

Para verificar que Contact Optimization esté instalado correctamente, inicie sesión en IBM EMM y confirme que puede acceder a **Campaign > Contact Optimizations**.

Al seleccionar Optimizaciones en el menú se abre la página Todas las sesiones de optimización de contacto donde puede gestionar las sesiones de Contact Optimization.

Después de instalar Contact Optimization, el proceso Optimización está disponible en Campaign para su utilización al crear diagramas de flujo por lotes de Campaign.

Es posible que deba cerrar la sesión de IBM EMM e iniciarla de nuevo después de correlacionar las tablas de Contact Optimization para que se muestre **Campaign > Contact Optimizations**.



---

## Capítulo 4. Configurar Contact Optimization en varias particiones

En la familia de productos de Campaign, las particiones proporcionan una manera de proteger los datos asociados con distintos grupos de usuarios.

Al configurar Campaign o una aplicación IBM EMM relacionada para que funcione con varias particiones, cada partición aparece a los usuarios de la aplicación como una instancia individual de la aplicación. No hay ninguna indicación de que existan otras particiones en el mismo sistema.

Para aplicaciones IBM EMM que funcionan con Campaign, puede configurar la aplicación sólo en particiones donde haya configurado ya una instancia de Campaign. Los usuarios de la aplicación en cada partición pueden acceder sólo a las funciones de Campaign y a las tablas de cliente configuradas para Campaign en la misma partición.

---

### Configurar varias particiones para Contact Optimization

Puede crear varias particiones para su utilización con Campaign y Contact Optimization.

Puede utilizar particiones para configurar Contact Optimization y Campaign de forma que distintos grupos de usuarios puedan acceder a distintos conjuntos de datos de Contact Optimization y Campaign. Para obtener más información sobre cómo configurar y utilizar varias particiones, consulte la publicación *IBM Campaign Installation Guide*.

La instalación de Contact Optimization crea una partición predeterminada, `partition1`, en el directorio `ContactOptimization/partitions` de la instalación del producto. Puede crear particiones adicionales en el mismo directorio.

Si configura Contact Optimization para utilizar varias particiones, debe configurar también Campaign para utilizar varias particiones. Los nombres de las particiones que cree para Contact Optimization deben coincidir exactamente con los nombres de las particiones correspondientes creadas para Campaign.

**Nota:** Guarde una copia limpia del directorio `partition1` original como copia de seguridad.

### Configurar varias particiones en Contact Optimization

Utilice particiones para configurar Contact Optimization y Campaign de forma que distintos grupos de usuarios tenga acceso a distintos conjuntos de datos de Contact Optimization y Campaign.

1. Cree sus particiones de Campaign.
2. Cree un directorio para cada partición que haya creado en Campaign en el directorio `partitions` de su instalación de Contact Optimization.

Por ejemplo, si ha creado `partition2` en Campaign, debe crear un directorio `ContactOptimization/partitions/partition2`.

3. Copie el contenido del directorio ContactOptimization/partitions/partition1, junto con todos sus directorios (vacías), en el directorio que ha creado para la nueva partición.

Por ejemplo, copie el contenido en el directorio partition1 del directorio ContactOptimization/partitions/partition2.

4. Si algún subdirectorio del directorio que se acaba de crear no está vacío, suprima todos los archivos de los subdirectorios.
5. Ejecute los scripts SQL para crear y completar las tablas del sistema de Contact Optimization en la base de datos configurada para la nueva partición.  
Para obtener más información sobre cómo ejecutar los scripts SQL, consulte "Paso: Crear y completar manualmente las tablas del sistema de Contact Optimization, si es necesario" en la página 19.
6. Repita los pasos del 2 al 5 para cada partición que deba crear. Utilice el directorio que ha creado más recientemente como punto de partida.

**Nota:** De forma predeterminada, las particiones se instalan en el directorio ContactOptimization/partitions. Si modifica el directorio predeterminado de Contact Optimization, o si modifica el directorio que especifica las particiones, ajuste estas instrucciones de la forma correspondiente.

## Configurar ACOServer para varias particiones

Debe configurar Contact Optimization para que apunte al directorio de particiones correcto.

Al instalar Contact Optimization se crea un directorio de particiones predeterminado en el directorio especificado por OPTIMIZE\_HOME. Este directorio predeterminado para las particiones contiene una partición, partition1. Independientemente de si crea otras particiones para su configuración de Contact Optimization, puede modificar la ubicación predeterminada para todas las particiones.

Para modificar el directorio de inicio de las particiones, puede establecer opcionalmente la variable de entorno OPTIMIZE\_PARTITION\_HOME en el archivo de servidor de Contact Optimization. Esta variable define la ubicación raíz de las particiones. Si establece esta variable, sustituye el valor predeterminado.

### Windows:

Puede establecerla añadiendo líneas como los dos comandos siguientes a ACOServer.bat:

```
set OPTIMIZE_PARTITION_HOME=C:\partitions
echo Using OPTIMIZE_PARTITION_HOME: %OPTIMIZE_PARTITION_HOME%
```

### UNIX:

Puede establecerla añadiendo las líneas siguientes a ACOServer.sh:

```
OPTIMIZE_PARTITION_HOME = /root_dir/work/partitions
export OPTIMIZE_PARTITION_HOME
echo "Using OPTIMIZE_PARTITION_HOME:"
$OPTIMIZE_PARTITION_HOME
```

---

## Capítulo 5. Preparar la actualización de Contact Optimization

Para actualizar cualquier producto IBM EMM, debe cumplir todos los requisitos previos que se listan en “Requisitos previos” en la página 3 en el capítulo “Preparar la instalación”.

Además, debe cumplir los requisitos previos que se muestran en esta sección.

### Eliminar archivos de respuestas generados por instalaciones anteriores

Antes de ejecutar el instalador para actualizar desde versiones anteriores a la versión 8.6.0, debe suprimir los archivos de respuestas generados por las instalaciones anteriores.

Los archivos de respuestas anteriores no son compatibles con instaladores de la versión 8.6.0 o posteriores porque se han realizado cambios en el comportamiento del instalador y en el formato de los archivos de respuestas.

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.

Los archivos de respuestas se denominan `installer_<producto><versión>.properties`, excepto el archivo del propio instalador de IBM, que se denomina `installer.properties`. El instalador crea estos archivos en el directorio especificado por el usuario durante la instalación. La ubicación predeterminada es el directorio de inicio del usuario.

### Requisito de cuenta de usuario (sólo UNIX)

En UNIX, la misma cuenta de usuario que ha instalado el producto debe realizar la actualización.

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

Si está pasando de una versión de 32 bits a una versión de 64 bits de un producto IBM EMM, asegúrese de que se cumplan las condiciones siguientes.

- Las bibliotecas del cliente de base de datos para los orígenes de datos del producto también son de 64 bits
- Todas las rutas de biblioteca relevantes (por ejemplo, scripts de inicio o entorno) hacen referencia correctamente a las versiones de 64 bits de los controladores de base de datos

### Requisitos de conocimientos

Estas instrucciones suponen que la persona que realiza la actualización tiene conocimientos de los temas siguientes:

- La función básica del instalador de IBM, tal como se describe en “Cómo funcionan los instaladores de IBM EMM” en la página 7

- La funcionalidad general y componentes de IBM EMM, incluida la estructura del sistema de archivos
- El proceso de instalación y configuración de la versión del producto de origen y de la nueva versión
- El mantenimiento de las propiedades de configuración en el sistema de origen y destino
- El proceso de instalación y configuración de los informes, si utiliza estos informes

---

## Orden de actualización de Contact Optimization

Al actualizar su instalación actual de Contact Optimization debe aplicar las mismas consideraciones que para la instalación.

### Conceptos relacionados:

“Si está actualizando o configurando varias particiones” en la página 5

“Orden de instalación de Contact Optimization” en la página 4

---

## Instalación de Contact Optimization

Descargue los archivos de instalación siguientes.

**Importante:** Coloque todos los archivos en el mismo directorio. Este paso es un requisito de instalación.

- El instalador de IBM
- El instalador de Contact Optimization

### Establecer permisos en sistemas de tipo UNIX

En sistemas de tipo UNIX, asegúrese de que los archivos de instalación tengan permisos de ejecución completos (rwxr-xr-x).

### Elegir el archivo de instalador correcto

Los archivos de instalación de IBM Contact Optimization se nombran según la versión del producto y el sistema operativo con el que están pensados para utilizarse. La excepción es los archivos de UNIX, que están pensados para ejecutarse en modo de consola, lo que no es específico del sistema operativo. En el caso de UNIX, se utilizan distintos archivos en función de si el modo de instalación es el sistema X Window o consola. Por ejemplo:

**Windows** - Modalidad de GUI y de consola -

IBM\_ContactOptimization\_N.N.N.N\_win64.exe es la versión N.N.N.N y está pensada para la instalación en el sistema operativo Windows de 64 bits.

**UNIX** - Modalidad de X Window System -

IBM\_ContactOptimization\_N.N.N.N\_solaris64.bin es la versión N.N.N.N y está pensada para la instalación en el sistema operativo Solaris de 64 bits.

**UNIX** - Modo de consola - IBM\_EMM\_Installer\_N.N.N.N.sh es la versión N.N.N.N y está pensada para la instalación en todos los sistemas operativos UNIX.

---

## Escenarios de actualización de Contact Optimization

Siga estas directrices para actualizar a la última versión de Contact Optimization.

*Tabla 6. Escenarios de actualización de Contact Optimization*

Versión de origen	Ruta de actualización
Versión 8.6.0 y posteriores	<p>Realice una instalación de actualización de sustitución sobre la versión actual de Contact Optimization.</p> <p>Siga las instrucciones de “Actualización desde la versión 8.5.0 y posteriores de Contact Optimization” en la página 31</p> <p><b>Importante:</b> Contact Optimization y Campaign deben estar en el mismo nivel de versión. Por ejemplo, debe actualizar Campaign a la versión 9.0.0 antes de actualizar Contact Optimization a la versión 9.0.0.</p>

**Nota:** No hay ninguna ruta de actualización desde versiones anteriores a la versión 8.5.0 de Contact Optimization. Si debe actualizar desde una versión anterior de Contact Optimization, primero debe actualizar a la versión 8.5.0 o 8.6.0 y a continuación actualizar a la versión 9.0.0.



---

## Capítulo 6. Actualizar Contact Optimization

Antes de actualizar desde cualquier versión de Contact Optimization, asegúrese de leer y comprender la siguiente información.

- Revise la sección de introducción Capítulo 5, “Preparar la actualización de Contact Optimization”, en la página 27, que contiene importante información sobre la actualización de todos los productos de IBM EMM.
- Lea los siguientes temas, para comprender qué debe hacer para actualizar desde el software actual a la nueva versión de Contact Optimization.

**Nota:** Como parte del proceso de actualización, debe detener y reiniciar el escucha de Contact Optimization.

---

### Actualización desde la versión 8.5.0 y posteriores de Contact Optimization

Puede ejecutar una actualización in situ desde la versión 8.5.0 y posteriores de Contact Optimization.

**Nota:** No hay ninguna ruta de actualización desde versiones anteriores a la versión 8.5.0 de Contact Optimization. Si debe actualizar desde una versión anterior de Contact Optimization, primero debe actualizar a la versión 8.5.0 o 8.6.0 y a continuación actualizar a la versión 9.0.0.

No es necesario migrar las sesiones de Contact Optimization desde la versión 8.5.0 y posteriores de Contact Optimization a la nueva versión Contact Optimization.

Antes de actualizar Contact Optimization, recopile la siguiente información:

#### Información de Marketing Platform

Los asistentes de instalación de cada producto IBM EMM deben poder comunicarse con la base de datos de tablas del sistema de Marketing Platform para registrar el producto.

Cada vez que ejecuta el instalador en una nueva ubicación, debe especificar la siguiente información de conexión de base de datos para la base de datos de tabla del sistema de Marketing Platform.

- Tipo de base de datos.
- Nombre de host de la base de datos.
- Puerto de la base de datos.
- Nombre de la base de datos.
- Nombre de usuario y contraseña de la cuenta de base de datos.
- URL de conexión JDBC a la base de datos de Marketing Platform. Este instalador proporciona el URL de conexión en función de los valores que se proporcionen, pero confirme que el URL es correcto.

Por ejemplo, para SQL Server, el URL de conexión JDBC tiene el formato siguiente:

```
jdbc:sqlserver://su_host_bd:su_puerto_bd;databaseName=su_nombre_bd
```

Ha obtenido esta información al crear la base de datos o el esquema.

### Información de Campaign

El asistente de instalación de Contact Optimization se debe comunicar con la base de datos de la tabla del sistema Campaign para crear las tablas de Contact Optimization. Debe recopilar la siguiente información sobre la instalación para permitir que el instalador instale las tablas de base de datos y configure adecuadamente Contact Optimization.

- Si la base de datos de Campaign se configura para Unicode o no.
- Tipo de base de datos de Campaign.  
Si el tipo de base de datos es IBM DB2 y ha instalado en un sistema UNIX, debe proporcionar la ruta de la instancia de DB2.

Si el tipo de base de datos es Oracle, debe proporcionar también el directorio de inicio de Oracle.

- Nombre del host de base de datos de Campaign.
- Puerto de base de datos de Campaign.
- Nombre de base de datos de Campaign.
- Nombre de usuario y contraseña de la cuenta de base de datos de Campaign.
- URL de conexión JDBC a la base de datos de Campaign. Este instalador proporciona el URL de conexión en función de los valores que se proporcionen, pero confirme que el URL es correcto.

Por ejemplo, para SQL Server, el URL de conexión JDBC tiene el formato siguiente:

```
jdbc:sqlserver://su_host_bd:su_puerto_bd;databaseName=su_nombre_bd
```

- El nombre del sistema en el que se instala el servidor de aplicaciones web de Campaign.
- El puerto en el que el servidor de aplicaciones de Campaign está a la escucha. Si tiene previsto implementar SSL, obtenga el puerto SSL.
- El dominio de red del sistema de despliegue. Por ejemplo, example.com.
- La ruta de CAMPAIGN\_HOME.

Si está instalando Contact Optimization y Campaign en sistemas distintos, debe montar el directorio Campaign de su instalación de Campaign como una unidad de red en el sistema que aloja Contact Optimization. La utilidad svrstop del directorio bin debe tener permisos de ejecución en el host de Contact Optimization. Defina CAMPAIGN\_HOME con la ruta completa del directorio de instalación de Campaign.

La nueva versión de Contact Optimization tiene nuevas propiedades de configuración para ajustar el algoritmo de optimización en la categoría AlgorithmTuning. Las propiedades de configuración se añaden al actualizar Campaign. No necesita modificar estas propiedades a menos que desee ajustar la instalación de Contact Optimization para obtener un mejor rendimiento. Para obtener detalles sobre cómo ajustar la instalación, consulte las publicaciones *IBM Contact Optimization User's Guide* y *IBM Contact Optimization Troubleshooting Guide*.

1. Detenga el escucha de Contact Optimization.
2. Ejecute el nuevo instalador de IBM EMM, seleccionando Contact Optimization.

**Importante:** Seleccione el directorio de instalación anterior de Contact Optimization, por ejemplo, C:\IBM\Optimize.

Cuando se le solicite, seleccione la **Configuración automática de base de datos**.

3. Inicie el escucha de Contact Optimization.  
En la versión más reciente de Contact Optimization, el script AC0Server proporciona opciones para iniciar y detener el escucha de Contact Optimization. Este script se encuentra en el directorio bin de la instalación de Contact Optimization.  
En Windows: AC0server.bat start  
En UNIX: AC0server.sh start
4. Realice los pasos siguientes para todas las sesiones de Contact Optimization que utilicen los valores avanzados de nivel de sesión:
  - a. Edite los valores avanzados de nivel de sesión de la sesión de Contact Optimization.
  - b. Guarde los valores de nivel de sesión.

Al guardar los valores se garantiza que los niveles avanzados de nivel de sesión de la sesión de optimización actual se mantienen durante la actualización. Si no guarda los valores avanzados, es posible que ContinueOnGenerationLoopError se comporte como si estuviera establecido en False, incluso si ContinueOnGenerationLoopError está establecido en True.

---

## Configurar Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos

Si va a utilizar Contact Optimization con nombres de usuario que contienen caracteres chinos, japoneses o coreanos, debe configurar el servidor Contact Optimization.

1. Abra el archivo del servidor Contact Optimization (AC0server) que se encuentra en el directorio bin debajo del directorio de instalación de Contact Optimization para editarlo.
2. Elimine el comentario para establecer la variable de entorno UNICA\_ACSYSENCODING en UTF-8.  
**Windows:** Elimine @rem delante de la línea siguiente en AC0server.bat:  

```
@rem set UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8
```

**UNIX:** Elimine # delante de las líneas siguientes en AC0server.sh:  

```
#UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8  
#export UNICA_ACSYSENCODING
```
3. Guarde y cierre el archivo.
4. Reinicie el servidor Contact Optimization en la nueva ventana de la consola, si se está ejecutando.



---

## Apéndice. Desinstalar productos IBM

Es posible que necesite desinstalar un producto IBM si está haciendo lo siguiente.

- Retirar un sistema.
- Eliminar un producto IBM del sistema.
- Liberar espacio de un sistema.

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 se ejecuta el desinstalador de IBM asegura que todos los archivos de configuración, la información de registro del instalador y los datos de usuario se eliminan del sistema. 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 solamente elimina los archivos predeterminado que se han creado durante la instalación. No se eliminará ningún archivo creado o generado tras la instalación.

---

### Eliminar tablas de Contact Optimization

Antes de desinstalar Contact Optimization, es posible que desee eliminar las tablas de Contact Optimization de la base de datos de Campaign.

Para eliminar las tablas de Contact Optimization, ejecute el script `aco_systab_drop.sql` en el directorio `ddl` de su instalación de Contact Optimization.

---

### Desinstalar productos IBM

Siga estas instrucciones para eliminar correctamente productos IBM del sistema.

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

1. Si el producto de IBM tiene una aplicación web desplegada, anule el despliegue de la aplicación web del producto de IBM EMM desde WebSphere o WebLogic.
2. Concluya WebSphere o WebLogic.
3. Detenga los procesos en ejecución relacionados con el producto que está desinstalando.  
Por ejemplo, detenga los servicios de escucha de Campaign o Contact Optimization antes de desinstalar estos productos.
4. Compruebe si el directorio de instalación del producto contiene un directorio `ddl` y, si existe, puede ejecutar los scripts que se proporcionan allí para descartar las tablas de la base de datos de la tabla del sistema.
5. Ejecute el desinstalador de IBM EMM y siga las indicaciones del asistente.

El desinstalador se encuentra en el directorio *Uninstall\_Producto*, donde *Product* es el nombre del producto de IBM EMM. El directorio *Uninstall\_Producto* se encuentra en el directorio de instalación del producto. Al desinstalar un producto instalado con el modo desatendido, la desinstalación también se ejecutará en modo desatendido (sin presentar diálogos para la interacción con el usuario).

---

## Cómo contactar con el soporte técnico de IBM

Si encuentra un problema que no puede resolver consultando la documentación, la persona responsable del contacto con el servicio de soporte técnico en su empresa puede realizar una llamada al soporte técnico de IBM . Utilice la información de este apartado para garantizar que su problema se resuelva de forma eficaz y satisfactoria.

Si usted no es una de las personas responsables del contacto con el servicio de soporte técnico en su empresa, póngase en contacto con su administrador de IBM para obtener información.

### Información a recopilar

Antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM , recopile la información siguiente:

- Una breve descripción del tipo de problema.
- Mensajes de error detallados que aparezcan cuando se produce el problema.
- Pasos detallados para reproducir el problema.
- Archivos de registro relacionados, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos.
- Información sobre su producto y el entorno del sistema, que podrá obtener según se describe en "información del sistema".

### Información del sistema

Cuando llame al soporte técnico de IBM , es posible que se le pida información sobre su entorno.

Si el problema que tiene no le impide iniciar sesión, la mayoría de la información estará disponible en la Página Acerca de, que proporciona información sobre las aplicaciones de IBM que tiene instaladas.

Puede acceder a la página Acerca de, seleccionando **Ayuda > Acerca de**. Si no la página Acerca de no está accesible, puede obtener el número de versión de cualquier aplicación de IBM del archivo `version.txt` que se encuentra en el directorio de instalación de cada aplicación.

### Información de contacto para el soporte técnico de IBM

Para saber las formas de contacto con el soporte técnico de IBM , consulte el sitio web del soporte técnico del producto IBM : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).



---

## Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios que se ofrecen en los EE.UU.

Es posible que IBM no ofrezca los productos, servicios o características que se tratan en este documento en otros países. Consulte al representante local de IBM para obtener información de los productos y servicios disponibles actualmente en su zona. Las referencias a programas, productos o servicios de IBM no pretenden establecer ni implicar que sólo puedan utilizarse dichos productos, programas o servicios de IBM. En su lugar, se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ninguno de los derechos de propiedad intelectual de IBM. Sin embargo, es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM.

IBM puede tener patentes o solicitudes de patentes pendientes que cubran la materia descrita en este documento. La entrega de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas acerca de licencias, por escrito, a la dirección siguiente:

IBM Director of Licensing  
IBM Corporation  
North Castle Drive  
Armonk, NY 10504-1785  
EE.UU.

Para consultas sobre licencias relacionadas con información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el departamento de propiedad intelectual de IBM de su país o envíe sus consultas, por escrito, a:

Intellectual Property Licensing  
Legal and Intellectual Property Law  
IBM Japan Ltd.  
1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi  
Kanagawa 242-8502 Japón

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde estas disposiciones sean incompatibles con la legislación local: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO VULNERACIÓN, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO. Algunas legislaciones no contemplan la declaración de limitación de responsabilidad, ni implícita ni explícita, en determinadas transacciones, por lo que cabe la posibilidad de que esta declaración no sea aplicable en su caso.

Esta información puede contener imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se realizan cambios en la información que aquí se presenta; estos cambios se incorporarán en las nuevas ediciones de la publicación. IBM puede realizar en cualquier momento mejoras o cambios en los productos o programas descritos en esta publicación sin previo aviso.

Cualquier referencia en este documento a sitios web que no son de IBM se proporciona únicamente para su comodidad y no significa en modo alguno que se recomiende dichos sitios web. El material de estos sitios web no forma parte del material correspondiente a este producto IBM y el uso de estos sitios web es a cuenta y riesgo del usuario.

IBM puede utilizar o distribuir cualquier información que se le proporcione en la forma que considere adecuada, sin incurrir por ello en ninguna obligación para con el remitente.

Los usuarios con licencia de este programa que deseen obtener información sobre éste con el propósito de habilitar: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido este) y (ii) el uso mutuo de la información que se ha intercambiado, deben ponerse en contacto con:

IBM Corporation  
170 Tracer Lane  
Waltham, MA 02451  
EE.UU.

Esta información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones adecuados, incluido en algunos casos, el pago de una tasa.

El programa bajo licencia que se describe en este documento y todo el material bajo licencia disponible los proporciona IBM bajo los términos de las Condiciones Generales de IBM, Acuerdo Internacional de Programas Bajo Licencia de IBM o cualquier acuerdo equivalente entre las partes.

Los datos sobre rendimiento aquí incluidos se han determinado en un entorno controlado. Por tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos pueden variar de forma significativa. Algunas mediciones pueden haberse realizado en sistemas en nivel de desarrollo y no existe garantía alguna de que estas mediciones sean iguales en los sistemas de disponibilidad general. Además, es posible que algunas mediciones se hayan calculado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deberían verificar los datos aplicables en sus entornos específicos.

La información relacionada con los productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de dichos productos, sus anuncios publicados u otras fuentes de disponibilidad pública. IBM no ha comprobado estos productos y no puede confirmar la precisión de su rendimiento, compatibilidad ni contemplar ninguna otra reclamación relacionada con los productos que no son de IBM. Las preguntas relacionadas con las prestaciones de los productos que no son de IBM deberán dirigirse a los proveedores de estos productos.

Todas las declaraciones relativas a la dirección o intención futura de IBM están sujetas a ser cambiadas o retiradas sin aviso y representan sólo propósitos y objetivos.

Todos los precios de IBM que se muestran son precios actuales recomendados por IBM de venta al público y están sujetos a cambios sin notificación previa. Los precios de los distribuidores pueden variar.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones empresariales cotidianas. Para mostrarlos de la forma más completa posible, los

ejemplos incluyen nombres de personas, de empresas, de marcas y de productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud a los nombres y direcciones que haya utilizado una empresa real es pura coincidencia.

#### LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicación de muestra en lenguaje fuente, que ilustran técnicas de programación en las distintas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir los programas de muestra de cualquier forma, sin tener que pagar a IBM, con intención de desarrollar, utilizar, comercializar o distribuir programas de aplicación que estén en conformidad con la interfaz de programación de aplicaciones (API) de la plataforma operativa para la que están escritos los programas de muestra. Estos ejemplos no se han probado exhaustivamente bajo todas las condiciones. Por lo tanto, IBM no puede garantizar ni dar por supuesta la fiabilidad, la capacidad de servicio ni la funcionalidad de estos programas. Los programas de muestra se proporcionan "TAL CUAL", sin garantía de ningún tipo. IBM no será responsable de los daños que surjan por el uso de los programas de muestra.

Si está visualizando esta información en copia software, es posible que no aparezcan las fotografías y las ilustraciones en color.

---

## Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://ibm.com) son marcas registradas o marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones en todo el mundo. Otros nombres de servicios y productos podrían ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Hay disponible una lista actual de marcas registradas de IBM en el apartado "Información de marca registrada y copyright" en el sitio web [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).







Impreso en España