

IBM Contact Optimization
Version 9.0
15 janvier 2013

Guide d'installation

IBM

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 39.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex*

© Copyright IBM Corporation 2003, 2013.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens	v
Chapitre 1. Préparation de l'installation de Contact Optimization	1
Liste de contrôle d'installation de base de Contact Optimization	1
Installation de Contact Optimization avec d'autres composants du système.	2
Prérequis	3
Configuration requise	3
Connaissances requises	4
Ordre d'installation pour Contact Optimization	4
Machines client	4
Autorisation d'accès	5
Mise à niveau ou configuration de plusieurs partitions	5
Chapitre 2. Installation de Contact Optimization	7
Fonctionnement des programmes d'installation IBM EMM	7
Répertoire de stockage unique pour les fichiers de programmes d'installation	7
Choix des répertoires d'installation des produits	8
Types d'installation	8
Modes d'installation	9
Installations multiples en mode sans opérateur	9
Exemples d'invite d'installation	11
Création automatique et manuelle de table système.	13
Où installer Contact Optimization	13
Etape : Obtenir les informations requises	14
Informations requises pour installer tous les produits IBM EMM.	15
Guide de référence des paramètres des utilitaires Contact Optimization	16
Recherche d'une variable d'environnement JAVA_HOME	16
Etape : Exécuter le programme d'installation IBM EMM	16
Contact Optimization et fichiers EAR ou WAR	17
Chapitre 3. Configuration de Contact Optimization	19
Etape : Créer et remplir manuellement les tables système Contact Optimization, si nécessaire.	19
Etape : Enregistrer manuellement le produit, si nécessaire	19
Enregistrement manuel de Contact Optimization	20
Etape : Définir manuellement les propriétés de configuration de Contact Optimization, si nécessaire.	20
Configuration de l'outil ACOOptAdmin	20
Configuration de Contact Optimization pour les utilisateurs chinois, japonais et coréens.	20
Etape : Démarrer le serveur Contact Optimization	21
Etape : Mapper les tables pour Contact Optimization	21
Mappage de table système Contact Optimization	22
Mappage de table d'historique des contacts Contact Optimization	22
Etape : Vérifier l'installation Contact Optimization	23
Chapitre 4. Configuration de Contact Optimization dans plusieurs partitions	25
Configuration de plusieurs partitions pour Contact Optimization	25
Configuration de plusieurs partitions pour Contact Optimization	25
Configuration d'ACOServer pour plusieurs partitions	26
Chapitre 5. Préparation de la mise à niveau de Contact Optimization	27
Ordre de mise à niveau pour Contact Optimization	28
Installation de Contact Optimization	28
Scénarios de mise à niveau Contact Optimization.	29
Chapitre 6. Mise à niveau de Contact Optimization	31
Mise à niveau depuis Contact Optimization version 8.5.0 ou ultérieure	31
Configuration de Contact Optimization pour les utilisateurs chinois, japonais et coréens.	33
Annexe. Désinstallation des produits IBM	35
Suppression des tables Contact Optimization	35
Désinstallation des produits IBM	35
Contacteur le support technique d'IBM	37
Remarques	39
Marques	41
Règles de confidentialité et conditions d'utilisation	41

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Chapitre 1. Préparation de l'installation de Contact Optimization

L'installation de produits IBM® est un processus à plusieurs étapes qui implique un certain nombre d'éléments logiciels et matériels qui ne sont pas fournis par IBM. La documentation relative à IBM fournit des indications sur des configurations spécifiques ainsi que des procédures à suivre pour installer les produits IBM. Cependant, pour obtenir des informations détaillées sur l'utilisation de systèmes qui ne sont pas fournis par IBM, consultez la documentation relative à ces produits.

Avant de commencer, planifiez l'installation du logiciel IBM EMM, notamment vos objectifs métier, ainsi que l'environnement matériel et logiciel requis pour les atteindre.

Liste de contrôle d'installation de base de Contact Optimization

Lisez cette présentation du processus d'installation et vérifiez que votre environnement, l'ordre d'installation prévu et les niveaux de connaissance remplissent les conditions requises.

La liste ci-après constitue une présentation générale des étapes à suivre pour effectuer une installation de base d'IBM Contact Optimization. Des informations supplémentaires sur ces étapes sont disponibles dans ce guide.

Installer Contact Optimization

1. Chapitre 2, «Installation de Contact Optimization», à la page 7
Téléchargez les programmes d'installation IBM EMM et Contact Optimization.
2. «Informations requises pour installer tous les produits IBM EMM», à la page 15
Collectez les informations requises pour l'installation. Vous utiliserez ces informations pour exécuter l'assistant d'installation.
3. «Étape : Exécuter le programme d'installation IBM EMM», à la page 16
Après avoir installé, déployé et vérifié IBM Marketing Platform et IBM Campaign, installez Contact Optimization.

Configurer Contact Optimization

1. «Étape : Créer et remplir manuellement les tables système Contact Optimization, si nécessaire.», à la page 19
Si le programme d'installation Contact Optimization n'a pas pu se connecter aux tables système Campaign, utilisez les scripts SQL fournis pour créer et remplir les tables système Contact Optimization dans la base de données ou le schéma Campaign.
2. «Enregistrement manuel de Contact Optimization», à la page 20
Si le programme d'installation Contact Optimization n'est pas parvenu à effectuer l'enregistrement, employez les utilitaires Marketing Platform pour procéder à un enregistrement manuel.
3. «Étape : Définir manuellement les propriétés de configuration de Contact Optimization, si nécessaire», à la page 20

Si le programme d'installation Contact Optimization n'a pas pu définir les propriétés de configuration, définissez les propriétés requises dans la page **Paramètres > Configuration**.

4. «Étape : Démarrer le serveur Contact Optimization», à la page 21
Démarez et vérifiez le serveur Contact Optimization.
5. «Étape : Mapper les tables pour Contact Optimization», à la page 21
Dans Campaign, mappez les tables Contact Optimization.
6. «Étape : Vérifier l'installation Contact Optimization», à la page 23
Connectez-vous à Marketing Platform et vérifiez que vous pouvez accéder à **Campagne > Optimisations de contact**.

Installation de Contact Optimization avec d'autres composants du système

Le diagramme suivant fournit une présentation de l'emplacement d'installation des applications IBM. Le diagramme montre tous les produits, qui ne sont pas tous requis pour Contact Optimization.

Cette configuration représente une installation de base. Vous aurez peut-être besoin d'une installation plus complexe et distribuée pour répondre à vos exigences en matière de sécurité et de performances.

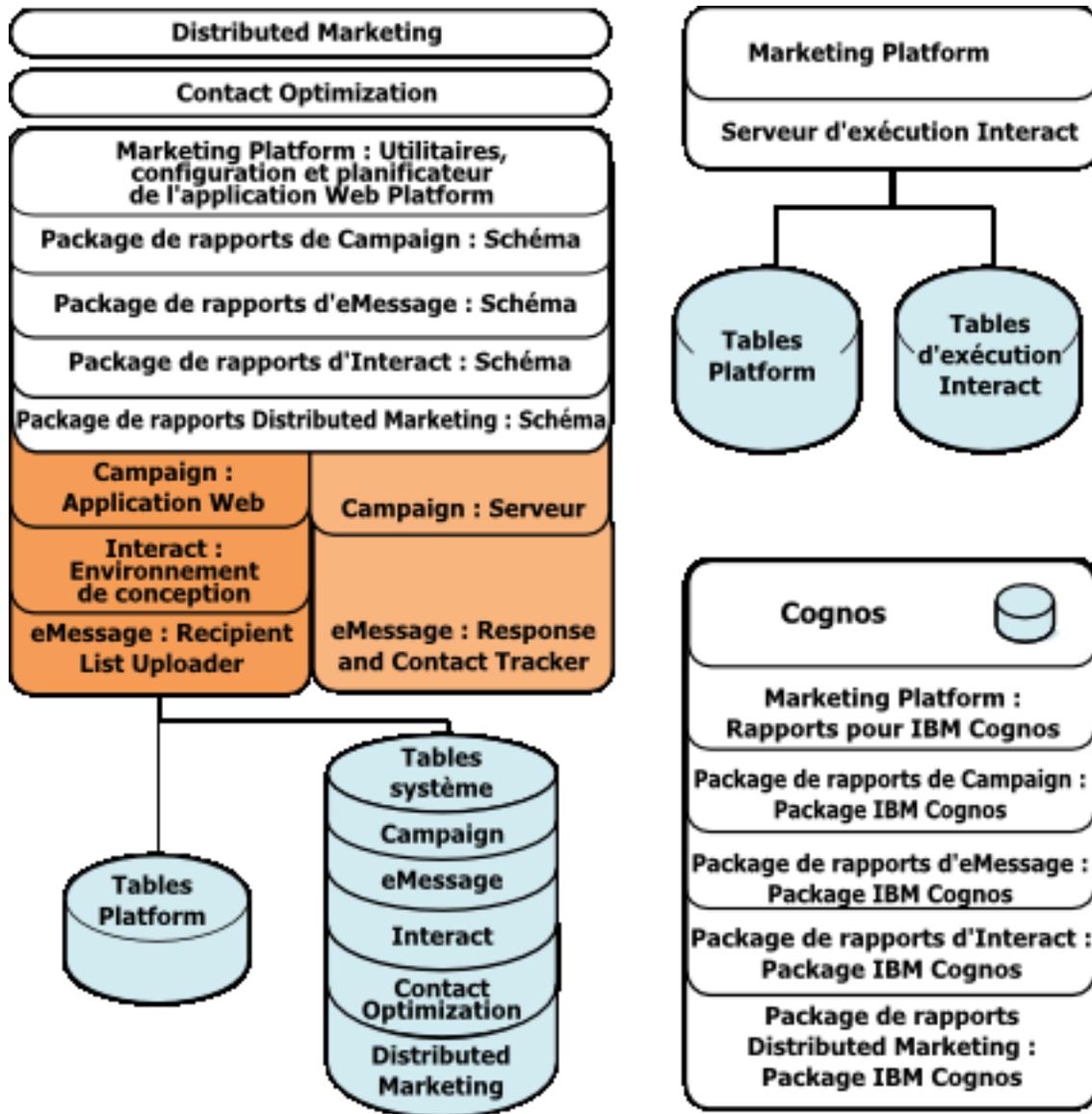


Figure 1. Composants d'IBM EMM

Prérequis

Les conditions suivantes doivent être réunies pour installer des produits IBM EMM.

Configuration requise

Pour la configuration système requise détaillée, voir le guide *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements* (Environnements logiciels recommandés et configuration minimale requise).

Machine virtuelle Java requise

Il faut déployer les applications IBM EMM dans une suite sur une machine virtuelle Java™ (JVM) dédiée. Les produits IBM EMM personnalisent la machine

virtuelle Java utilisée par le serveur d'application Web. Si vous rencontrez des erreurs liées à JVM, il peut être nécessaire de créer un domaine Oracle WebLogic ou WebSphere dédié aux produits IBM EMM.

Domaine réseau requis

Les produits IBM EMM installés en tant que suite doivent être installés sur le même domaine réseau, afin de se conformer aux restrictions de navigateur visant à limiter les risques de sécurité liés aux scripts intersites.

Connaissances requises

Pour installer des produits IBM EMM, vous devez parfaitement maîtriser ou travailler avec des collaborateurs qui maîtrisent l'environnement d'installation. Les connaissances requises portent notamment sur les systèmes d'exploitation, les bases de données et les serveurs d'application Web.

Ordre d'installation pour Contact Optimization

Contact Optimization fonctionne avec Marketing Platform et Campaign. Vous devez configurer ces produits avant de commencer à installer Contact Optimization.

Marketing Platform requis

Avant d'installer tout produit IBM EMM, Marketing Platform doit être installé.

Pour chaque groupe de produits devant travailler ensemble, vous ne devez installer Marketing Platform qu'une seule fois.

Important : Chaque programme d'installation du produit vérifie que les produits requis sont installés. Si votre produit ou version n'est pas enregistré dans Marketing Platform, vous recevez une notification vous indiquant que vous devez procéder à l'installation ou à la mise à niveau de ce produit ou de cette version avant de poursuivre l'installation. Dans le cas contraire, le programme d'installation se ferme. Le message s'affiche uniquement si votre produit est introuvable ou est une version plus ancienne.

Marketing Platform doit être déployé et en cours d'exécution avant que vous puissiez définir des propriétés sur la page **Paramètres > Configuration**.

Configuration requise de Campaign

Avant d'installer Contact Optimization, vous devez installer et configurer Campaign.

Remarque : Pour des installations sous UNIX, vous devrez peut-être définir la propriété `Djava.awt.headless` pour votre serveur d'applications Web sur `true` dans votre serveur d'applications. Ce paramètre est obligatoire uniquement si vous ne parvenez pas à voir les rapports Contact Optimization. Pour plus d'informations, voir le manuel *IBM Campaign - Guide d'installation*.

Vous n'avez pas besoin de préparer des sources de données supplémentaires car Contact Optimization utilise la source de données des tables système Campaign.

Machines client

Les machines clients doivent répondre aux exigences de configuration suivantes.

- Le navigateur ne doit pas mettre les pages en cache. Dans Internet Explorer, cliquez sur **Outils > Options Internet > Général > Historique de navigation > Paramètres** et sélectionnez l'option qui permet de vérifier l'existence d'une version plus récente des pages à chaque visite.
- Si un logiciel de blocage des fenêtres contextuelles est installé sur la machine client, Campaign risque de ne pas fonctionner correctement. Pour de meilleurs résultats, désactivez le logiciel de blocage des fenêtres contextuelles lors de l'exécution de Campaign.

Autorisation d'accès

Vérifiez que vos droits d'accès réseau vous permettent d'effectuer les procédures décrites dans ce guide, et que vous disposez d'informations de connexion avec les autorisations appropriées.

Droits nécessaires :

- Mot de passe d'administration du serveur d'application Web.
- Accès administratif à toutes les bases de données nécessaires.
- Droit d'accès en écriture sur tous les fichiers qu'il faut éditer.
- Droits d'accès en écriture sur tous les répertoires dans lesquels vous devez enregistrer un fichier, comme le répertoire d'installation et le répertoire de sauvegarde si vous effectuez une mise à niveau.
- Droits d'accès en lecture/écriture/exécution nécessaires pour exécuter le programme d'installation.
- Le compte de système d'exploitation que vous utilisez pour exécuter le serveur d'application Web et les composants IBM EMM doit disposer d'un accès en lecture et écriture sur le répertoire et les sous-répertoires appropriés.
- Sous UNIX, le compte utilisateur qui installe Campaign et Marketing Platform doit être membre du même groupe que les utilisateurs de Campaign. Ce compte utilisateur doit avoir un répertoire de base valide, et disposer de droits en écriture sur ce répertoire.
- Sous UNIX, tous les fichiers d'installation des produits IBM doivent bénéficier de droits d'exécution complets (par exemple, `rwxr-xr-x`).

Mise à niveau ou configuration de plusieurs partitions

Si vous procédez à une mise à niveau, consultez les sections sur la préparation en vue d'une mise à niveau.

Si vous envisagez de créer plusieurs partitions, reportez-vous à la section relative à la configuration de partitions multiples.

Concepts associés:

«Ordre de mise à niveau pour Contact Optimization», à la page 28

Chapitre 2. Installation de Contact Optimization

Téléchargez les fichiers d'installation suivants.

Important : Placez tous les fichiers dans le même répertoire. Il s'agit d'une condition requise pour l'installation.

- Programme d'installation IBM
- Programme d'installation Contact Optimization

Définition des droits d'accès sur les systèmes de type UNIX

Sur les systèmes de type UNIX, veillez à ce que les fichiers d'installation disposent des droits d'accès d'exécution complets (rwxr-xr-x).

Choix du fichier de programme d'installation approprié

Les fichiers d'installation IBM Contact Optimization sont nommés d'après la version du produit et du système d'exploitation avec lesquels ils seront utilisés. La seule exception concerne les fichiers UNIX à exécuter en mode console, qui ne varient pas en fonction du système d'exploitation. Sous UNIX, différents fichiers sont utilisés en fonction du mode d'installation (système X-Window ou console). Par exemple:

Windows - Mode Interface graphique et console -

IBM_ContactOptimization_N.N.N.N_win64.exe est la version N.N.N.N destinée à être installée sur le système d'exploitation Windows 64 bits.

UNIX - Mode système X-Window -

IBM_ContactOptimization_N.N.N.N_solaris64.bin est la version N.N.N.N destinée à être installée sur le système d'exploitation Solaris 64 bits.

UNIX - Mode console - IBM_EMM_Installer_N.N.N.N.sh est la version N.N.N.N destinée à être installé sur tous les systèmes d'exploitation UNIX.

Fonctionnement des programmes d'installation IBM EMM

Vous devez lire cette section si vous ne connaissez pas les fonctions de base des programmes d'installation d'IBM EMM.

Répertoire de stockage unique pour les fichiers de programmes d'installation

Lorsque vous installez des produits d'entreprise IBM EMM, vous utilisez une combinaison de plusieurs programmes d'installation.

- Outil d'installation principal dont le nom contient IBM_EMM_Installer
- Programmes d'installation spécifiques, dont le nom contient le nom du produit en question

Pour installer des produits IBM EMM, il faut impérativement placer l'outil d'installation principal et les programmes d'installation des produits dans le même répertoire. Lorsque vous exécutez le programme d'installation principal, il détecte

les fichiers d'installation des produits stockés dans ce répertoire. Vous pouvez alors sélectionner les produits que vous souhaitez installer.

Lorsque plusieurs versions d'un programme d'installation du produit se trouvent dans le répertoire de stockage de l'outil d'installation principal, ce dernier affiche toujours la dernière version du produit dans l'écran Produits IBM EMM de l'assistant d'installation.

Installation de correctifs

Vous pouvez envisager d'appliquer un correctif immédiatement après avoir effectué une nouvelle installation d'un produit IBM EMM. Si tel est le cas, placez le programme d'installation du correctif dans le répertoire contenant la version de base et l'outil d'installation principal. Lorsque vous exécutez le programme d'installation, vous pouvez sélectionner à la fois la version de base et le correctif. Le programme d'installation installe alors les deux dans l'ordre qui convient.

Choix des répertoires d'installation des produits

Vous pouvez procéder à l'installation dans n'importe quel répertoire sur n'importe quel système accessible via le réseau. Pour indiquer le répertoire d'installation, saisissez son chemin ou sélectionnez-le via la navigation.

Vous pouvez indiquer un chemin relatif par rapport au répertoire dans lequel vous exécutez le programme d'installation en indiquant un point avant le chemin.

Si le répertoire indiqué n'existe pas, le programme d'installation le crée en supposant que votre ID de connexion dispose des droits d'accès appropriés.

Le répertoire de plus haut niveau par défaut pour les installations d'IBM EMM est /IBM/EMM (UNIX) ou C:\IBM\EMM (Windows). Les programmes d'installation des produits procèdent ensuite à l'installation des fichiers dans des sous-répertoires individuels situés sous le répertoire EMM.

Types d'installation

Le programme d'installation d'IBM EMM effectue les types d'installation suivants.

- **Nouvelle installation** : lorsque vous exécutez le programme d'installation et sélectionnez un répertoire dans lequel aucun produit IBM EMM n'a jamais été installé, il procède automatiquement à une nouvelle installation.
- **Installation de mise à niveau** : lorsque vous exécutez un programme et sélectionnez un répertoire où une version *précédente* du produit IBM EMM est installée, le programme d'installation effectue une mise à niveau d'installation. Pour les produits pour lesquels les programmes d'installation réalisent automatiquement les mises à jour de la base de données, l'installation de mise à niveau ajoute de nouvelles tables mais n'écrase pas les données dans les tables existantes.

Pour les produits pour lesquels les programmes d'installation réalisent automatiquement les mises à jour de la base de données, des erreurs peuvent se produire durant une mise à niveau car le programme d'installation ne crée pas de tables dans la base de données si elles existent déjà. Vous pouvez ignorer ces erreurs en toute sécurité. Pour plus de détails, voir le chapitre sur la mise à niveau.

- **Réinstallation** : Lorsque vous exécutez le programme d'installation et sélectionnez un répertoire où *la même* version d'un produit IBM EMM est installée, le programme d'installation écrase votre installation existante. Pour

préserver toutes les données existantes, sauvegardez les répertoires d'installation et les bases de données de table système avant la réinstallation.

En règle générale, la réinstallation n'est pas recommandée.

Modes d'installation

Le programme d'installation d'IBM EMM peut être exécuté dans les modes suivants.

- Mode console (ligne de commande)

En mode console, les options vous sont présentées dans des listes numérotées. Fournissez un numéro pour sélectionner l'option de votre choix. Si vous appuyez sur Entrée sans entrer un numéro, le programme d'installation utilise l'option par défaut. L'option par défaut est indiquée par l'un des symboles suivants.

--> Pour sélectionner une option lorsque ce symbole s'affiche, entrez le numéro de l'option de votre choix et appuyez sur Entrée.

[X] Ce symbole indique que vous pouvez choisir une, plusieurs ou toutes les options de la liste. Si vous tapez le numéro d'une option en regard de laquelle figure le symbole [X] et appuyez sur Entrée, vous désélectionnez cette option. Si vous tapez le numéro d'une option qui n'est pas actuellement sélectionnée (accompagnée du symbole []), cette option est sélectionnée lorsque vous appuyez sur Entrée.

Pour désélectionner ou sélectionner plus d'une option, entrez une liste de numéros séparée par des virgules.

- Mode d'interface graphique Windows ou UNIX X-windows
- Mode sans opérateur ou silencieux, qui ne requiert pas d'interaction

Le mode sans opérateur peut être utilisé pour installer un produit IBM EMM plusieurs fois (par exemple lorsque vous configurez un environnement en grappe). Pour plus d'informations, voir «Installations multiples en mode sans opérateur».

Installations multiples en mode sans opérateur

Si vous devez installer plusieurs fois des produits IBM EMM (lorsque vous configurez un environnement en grappe, par exemple) vous pouvez envisager d'exécuter les programmes d'installation IBM EMM en mode sans opérateur, c'est-à-dire sans intervention manuelle.

A propos des fichiers de réponses

Le mode sans opérateur (aussi appelé mode silencieux) nécessite un ou plusieurs fichiers fournissant les informations qu'un utilisateur doit généralement indiquer sur invite lors d'une installation par le biais d'une console ou d'une interface graphique. Il s'agit des fichiers de réponses.

Vous pouvez créer des fichiers de réponses à l'aide d'une des options suivantes.

- Vous pouvez créer des fichiers de réponses directement à partir du fichier de réponses exemple qui sert de modèle. Les fichiers exemples sont inclus dans les programmes d'installation de votre produit. Vous les trouvez dans une archive compressée nommée ResponseFiles. Les fichiers de réponses exemple sont nommés comme suit.

– Outil d'installation principal de IBM EMM : `installer.properties`

- Programme d'installation du produit : `installer_` suivi des initiales du nom de produit et du numéro de version. Par exemple, le programme d'installation Campaign possède un fichier de réponses nommé `installer_ucN.N.N.N.properties`.
- Programme d'installation du groupe de rapports du produit : `installer_` suivi des initiales du groupe de rapports et du nom du produit ainsi que du numéro de version. Par exemple, le programme d'installation de groupe de rapports de Campaign possède un fichier de réponses nommé `installer_urpcN.N.N.N.properties`.

Modifiez les fichiers exemples comme indiqué et placez-les dans le même répertoire que vos programmes d'installation.

- Autre méthode possible, avant de configurer une installation en mode sans opérateur, vous pouvez exécuter les programmes d'installation en mode interface graphique Windows ou en mode UNIX X-Windows ou console et choisir de créer le fichier de réponses.

Le programme d'installation maître IBM EMM crée un fichier et chaque produit IBM EMM que vous installez crée aussi un ou plusieurs fichiers.

Les fichiers de réponses créés lors de l'exécution des programmes d'installation ont des extensions `.properties` telles que `installer_produitversion.properties` et le fichier pour le programme d'installation de IBM EMM lui-même est nommé `installer.properties`. Le programme d'installation crée ces fichiers dans le répertoire que vous indiquez.

Important : Par mesure de sécurité, le programme d'installation n'enregistre pas les mots de passe de la base de données dans les fichiers de réponses. Lorsque vous créez des fichiers de réponses pour le mode sans opérateur, vous devez modifier chaque fichier de réponses pour saisir les mots de passe de la base de données. Ouvrez chaque fichier de réponses et recherchez le paramètre `PASSWORD` pour apporter les modifications nécessaires.

Emplacements dans lesquels le programme d'installation recherche les fichiers de réponses

Lorsque le programme d'installation s'exécute en mode sans opérateur, il recherche le fichier de réponses aux emplacements ci-dessous.

- Tout d'abord, il analyse le contenu du répertoire d'installation.
- Ensuite, il examine le répertoire de base de l'utilisateur qui procède à l'installation.

Tous les fichiers de réponses doivent être stockés dans le même répertoire. Vous pouvez modifier le chemin où les fichiers de réponses sont lus en ajoutant des arguments dans la ligne de commande. Par exemple :

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

Effet du mode sans opérateur lors d'une désinstallation

Lorsque vous désinstallez un produit dont l'installation a été réalisée en mode sans opérateur, sa désinstallation s'effectue également dans ce mode (sans ouvrir aucune boîte de dialogue nécessitant l'intervention de l'utilisateur).

Mode sans opérateur et mises à niveau

Lors d'une mise à niveau, si un fichier de réponses a déjà été créé et que le mode sans opérateur est activé, le programme d'installation reprend le répertoire d'installation précédemment défini. Si vous souhaitez effectuer une mise à niveau à l'aide en mode sans opérateur quand aucun fichier de réponses n'existe, créez un fichier de réponses en exécutant le programme d'installation manuellement lors de votre première installation, et vérifiez que vous avez sélectionné votre répertoire d'installation actuel dans l'assistant d'installation.

Exemples d'invite d'installation

Des exemples d'invite qui s'affichent au cours d'une installation sur un serveur UNIX en mode console sont présentés ici, pour référence. Vous devez lire et suivre les instructions qui s'affichent pendant l'installation réelle.

Après votre saisie, la plupart des invites affichent votre réponse et demandent une confirmation par oui ou par non (Y/N) avant de continuer. Elles vous donnent ainsi la possibilité d'apporter des corrections si cela est nécessaire.

Utilisez ces exemples pour vous aider à rassembler les informations requises avant de commencer l'installation, et comme référence pendant l'installation.

Tableau 1. Exemples d'invites d'installation et de réponses

Invite	Réponse
-bash-4.0S	invite initiale. Entrez le nom du fichier principal du programme d'installation, ainsi que les options de l'utilitaire de configuration de base de données à utiliser.
Choisir les paramètres régionaux	Entrez un numéro pour sélectionner l'une des langues répertoriées. Pour utiliser les paramètres régionaux par défaut, 2- Anglais, appuyez sur Entrée.
Introduction	Si une version précédente du produit est installée, une mise à niveau est effectuée. Si la même version du produit est déjà installée, la poursuite de la procédure supprime toutes les tables et les données.
Génération des fichiers de réponses	Entrez un numéro pour choisir de générer, ou non, des fichiers de réponses destinés à une installation sans opérateur. Si vous choisissez de générer des fichiers de réponses, vous pouvez fournir un chemin de destination.

Tableau 1. Exemples d'invites d'installation et de réponses (suite)

Invite	Réponse
Sélection de fonctions produit	<p>Une liste de fonctions numérotées s'affiche. Les fonctions cochées [X] sont sélectionnées pour l'installation, celles qui ne le sont pas [] ne sont pas sélectionnées. Pour changer les choix, entrez des numéros sous la forme d'une liste séparée par des virgules pour faire passer les fonctions de sélectionnée à désélectionnée (ou inversement), puis appuyez sur Entrée.</p> <p>Supposons que la liste de fonctions suivante soit affichée :</p> <p>1- [X] IBM Marketing Platform 2- [X] IBM Marketing Operations</p> <p>Pour n'installer <i>que</i> Marketing Platform, entrez 2 et appuyez sur Entrée.</p>
Installation principale (Marketing Platform)	
Répertoire d'installation	
Sélection du serveur d'applications	
Type de la base de données Platform	Entrez les informations relatives à la base de données contenant les tables système de Marketing Platform.
Nom d'hôte de la base de données Platform	
Port de la base de données Platform	
Nom/ID système (SID) de la base de données Platform	
Nom d'utilisateur de la base de données Platform	
Mot de passe de la base de données Platform	
Connexion JDBC	
Classpath du pilote JDBC	
Installation spécifique (Marketing Operations)	
Introduction	Pour chaque fonctionnalité du produit que vous avez choisi d'installer, le nom du produit s'affiche, suivi d'un avertissement sur la réinstallation.
Répertoire d'installation	
Configuration de la base de données Marketing Operations	<p>Entrez un numéro pour choisir le mode automatique ou manuel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La configuration automatique utilise pour cette fonctionnalité les informations que vous avez fournies pour l'installation principale. • La configuration manuelle vous invite à entrer les caractéristiques de chaque base de données et des connexions JDBC individuellement pour tenir compte des différences spécifiques à chaque fonctionnalité.

Tableau 1. Exemples d'invites d'installation et de réponses (suite)

Invite	Réponse
Hôte du serveur Marketing Operations	
Port du serveur Marketing Operations	
Nom du domaine Marketing Operations	Entrez le même nom de domaine de la société, tout en minuscule, pour toutes les fonctionnalités que vous installez.
Paramètres régionaux pris en charge	Entrez un numéro pour choisir une langue. Vous pouvez également entrer une liste séparée par des virgules pour sélectionner plusieurs paramètres régionaux.
Paramètres régionaux par défaut	Entrez un numéro pour choisir une langue.
Déploiement d'un fichier EAR	Entrez un numéro pour choisir la création, ou non, d'un fichier d'archive d'entreprise (EAR).

Création automatique et manuelle de table système

Pour certains produits IBM , vous pouvez indiquer si vous souhaitez permettre au programme d'installation de créer les tables système dans la base de données.

Si vous choisissez d'autoriser le programme d'installation à créer les tables système, vous devez fournir les informations permettant à celui-ci à se connecter à la base de données du produit que vous avez créée lors d'une étape précédente. En règle générale, ces informations incluent :

- Le type de base de données
- Le nom du serveur de base de données
- Le port sur lequel le serveur est en mode écoute
- Le nom de la base de données ou l'ID schéma
- Une connexion et un mot de passe pour la base de données

Si vous choisissez de créer manuellement les tables système, vous devez utiliser votre client de base de données pour exécuter les scripts SQL fournis avec l'installation de votre produit.

Des détails relatifs à la création manuelle de tables sont fournis dans la section «Étape : Créer et remplir manuellement les tables système Contact Optimization, si nécessaire.», à la page 19.

Où installer Contact Optimization

Pour de meilleures performances, installez Contact Optimization sur son propre système, où aucun autre produit IBM EMM n'est installé.

Contact Optimization peut nécessiter beaucoup de ressources de calcul et de traitement de l'information. Vous disposez d'un contrôle et d'une flexibilité accrus si vous faites fonctionner Contact Optimization dans un environnement dédié.

Etape : Obtenir les informations requises

Obtenez les informations suivantes avant de commencer l'installation de Contact Optimization. Vous utiliserez ces informations pour exécuter l'assistant d'installation.

Pilote JDBC sur le système Contact Optimization

Obtenez le chemin d'accès aux classes du pilote JDBC sur le système sur lequel vous installez Contact Optimization. Ce chemin doit inclure le nom le fichier JAR.

Informations sur Marketing Platform

Les assistants d'installation de chaque produit IBM EMM doivent pouvoir communiquer avec la base de données des tables système de Marketing Platform pour l'enregistrement du produit.

Chaque fois que vous exécutez le programme d'installation à un nouvel emplacement, vous devez entrer les informations qui suivent, relatives à la connexion à la base de données de la table système de Marketing Platform.

- Type de la base de données.
- Nom d'hôte de la base de données.
- Port de la base de données.
- Nom de la base de données.
- Nom d'utilisateur et mot de passe du compte de la base de données.
- URL de connexion JDBC à la base de données Marketing Platform. Le programme d'installation fournit l'URL de connexion en fonction des valeurs que vous indiquez. Vous devez cependant vérifier que l'URL est correcte.

Par exemple, pour SQL Server, l'URL de connexion a le format suivant :

```
jdbc:sqlserver://hôte_base_de_données:port_base_de_données;  
databaseName=nom_base_de_données
```

Vous avez obtenu ces informations lorsque vous avez créé la base de données ou le schéma.

Informations sur Campaign

L'assistant d'installation pour Contact Optimization a besoin de communiquer avec votre base de données de table système Campaign pour créer les tables Contact Optimization. Vous devez collecter les informations suivantes sur l'installation Campaign pour permettre au programme d'installation de configurer les tables de base de données Contact Optimization et de configurer correctement Contact Optimization.

- Si votre base de données Campaign est configurée pour Unicode.
- Type de base de données Campaign.

Si le type de votre base de données est IBM DB2 et que celle-ci est installée sur le système UNIX, vous devez également fournir le chemin d'accès à l'instance DB2.

Si le type de votre base de données est Oracle, vous devez également fournir le répertoire de base Oracle.

- Nom d'hôte de la base de données Campaign.
- Port de la base de données Campaign.

- Nom de la base de données Campaign.
- Nom d'utilisateur et mot de passe du compte de la base de données Campaign.
- URL de connexion JDBC à la base de données Campaign. Le programme d'installation fournit l'URL de connexion en fonction des valeurs que vous indiquez. Vous devez cependant vérifier que l'URL est correcte.

Par exemple, pour SQL Server, l'URL de connexion a le format suivant :

```
jdbc:sqlserver://hôte_base_de_données:port_base_de_données;databaseName=nom_base_de_données
```

- Nom du système sur lequel le serveur d'application Web Campaign est installé.
- Port sur lequel le serveur d'applications Campaign est en mode écoute. Si vous prévoyez d'implémenter SSL, obtenez le port SSL.
- Le domaine de réseau du système de déploiement. Par exemple, mycompany.com.
- Chemin à CAMPAIGN_HOME.

Si vous installez Contact Optimization et Campaign sur des systèmes distincts, vous devez monter le répertoire Campaign pour votre installation Campaign en tant qu'unité réseau sur le système qui héberge Contact Optimization. L'utilitaire svrstop situé dans le répertoire bin doit avoir les droits d'exécution sur l'hôte Contact Optimization. Définissez CAMPAIGN_HOME en utilisant le chemin d'accès complet à votre répertoire d'installation Campaign.

Informations requises pour installer tous les produits IBM EMM

Rassemblez les informations répertoriées dans cette rubrique.

Informations relatives à Marketing Platform

Les assistants d'installation de chaque produit IBM EMM doivent être en mesure de communiquer avec la base de données de la table système Marketing Platform pour enregistrer le produit.

Chaque fois que vous exécutez le programme d'installation, vous devez entrer les informations de connexion à la base de données de la table système Marketing Platform ci-dessous.

- Type de base de données
- Nom d'hôte de base de données
- Port de la base de données
- ID schéma ou nom de base de données
- Nom d'utilisateur et mot de passe du compte de base de données

Vous réunissez ces informations lors de la phase de création de la base de données ou du schéma.

Informations relatives au composant Web

Pour tous les produits IBM EMM associés à un composant Web que vous déployez sur un serveur d'application Web, vous devez obtenir les renseignements suivants.

- Nom des systèmes sur lesquels les serveurs d'application Web sont installés. Il peut y en avoir un ou plusieurs selon l'environnement IBM EMM que vous configurez.
- Port sur lequel le serveur d'application est en mode de réception. Si vous prévoyez d'implémenter SSL, déterminez le numéro de port adapté.

- Domaine réseau du système de déploiement. Par exemple, `mycompany.com`.

Guide de référence des paramètres des utilitaires Contact Optimization

Cette section décrit la fenêtre Paramètres des utilitaires Contact Optimization de l'assistant d'installation Contact Optimization.

Ces informations sont requises uniquement si vous souhaitez vous servir de l'utilitaire ACOOptAdmin sur le système sur lequel vous exécutez le programme d'installation.

Tableau 2. Configuration requise pour l'utilitaire ACOOptAdmin

Zone	Description
Classpath du pilote JDBC	Entrez le chemin d'accès complet du pilote JDBC sur votre système, y compris le fichier *.jar. Pour indiquer plusieurs fichiers JAR distincts, séparez-les avec un signe deux-points.

Recherche d'une variable d'environnement JAVA_HOME

Si vous avez défini une variable d'environnement `JAVA_HOME` sur la machine sur laquelle vous installez un produit IBM EMM, veillez à ce qu'elle pointe vers la version 1.6 de l'environnement JRE Sun.

Cette variable d'environnement n'est pas nécessaire pour installer les produits IBM EMM, mais si elle existe, elle doit pointer vers la version 1.6 de l'environnement JRE Sun.

Si vous disposez d'une variable d'environnement `JAVA_HOME` et qu'elle pointe vers un environnement d'exécution Java incorrect, vous devez supprimer la définition de la variable `JAVA_HOME` avant d'exécuter les programmes d'installation d'IBM EMM. Pour ce faire, procédez comme suit.

- Windows : dans une fenêtre de commande, entrez
`set JAVA_HOME=leave empty and press return key`
- Systèmes de type UNIX : Dans le terminal, entrez
`export JAVA_HOME=leave empty and press return key`

Une fois la définition de la variable d'environnement annulée, les programmes d'installation IBM EMM utilisent l'environnement JRE qui s'y trouve.

Vous pouvez redéfinir la variable d'environnement à la fin de l'installation.

Etape : Exécuter le programme d'installation IBM EMM

Avant d'exécuter le programme d'installation IBM EMM, vérifiez que les conditions suivantes sont réunies.

- Vous avez téléchargé l'outil d'installation principal IBM EMM, ainsi que les programmes d'installation des produits souhaités. Il faut placer tous ces fichiers (outil d'installation principal IBM EMM et programmes d'installation des produits) dans le même répertoire.

- Vous disposez des informations collectées en suivant les instructions de la rubrique «Informations requises pour installer tous les produits IBM EMM», à la page 15.

Si vous réexécutez le programme d'installation sur un système sur lequel d'autres produits IBM EMM sont installés, ne réinstallez pas ces produits.

Consultez les autres rubriques pour plus de détails sur le programme d'installation, ou si vous avez besoin d'aide pour entrer des informations dans l'assistant.

Exécutez le programme d'installation IBM EMM comme indiqué ici, puis suivez les instructions de l'assistant.

- Mode interface graphique ou système X-Window

Exécutez le fichier `IBM_EMM_Installer`. Sous UNIX, exécutez le fichier `.bin`.

- Mode console

Ouvrez une invite de commande et, à partir du répertoire dans lequel vous avez téléchargé le logiciel IBM , exécutez le fichier exécutable `IBM_EMM_Installer` comme suit.

Sous Windows, exécutez le fichier exécutable `IBM_EMM_Installer` avec `-i console`. Par exemple, `IBM_EMM_Installer_N.N.N.N_OS -i console`

Sous UNIX, exécutez le fichier `IBM_EMM_Installer.sh` sans commutateur.

Remarque : Sur Solaris, vous devez exécuter le programme d'installation depuis un interpréteur de commandes Bash.

- Mode sans opérateur

Ouvrez une invite de commande et, à partir du répertoire dans lequel vous avez téléchargé le logiciel IBM EMM, exécutez le fichier exécutable `IBM_EMM_Installer` avec `-i silent`. Sous UNIX, exécutez le fichier `.bin`. Par exemple, pour spécifier un fichier de réponses stocké dans le même répertoire que le programme d'installation :

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

Pour spécifier un fichier de réponses dans un répertoire différent, respectez la syntaxe `-f cheminaccèsfichier/nomfichier`. Indiquez un chemin d'accès complet. Par exemple :

```
IBM_EMM_Installer_N.N.N.N_OS -i silent -f filepath/filename
```

Pour plus d'informations sur le mode sans opérateur, voir «Installations multiples en mode sans opérateur», à la page 9.

Contact Optimization et fichiers EAR ou WAR

Si vous installez Contact Optimization uniquement lors de cette exécution du programme d'installation IBM , vous n'avez pas besoin de créer un fichier EAR ou WAR, car il n'existe pas d'application Web Contact Optimization.

Tous les éléments d'interface graphique Contact Optimization sont contenus au sein de l'application Web Campaign. Lors de l'installation, Contact Optimization doit s'enregistrer auprès de Marketing Platform, ce qui active toutes les fonctions Contact Optimization dans Campaign. (Si vous rencontrez des erreurs lors de l'installation, voir «Enregistrement manuel de Contact Optimization», à la page 20.)

Si vous installez Contact Optimization avec d'autres applications IBM EMM, suivez les instructions concernant pour les fichiers EAR pour les autres applications.

Chapitre 3. Configuration de Contact Optimization

Contact Optimization ne comporte pas d'application Web autonome que vous pouvez déployer. Complétez la configuration de Contact Optimization après avoir installé, configuré, déployé et vérifié votre installation de Campaign.

Etape : Créer et remplir manuellement les tables système Contact Optimization, si nécessaire.

Si le programme d'installation Contact Optimization n'a pas pu se connecter avec les tables système Campaign au cours de l'installation, un message d'erreur indique l'échec. Le processus d'installation se poursuit mais, dans ce cas, vous devez créer et remplir manuellement les tables système Contact Optimization.

Pour créer et remplir les tables système Contact Optimization, exécutez les scripts SQL répertoriés dans cette section sur la base de données ou le schéma qui contient les tables système Campaign.

Les scripts SQL se trouvent dans le répertoire `ddl` sous le répertoire d'installation de Contact Optimization.

Si les tables système de Campaign sont configurées pour Unicode, utilisez le script approprié situé dans le répertoire `ddl/unicode` dans le répertoire d'installation Contact Optimization.

Tableau 3. Scripts pour la création des tables Unica Optimize

Type de source de données	Nom du script
IBM DB2	<code>aco_systab_db2.sql</code>
Microsoft SQL Server	<code>aco_systab_sqlsvr.sql</code>
Oracle	<code>aco_systab_ora.sql</code>

Il existe un seul script pour remplir les tables Contact Optimization, `aco_populate_tables.sql`. Il n'existe pas de script équivalent Unicode pour le script `aco_populate_tables.sql` utilisé pour remplir les tables.

Etape : Enregistrer manuellement le produit, si nécessaire

Si le programme d'installation Contact Optimization n'a pas pu se connecter avec les tables système Marketing Platform au cours de l'installation, un message d'erreur indique l'échec. Le processus d'installation se poursuit mais, dans ce cas, vous devez importer manuellement les informations Contact Optimization dans les tables système Marketing Platform.

Les utilitaires mentionnés dans ces procédures se trouvent dans le répertoire `tools/bin` sous le répertoire d'installation de Marketing Platform.

Enregistrement manuel de Contact Optimization

L'enregistrement manuel de Contact Optimization avec Marketing Platform importe les options de menu et définit les propriétés de configuration.

Si le programme d'installation de Contact Optimization ne parvient pas à se connecter à la base de données de Marketing Platform pour enregistrer le produit, exécutez l'utilitaire configTool en suivant l'exemple des commandes suivantes. Vous devez exécuter cet utilitaire autant de fois qu'il existe de fichiers. Pour Contact Optimization, étant donné qu'il n'existe qu'un seul fichier, vous ne devez exécuter cet utilitaire qu'une seule fois.

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

Toutes les propriétés de configuration Contact Optimization sont incluses avec Campaign. Il n'est donc pas nécessaire d'enregistrer les propriétés de configuration.

Etape : Définir manuellement les propriétés de configuration de Contact Optimization, si nécessaire

Si le programme d'installation Contact Optimization n'a pas pu se connecter avec les tables système Marketing Platform au cours de l'installation, un message d'erreur indique l'échec. Le processus d'installation se poursuit mais vous devez définir manuellement les propriétés de configuration Contact Optimization suivantes dans la page **Paramètres > Configuration**.

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

Configuration de l'outil ACOOptAdmin

Vous devez définir JAVA_HOME dans l'outil ACOOptAdmin.

1. Ouvrez pour l'éditer le fichier ACOOptAdmin.sh (UNIX) ou ACOOptAdmin.bat (Windows), situé dans le répertoire bin sous votre répertoire d'installation Contact Optimization.
2. Recherchez JAVA_HOME et remplacez [Change Me] par le chemin d'accès au répertoire Java utilisé par votre serveur d'applications Web.
3. Enregistrez et fermez le fichier.

Configuration de Contact Optimization pour les utilisateurs chinois, japonais et coréens.

Si vous allez utiliser Contact Optimization avec des noms d'utilisateur qui contiennent des caractères chinois, japonais ou coréens, vous devez configurer le serveur Contact Optimization.

1. Ouvrez pour l'éditer le fichier serveur Contact Optimization (ACOserver) situé dans le répertoire bin de l'installation Contact Optimization.
2. Supprimez la mise en commentaire pour définir la variable d'environnement UNICA_ACSYSENCODING sur UTF-8.

Windows : Supprimez @rem avant la ligne suivante dans AC0server.bat :

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

UNIX : Supprimez # avant la ligne suivante dans AC0server.sh :

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

3. Enregistrez et fermez le fichier.
4. Redémarrez le serveur Contact Optimization dans une nouvelle fenêtre console s'il s'exécute.

Etape : Démarrer le serveur Contact Optimization

Vous devez démarrer le serveur Contact Optimization pour pouvoir utiliser Contact Optimization.

Pour démarrer le serveur Contact Optimization, exécutez le script AC0server situé dans le répertoire bin de l'installation Contact Optimization.

Exécutez le script AC0Server comme suit.

On Windows : AC0Server.bat start

On UNIX : ./AC0Server.sh start

Pour déterminer si le processus AC0server s'exécute, utilisez le gestionnaire de tâches Windows ou la commande `ps -ef | grep unica_aolsnr` sur les systèmes UNIX.

Etape : Mapper les tables pour Contact Optimization

Pour configurer Contact Optimization pour fonctionner avec Campaign, vous devez mapper toutes les tables système de Contact Optimization dans Campaign, ainsi que vos tables d'historique des contacts et d'appartenance des segments.

Pour plus d'informations sur le mappage des tables système dans Campaign, reportez-vous au *guide d'administration d'IBM Campaign*.

Remarque : Le mappage des tables d'appartenance des segments dans Campaign pour une utilisation avec les segments stratégiques est facultatif. Mappez la table d'appartenance des segments pour une audience uniquement si vous utilisez cette audience avec des diagrammes ou des sessions Contact Optimization qui font appel à des segments stratégiques.

1. Mappez toutes les tables système.
2. Mappez toutes les tables d'historique des contacts.

Vérifiez que chaque niveau d'audience de votre configuration Campaign dispose d'une table d'historique des contacts. Vous devez mapper chaque table d'historique des contacts. Pour plus d'informations sur les tables d'historique des contacts supplémentaires, voir le *guide d'administration d'IBM Campaign*.

3. (Facultatif) Pour chaque audience utilisée dans des sessions Contact Optimization qui font appel à des segments stratégiques, mappez la table système d'appartenance des segments pour cette audience à la table de base de données qui définit les membres de segment.

Exigences lors de l'utilisation de segments stratégiques.

Si vous prévoyez d'utiliser des segments stratégiques, vérifiez qu'il existe une table d'appartenance des segments pour chaque niveau d'audience de votre configuration Campaign. Vous devez mapper chaque table d'appartenance des segments.

Créez deux index sur les tables d'appartenance des segments des audiences. Créez le premier sur SegmentID et le deuxième sur les colonnes de niveau d'audience. Par exemple, la table UA_SegMembership est livrée avec un index sur CustomerID et sur SegmentID.

Pour plus d'informations sur les tables système et les segments stratégiques, voir *le guide d'administration d'IBM Campaign*.

Mappage de table système Contact Optimization

Exemples de noms des tables système Contact Optimization tels qu'ils s'affichent dans le dialogue de configuration et noms de table par défaut correspondants.

Tableau 4. Mappage de table système Contact Optimization

Table système Contact Optimization	Table de base de données
Table de sessions Optimize	UACO_OptSession
Table de processus Optimize	UACO_OptimizeProcess
Table d'historique d'exécution Optimize	UACO_SesnRunHist
Table de segments de sessions Optimize	UACO_SesnSegment
Table de segments d'offres Optimize	UACO_OfferSeg
Table d'offres de sessions Optimize	UACO_SesnOffer
Table des règles Optimize	UACO_Rule
Table des règles d'exception Optimize	UACO_RException
Table de contraintes de règles d'exception Optimize	UACO_RExConstraint
Table de contraintes de règles Optimize	UACO_RConstraint
Table de liste d'offres de règles Optimize	UACO_ROfferList
Table d'offres de règles Optimize	UACO_ROffer
Table de segments de règles Optimize	UACO_RSegment
Table de base des contacts proposés Optimize	UACO_PCTBase
Table de base des attributs proposés Optimize	UACO_POABase
Table de base des contacts optimisés Optimize	UACO_OCTBase

Mappage de table d'historique des contacts Contact Optimization

Exemples de noms de tables d'historique de contacts et noms de table par défaut correspondants. Les noms de tables de niveaux d'audience supplémentaires sont uniques pour votre configuration.

Tableau 5. Mappage de table d'historique de contacts Contact Optimization

Table système	Mappé à la table de base de données
Table d'historique des contacts client	UA_ContactHistory
Table d'historique détaillé des contacts client	UA_DtlContactHist

Etape : Vérifier l'installation Contact Optimization

Pour vous assurer que Contact Optimization est installé correctement, connectez-vous à IBM EMM et vérifiez que vous pouvez accéder à **Campagne > Optimisations de contact**.

Le fait de sélectionner Optimisations dans le menu ouvre la page Toutes les sessions Contact Optimization, dans laquelle vous pouvez gérer vos sessions Contact Optimization.

Une fois que vous avez installé Contact Optimization, le processus Optimize est disponible dans Campaign pour que vous puissiez l'utiliser lors de la génération des diagrammes de traitement par lots Campaign.

Vous devrez peut-être vous déconnecter et vous connecter à IBM EMM après avoir mappé les tables Contact Optimization pour afficher **Campagne > Optimisations de contact**.

Chapitre 4. Configuration de Contact Optimization dans plusieurs partitions

Dans la famille de produits Campaign, les partitions permettent de sécuriser les données associées aux différents groupes d'utilisateurs.

Lorsque vous configurez Campaign ou une application d'IBM EMM connexe pour un fonctionnement avec plusieurs partitions, chaque partition apparaît pour les utilisateurs de l'application sous la forme d'une instance distincte de l'application. Rien n'indique qu'il existe d'autres partitions sur le même système.

Pour les applications IBM EMM qui fonctionnent avec Campaign, vous pouvez configurer l'application uniquement dans les partitions sur lesquelles vous avez déjà configuré une instance de Campaign. Les utilisateurs de l'application au sein de chaque partition peuvent accéder uniquement aux fonctions, aux données et aux tables client de Campaign configurées pour Campaign dans la même partition.

Configuration de plusieurs partitions pour Contact Optimization

Vous pouvez créer plusieurs partitions pour une utilisation avec Campaign et Contact Optimization.

Vous pouvez utiliser des partitions pour configurer Contact Optimization et Campaign de telle sorte que des groupes d'utilisateurs différents aient accès à différents jeux de données Contact Optimization et Campaign. Pour plus d'informations sur la configuration et l'utilisation de plusieurs partitions, voir le *Guide d'installation de IBM Campaign*.

L'installation de Contact Optimization crée une partition par défaut, `partition1`, sous le répertoire `ContactOptimization/partitions` de l'installation du produit. Vous pouvez créer des partitions supplémentaires dans le même répertoire.

Si vous configurez Contact Optimization pour utiliser plusieurs partitions, vous devez également configurer Campaign pour utiliser plusieurs partitions. Les noms des partitions que vous créez pour Contact Optimization doivent correspondre exactement aux noms des partitions correspondantes créées pour Campaign.

Remarque : Vous devez disposer d'une copie propre du répertoire `partition1` d'origine devant faire office de sauvegarde.

Configuration de plusieurs partitions pour Contact Optimization

Utilisez des partitions pour configurer Contact Optimization et Campaign de telle sorte que des groupes d'utilisateurs différents aient accès à différents jeux de données Contact Optimization et Campaign.

1. Créez vos partitions Campaign.
2. Créez un répertoire pour chaque partition que vous avez créée dans Campaign dans le répertoire `partitions` de votre installation Contact Optimization.

Par exemple, si vous avez créé `partition2` dans Campaign, vous devez créer le répertoire `ContactOptimization/partitions/partition2`.

3. Copiez le contenu du répertoire ContactOptimization/partitions/partition1, avec tous ses sous-répertoires (vides), dans le répertoire que vous avez créé pour la nouvelle partition.
Par exemple, copiez le contenu du répertoire partition1 dans le répertoire ContactOptimization/partitions/partition2.
4. Si des sous-répertoires du répertoire nouvellement créé ne sont pas vides, supprimez tous les fichiers de ces sous-répertoires.
5. Exécutez les scripts SQL pour créer et remplir les tables système Contact Optimization dans la base de données configurée pour la nouvelle partition.
Pour plus d'informations sur l'exécution des scripts SQL, voir «Etape : Créer et remplir manuellement les tables système Contact Optimization, si nécessaire.», à la page 19.
6. Répétez les étapes 2 à 5 pour chaque partition à créer. Utilisez le répertoire que vous avez créé en dernier comme point de départ.

Remarque : Par défaut, les partitions sont installées sous le répertoire ContactOptimization/partitions. Si vous modifiez le répertoire par défaut pour Contact Optimization, ou si vous modifiez le répertoire qui spécifie les partitions, vous devez adapter ces instructions en conséquence.

Configuration d'ACOServer pour plusieurs partitions

Vous devez configurer Contact Optimization pour pointer vers le répertoire partitions correct.

Lorsque vous installez Contact Optimization, un répertoire partitions par défaut est créé sous le répertoire spécifié par OPTIMIZE_HOME. Ce répertoire par défaut pour les partitions contient une partition, partition1. Si vous créez d'autres partitions pour votre configuration Contact Optimization, vous pouvez modifier l'emplacement par défaut pour toutes les partitions.

Pour modifier le répertoire de base pour les partitions, vous pouvez éventuellement définir la variable d'environnement OPTIMIZE_PARTITION_HOME dans le fichier serveur Contact Optimization. Cette variable définit l'emplacement racine pour les partitions. Si vous définissez cette variable, celle-ci remplace la valeur par défaut.

Windows :

Vous pouvez définir la variable en ajoutant des lignes à ACOServer.bat, comme dans les deux commandes suivantes :

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

UNIX :

Vous pouvez définir la variable en ajoutant les lignes suivantes à ACOServer.sh :

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

Chapitre 5. Préparation de la mise à niveau de Contact Optimization

Pour mettre à niveau un produit IBM EMM, vous devez satisfaire aux prérequis indiqués dans la section «Prérequis», à la page 3 du chapitre "Préparation en vue de l'installation".

Vous devez en outre satisfaire aux conditions requises indiquées dans cette section.

Suppression des fichiers de réponses générés par les installations précédentes

Avant d'exécuter le programme d'installation pour effectuer une mise à niveau à partir des versions antérieures à la version 8.6.0, vous devez supprimer les fichiers de réponses générés par les installations précédentes.

Les anciens fichiers de réponses ne sont pas compatibles avec les programmes d'installation de la version 8.6.0 et des versions ultérieures car des changements ont été apportés au comportement des programmes d'installation ainsi qu'au format des fichiers de réponses.

Si vous ne parvenez pas à supprimer les anciens fichiers de réponses, il se peut que des données incorrectes soient indiquées dans les zones pré-remplies lors de l'exécution du programme d'installation, que le programme d'installation ne parvienne pas à installer certains fichiers, ou qu'il ignore certaines étapes de configuration.

Les fichiers de réponses sont nommés `installer_<produit><version>.properties`, à l'exception du fichier du programme d'installation d'IBM lui-même, qui est nommé `installer.properties`. Le programme d'installation crée ces fichiers dans le répertoire spécifié par l'utilisateur lors de l'installation. L'emplacement par défaut est le répertoire de base de l'utilisateur.

Exigences liées aux comptes utilisateur (UNIX uniquement)

Sous UNIX, le compte utilisateur qui installe le produit doit être celui qui effectue la mise à niveau.

Mise à niveau d'une version 32 bits vers une version 64 bits

Si vous procédez à la mise à niveau d'une version 32 bits vers une version 64 bits d'un produit IBM EMM, vérifiez que les conditions suivantes sont remplies.

- Les bibliothèques client de base de données des sources de données du produit sont également codées sur 64 bits.
- Tous les chemins d'accès de bibliothèque associés (par exemple, les scripts de démarrage ou d'environnement), font correctement référence aux versions 64 bits des pilotes de base de données.

Connaissances requises

Ces instructions supposent que la personne qui effectue la mise à niveau a une bonne connaissance des domaines suivants :

- la fonction de base du programme d'installation d'IBM , comme décrit dans «Fonctionnement des programmes d'installation IBM EMM», à la page 7,
- les fonctionnalités générales d'IBM EMM et ses composants, y compris la structure du système de fichiers,
- les processus d'installation et de configuration de la version du produit source et de la nouvelle version,
- la gestion des propriétés de configuration dans les systèmes source et cible,
- les processus d'installation et de configuration pour les rapports, si vous les utilisez.

Ordre de mise à niveau pour Contact Optimization

Les considérations que pour l'installation s'appliquent lorsque mettez à niveau votre installation Contact Optimization en cours.

Concepts associés:

«Mise à niveau ou configuration de plusieurs partitions», à la page 5

«Ordre d'installation pour Contact Optimization», à la page 4

Installation de Contact Optimization

Téléchargez les fichiers d'installation suivants.

Important : Placez tous les fichiers dans le même répertoire. Il s'agit d'une condition requise pour l'installation.

- Programme d'installation IBM
- Programme d'installation Contact Optimization

Définition des droits d'accès sur les systèmes de type UNIX

Sur les systèmes de type UNIX, veillez à ce que les fichiers d'installation disposent des droits d'accès d'exécution complets (rwxr-xr-x).

Choix du fichier de programme d'installation approprié

Les fichiers d'installation IBM Contact Optimization sont nommés d'après la version du produit et du système d'exploitation avec lesquels ils seront utilisés. La seule exception concerne les fichiers UNIX à exécuter en mode console, qui ne varient pas en fonction du système d'exploitation. Sous UNIX, différents fichiers sont utilisés en fonction du mode d'installation (système X-Window ou console). Par exemple:

Windows - Mode Interface graphique et console -

IBM_ContactOptimization_N.N.N.N_win64.exe est la version N.N.N.N destinée à être installée sur le système d'exploitation Windows 64 bits.

UNIX - Mode système X-Window -

IBM_ContactOptimization_N.N.N.N_solaris64.bin est la version N.N.N.N destinée à être installée sur le système d'exploitation Solaris 64 bits.

UNIX - Mode console - IBM_EMM_Installer_N.N.N.sh est la version N.N.N.N destinée à être installée sur tous les systèmes d'exploitation UNIX.

Scénarios de mise à niveau Contact Optimization

Suivez les instructions ci-après pour effectuer une mise à niveau vers la dernière version de Contact Optimization.

Tableau 6. Scénarios de mise à niveau Contact Optimization

Version source	Mode de mise à niveau
Version 8.6.0 et ultérieure	<p>Exécutez une installation de mise à niveau sur place sur votre version actuelle de Contact Optimization.</p> <p>Suivez les instructions de la section «Mise à niveau depuis Contact Optimization version 8.5.0 ou ultérieure», à la page 31</p> <p>Important : Contact Optimization et Campaign doivent avoir le même niveau de version. Par exemple, vous devez mettre à niveau Campaign vers la version 9.0.0 avant de mettre à niveau Contact Optimization vers la version 9.0.0.</p>

Remarque : Il n'y a pas de chemin de mise à niveau à partir des versions de Contact Optimization antérieures à 8.5.0. Si vous devez effectuer une mise à niveau à partir d'une version antérieure de Contact Optimization, vous devez d'abord mettre à niveau vers la version 8.5.0 ou 8.6.0, puis mettre à niveau vers la version 9.0.0.

Chapitre 6. Mise à niveau de Contact Optimization

Avant de mettre à niveau une version de Contact Optimization, veuillez à lire et à comprendre les informations ci-après.

- Lisez la section d'introduction Chapitre 5, «Préparation de la mise à niveau de Contact Optimization», à la page 27, qui contient des informations essentielles sur la mise à niveau de tous les produits IBM EMM.
- Lisez les rubriques suivantes, qui expliquent comment procéder pour effectuer une mise à niveau depuis votre logiciel actuel vers la nouvelle version de Contact Optimization.

Remarque : Dans le cadre du processus de mise à niveau, vous devez arrêter et redémarrer le programme d'écoute de Contact Optimization.

Mise à niveau depuis Contact Optimization version 8.5.0 ou ultérieure

Vous pouvez effectuer une mise à niveau sur place depuis Contact Optimization version 8.5.0 ou ultérieure.

Remarque : Il n'y a pas de chemin de mise à niveau à partir des versions de Contact Optimization antérieures à 8.5.0. Si vous devez effectuer une mise à niveau à partir d'une version antérieure de Contact Optimization, vous devez d'abord mettre à niveau vers la version 8.5.0 ou 8.6.0, puis mettre à niveau vers la version 9.0.0.

Vous n'avez pas besoin de migrer des sessions Contact Optimization depuis Contact Optimization version 8.5.0 ou ultérieure vers la nouvelle version de Contact Optimization.

Avant de mettre à niveau Contact Optimization, collectez les informations suivantes :

Informations sur Marketing Platform

Les assistants d'installation de chaque produit IBM EMM doivent pouvoir communiquer avec la base de données des tables système de Marketing Platform pour l'enregistrement du produit.

Chaque fois que vous exécutez le programme d'installation à un nouvel emplacement, vous devez entrer les informations de connexion de base de données suivantes pour la base de données des tables système de Marketing Platform.

- Type de la base de données.
- Nom d'hôte de la base de données.
- Port de la base de données.
- Nom de la base de données.
- Nom d'utilisateur et mot de passe du compte de la base de données.
- URL de connexion JDBC à la base de données Marketing Platform. Le programme d'installation fournit l'URL de connexion en fonction des valeurs que vous indiquez. Vous devez cependant vérifier que l'URL est correcte.

Par exemple, pour SQL Server, l'URL de connexion a le format suivant :

```
jdbc:sqlserver://hôte_base_de_données:port_base_de_données;  
databaseName=nom_base_de_données.
```

Vous avez obtenues ces informations lorsque vous avez créé la base de données ou le schéma.

Informations sur Campaign

L'assistant d'installation pour Contact Optimization doit communiquer avec votre base de données de table système Campaign pour créer les tables Contact Optimization. Vous devez collecter les informations suivantes sur votre installation pour permettre au programme d'installation de configurer les tables de base de données et de configurer correctement Contact Optimization.

- Si votre base de données Campaign est configurée pour Unicode.
- Type de base de données Campaign.

Si le type de votre base de données est IBM DB2 et que celle-ci est installée sur le système UNIX, vous devez également fournir le chemin d'accès à l'instance DB2.

Si le type de votre base de données est Oracle, vous devez également fournir le répertoire de base Oracle.

- Nom d'hôte de la base de données Campaign.
- Port de la base de données Campaign.
- Nom de la base de données Campaign.
- Nom d'utilisateur et mot de passe du compte de la base de données Campaign.
- URL de connexion JDBC à la base de données Campaign. Le programme d'installation fournit l'URL de connexion en fonction des valeurs que vous indiquez. Vous devez cependant vérifier que l'URL est correcte.

Par exemple, pour SQL Server, l'URL de connexion a le format suivant :

```
jdbc:sqlserver://hôte_base_de_données:port_base_de_données;databaseName=  
nom_base_de_données.
```

- Nom du système sur lequel le serveur d'applications Web Campaign est installé.
- Port sur lequel le serveur d'applications Campaign est en mode écoute. Si vous prévoyez d'implémenter SSL, obtenez le port SSL.
- Le domaine de réseau du système de déploiement. Par exemple, exemple.com.
- Chemin à CAMPAIGN_HOME.

Si vous installez Contact Optimization et Campaign sur des systèmes distincts, vous devez monter le répertoire Campaign pour votre installation Campaign installation en tant qu'unité réseau sur le système qui héberge Contact Optimization. L'utilitaire svrstop du répertoire bin doit disposer des autorisations d'exécution sur l'hôte Contact Optimization. Définissez CAMPAIGN_HOME avec le chemin d'accès complet à votre répertoire d'installation de Campaign.

La nouvelle version de Contact Optimization comporte de nouvelles propriétés de configuration pour ajuster l'algorithme d'optimisation dans la catégorie AlgorithmTuning. Les propriétés de configuration sont ajoutées lors de votre mise à niveau de Campaign. Vous n'avez pas besoin de modifier ces propriétés sauf si vous souhaitez ajuster votre installation Contact Optimization pour de meilleures performances. Pour plus de détails sur l'optimisation de votre installation, voir le *Guide d'utilisation d'IBM Contact Optimization* et le *Guide de dépannage d'IBM Contact Optimization*.

1. Arrêtez le programme d'écoute de Contact Optimization.
2. Exécutez le programme d'installation d'IBM EMM, en sélectionnant Contact Optimization.

Important : Sélectionnez votre répertoire d'installation précédent de Contact Optimization, par exemple C:\IBM\Optimize.

Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **Configuration de la base de données automatique**.

3. Démarrez le programme d'écoute de Contact Optimization.
Dans la dernière version de Contact Optimization, le script AC0Server fournit des options pour démarrer et arrêter le programme d'écoute de Contact Optimization. Ce script se trouve dans le répertoire bin de votre installation de Contact Optimization.

Sous Windows : AC0server.bat start

Sous UNIX : AC0server.sh start

4. Effectuez les étapes suivantes pour toutes les sessions Contact Optimization utilisant des paramètres avancés de niveau session :
 - a. Editez les paramètres avancés de niveau session de la session Contact Optimization.
 - b. Enregistrez les paramètres de niveau session.

Le fait d'enregistrer les paramètres garantit que les paramètres avancés de niveau session de la session d'optimisation en cours sont conservés lors de la mise à niveau. Si vous n'enregistrez pas les paramètres avancés, ContinueOnGenerationLoopError est susceptible de se comporter comme s'il était défini à False, même s'il est défini à True.

Configuration de Contact Optimization pour les utilisateurs chinois, japonais et coréens.

Si vous allez utiliser Contact Optimization avec des noms d'utilisateur qui contiennent des caractères chinois, japonais ou coréens, vous devez configurer le serveur Contact Optimization.

1. Ouvrez pour l'éditer le fichier serveur Contact Optimization (AC0server) situé dans le répertoire bin de l'installation Contact Optimization.
2. Supprimez la mise en commentaire pour définir la variable d'environnement UNICA_ACSYSENCODING sur UTF-8.

Windows : Supprimez @rem avant la ligne suivante dans AC0server.bat :

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

UNIX : Supprimez # avant la ligne suivante dans AC0server.sh :

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

3. Enregistrez et fermez le fichier.
4. Redémarrez le serveur Contact Optimization dans une nouvelle fenêtre console s'il s'exécute.

Annexe. Désinstallation des produits IBM

Vous devrez peut-être désinstaller un produit IBM si vous effectuez les opérations suivantes.

- Suppression d'un système.
- Suppression d'un produit IBM de votre système.
- Libération d'espace sur un système.

Lorsque vous installez des produits IBM EMM, un programme de désinstallation est inclus dans le répertoire `Uninstall_Produit`, où *Produit* est le nom de votre produit IBM. Sous Windows, une entrée est également ajoutée à la liste **Ajout/Suppression de programmes** dans le panneau de control.

L'exécution du programme de désinstallation de IBM garantit que tous les fichiers de configuration, les informations du registre du programme d'installation et les données utilisateur sont supprimés du système. Si vous supprimez manuellement les fichiers de votre répertoire d'installation au lieu d'exécuter le programme de désinstallation, cela peut entraîner une installation incomplète si vous réinstallez ultérieurement un produit IBM au même emplacement. La désinstallation d'un produit ne retire pas sa base de données. Le programme de désinstallation ne retire que les fichiers créés par défaut pendant l'installation. Les fichiers créés ou générés après l'installation ne sont pas retirés.

Suppression des tables Contact Optimization

Avant de désinstaller Contact Optimization, vous pouvez souhaiter supprimer les tables Contact Optimization de votre base de données Campaign.

Pour supprimer les tables Contact Optimization, exécutez le `aco_systab_drop.sql` dans le répertoire `ddl` de votre installation Contact Optimization.

Désinstallation des produits IBM

Pour désinstaller correctement des produits IBM de votre système, procédez comme indiqué ci-après.

Remarque : Sous UNIX, le compte utilisateur sous lequel IBM EMM a été installé, doit être utilisé pour exécuter le programme de désinstallation.

1. Si votre produit IBM a une application Web déployée, annulez le déploiement de l'application Web du produit IBM EMM à partir de WebSphere ou de WebLogic.
2. Arrêtez WebSphere ou WebLogic.
3. Arrêtez les processus en cours d'exécution qui sont liés au produit que vous supprimez.

Par exemple, vous devez arrêter les services de programme d'écoute de Campaign ou Contact Optimization avant de désinstaller ces produits.

4. Recherchez le répertoire `ddl` dans le répertoire d'installation de votre produit et, s'il en existe un, vous pouvez exécuter des scripts qui s'y trouvent pour supprimer des tables de la base de données des tables système.

5. Exécutez le programme de désinstallation de IBM EMM et suivez les instructions fournies par l'assistant.

Le programme de désinstallation se trouve dans le répertoire `Uninstall_Produit`, où *Produit* correspond au nom de votre produit IBM EMM. Le répertoire `Uninstall_Produit` se trouve dans le répertoire d'installation de votre produit.

Lorsque vous désinstallez un produit qui a été installé en mode sans opérateur, la désinstallation s'effectue également en mode sans opérateur (aucune boîte de dialogue ne s'affiche).

Contacteur le support technique d'IBM

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre en consultant la documentation, le correspondant désigné pour le support technique de votre entreprise peut contacter le support technique d'IBM. Lisez les informations de cette rubrique pour vérifier que le problème rencontré est effectivement résolu.

Si vous n'êtes pas le correspondant désigné pour le support technique dans votre société, contactez l'administrateur IBM pour plus d'informations.

Informations à réunir

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

- Brève description de la nature du problème rencontré
- Messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- Fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données connexes
- Informations relatives au produit et à l'environnement système, que vous pouvez obtenir en suivant la procédure décrite sous "Informations système".

Informations système

Lorsque vous appellerez le support technique d'IBM, vous devrez sans doute fournir des informations relatives à votre environnement.

Si le problème rencontré ne vous empêche pas de vous connecter, vous trouverez la plupart de ces informations sur la page **A propos de**, qui fournit des informations sur les applications IBM installées.

Pour accéder à la page **A propos de**, sélectionnez **Aide > A propos de**. Si vous ne pouvez pas accéder à la page **A propos de**, vous trouverez le numéro de version d'une application IBM dans le fichier `version.txt` stocké sous le répertoire d'installation de chaque application.

Informations de contact du support technique d'IBM

Pour savoir comment contacter le support technique IBM, consultez le site Web de support technique IBM : (http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service IBM puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous accorde aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

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

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7
Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

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

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEF AUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, changer les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions du Livret contractuel (LC7), des Conditions internationales d'utilisation de logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être changée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être changés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs d'individus, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms d'individus, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent guide contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis en l'état, sans garantie d'aucune sorte. IBM ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages liés à l'utilisation des exemples de programmes.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. D'autres noms de produits ou de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste à jour des marques d'IBM est disponible sur le Web, sous «Copyright and trademark information» at www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Règles de confidentialité et conditions d'utilisation

Les produits IBM Software, notamment les logiciels sous forme de services (“Offres logicielles”), peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations d'utilisation en vue d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final, d'ajuster les interactions avec l'utilisateur final ou à d'autres fins. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Dans la plupart des cas, aucune information personnelle n'est collectée par ces cookies. Si vous utilisez une offre logicielle qui vous permet de collecter des informations personnelles via des cookies et des technologies similaires, tenez compte des spécificités suivantes.

En fonction de la configuration déployée, cette offre logicielle peut utiliser des cookies de session et des cookies permanents qui collectent le nom d'utilisateur de chaque utilisateur ainsi que d'autres informations personnelles à des fins de gestion des sessions, de convivialité améliorée pour l'utilisateur ou d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si la configuration déployée pour cette offre

logicielle vous permet, en tant que client, de collecter des informations personnelles d'utilisateurs finaux via des cookies et autres technologies, vous devez rechercher les conseils juridiques sur les lois applicables à ces collectes de données, notamment toutes les exigences relatives à l'indication de consignes et de consentements, le cas échéant.

IBM exige que les clients (1) fournissent un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation du site Web du client (par exemple les règles de confidentialité) qui comprenne un lien vers les collectes de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du client, (2) indiquent que des cookies et des gifs et pixels invisibles sont placés sur l'ordinateur du visiteur par IBM pour le compte du client avec une explication de l'objectif de cette technologie et (3), selon les conditions requises par la loi, obtiennent le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les gifs et pixels invisibles par le client ou IBM sur leurs unités.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des diverses technologies, notamment des cookies, reportez-vous à la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies" d'IBM's Online Privacy Statement, à l'adresse : <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>.

