

IBM Contact Optimization
Versão 9 Liberação 1
25 de outubro de 2013

Guia de Instalação



Observação

Antes de utilizar estas informações e o produto que elas suportam, leia as informações em “Avisos” na página 43.

Esta edição se aplica à versão 9, liberação 1, modificação 0 do IBM Contact Optimization e a todas as liberações e modificações subsequentes até que seja indicado de outra forma em novas edições.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2013.

Índice

Capítulo 1. Visão geral da instalação . . . 1

Roteiro de instalação.	1
Como os instaladores trabalham.	2
Modos de instalação.	3
Documentação e ajuda do Contact Optimization . . .	3

Capítulo 2. Planejando a instalação do Contact Optimization 5

Pré-requisitos	5
Planilha de instalação do Contact Optimization. . .	7
Ordem de instalação para produtos do IBM EMM. . .	9

Capítulo 3. Instalando o Contact Optimization 13

Instalando o Contact Optimization usando o modo da GUI.	13
Contact Optimization e arquivos EAR e WAR . . .	18
Instalando o Contact Optimization utilizando o modo do console	18
Instalando o Contact Optimization silenciosamente	19
Arquivos de resposta de amostra	20

Capítulo 4. Configurando o Contact Optimization 23

Criando e preenchendo manualmente as tabelas de sistema do Contact Optimization	23
Registrando manualmente o Contact Optimization	23
Definindo manualmente as propriedades de configuração do Contact Optimization	24

Configurando a ferramenta ACOOptAdmin	24
Configurando o Contact Optimization para usuários chineses, japoneses ou coreanos	25
Iniciando o servidor do Contact Optimization	25
Tabelas de mapeamento para Contact Optimization	25
Referência de Mapeamento de Tabela do Sistema do Contact Optimization	26
Referência de Mapeamento de Tabela de Históricos de Contato do Contact Optimization . .	27
Verificando a instalação do Contact Optimization. . .	27

Capítulo 5. Configurando diversas partições para o Contact Optimization . 29

Como várias partições funcionam	29
Configurando Diversas Partições para Contact Optimization	30
Configurando o ACOsServer para várias partições. . .	31

Capítulo 6. Desinstalando o Contact Optimization 33

Capítulo 7. O utilitário configTool 35

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM 41

Avisos 43

Marcas Registradas	45
------------------------------	----

Capítulo 1. Visão geral da instalação

Uma instalação do Contact Optimization estará concluída quando você instalar e configurar o Contact Optimization. O Contact Optimization Installation Guide fornece informações detalhadas sobre a instalação e configuração do Contact Optimization.

Utilize a seção Roteiro de Instalação para obter um entendimento abrangente sobre o uso do Contact Optimization Installation Guide.

Roteiro de instalação

Utilize o roteiro de instalação para localizar rapidamente as informações que você precisa para instalação do Contact Optimization.

Você pode utilizar a tabela a seguir para verificar as tarefas que devem ser concluídas para instalação do Contact Optimization:

Tabela 1. Roteiro de instalação de Otimização de Contato

Tópico	Informações
Capítulo 1, "Visão geral da instalação"	Este capítulo fornece as informações a seguir: <ul style="list-style-type: none">• "Como os instaladores trabalham" na página 2• "Modos de instalação" na página 3• "Documentação e ajuda do Contact Optimization" na página 3
Capítulo 2, "Planejando a instalação do Contact Optimization", na página 5	Este capítulo fornece as informações a seguir: <ul style="list-style-type: none">• "Pré-requisitos" na página 5• "Planilha de instalação do Contact Optimization" na página 7• "Ordem de instalação para produtos do IBM EMM" na página 9
Capítulo 3, "Instalando o Contact Optimization", na página 13	Este capítulo fornece as informações a seguir: <ul style="list-style-type: none">• "Instalando o Contact Optimization usando o modo da GUI" na página 13• "Instalando o Contact Optimization utilizando o modo do console" na página 18• "Instalando o Contact Optimization silenciosamente" na página 19

Tabela 1. Roteiro de instalação de Otimização de Contato (continuação)

Tópico	Informações
Capítulo 4, “Configurando o Contact Optimization”, na página 23	<p>Este capítulo fornece as informações a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Criando e preenchendo manualmente as tabelas de sistema do Contact Optimization” na página 23 • “Registrando manualmente o Contact Optimization” na página 23 • “Definindo manualmente as propriedade de configuração do Contact Optimization” na página 24 • “Configurando a ferramenta ACOOptAdmin” na página 24 • “Configurando o Contact Optimization para usuários chineses, japoneses ou coreanos” na página 25 • “Iniciando o servidor do Contact Optimization” na página 25 • “Tabelas de mapeamento para Contact Optimization” na página 25 • “Verificando a instalação do Contact Optimization” na página 27
Capítulo 5, “Configurando diversas partições para o Contact Optimization”, na página 29	<p>Este capítulo fornece as informações a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Como várias partições funcionam” na página 29 • “Configurando Diversas Partições para Contact Optimization” na página 30 • “Configurando o ACOServer para várias partições” na página 31
Capítulo 6, “Desinstalando o Contact Optimization”, na página 33	<p>Este capítulo fornece informações sobre como desinstalar o Contact Optimization.</p>
Capítulo 7, “O utilitário configTool”, na página 35	<p>Este capítulo fornece informações sobre como utilizar o utilitário configTool.</p>

Como os instaladores trabalham

Você deve utilizar o instalador do conjunto e o instalador do produto ao instalar qualquer produto do IBM® EMM. Por exemplo, para instalar o Contact Optimization, você deve utilizar o conjunto do instalador do IBM EMM e o instalador do IBM Contact Optimization.

Certifique-se de utilizar as diretrizes a seguir antes de usar o instalador do conjunto do IBM EMM e o instalador do produto:

- O instalador do conjunto e o instalador do produto devem estar no mesmo diretório no computador no qual deseja instalar o produto. Quando houver várias versões de um instalador do produto no diretório com o instalador principal, o instalador principal sempre mostra a última versão do produto na tela de Produtos IBM EMM no assistente de instalação.

- Se estiver planejando instalar uma correção imediatamente depois de instalar um produto IBM EMM, certifique-se de que o instalador da correção esteja no mesmo diretório que o conjunto e os instaladores do produto.
- O diretório de nível superior padrão para instalações do IBM EMM é /IBM/EMM para UNIX ou C:\IBM\EMM para Windows. No entanto, é possível alterar o diretório durante a instalação.

Modos de instalação

O instalador do conjunto do IBM EMM pode ser executado em um dos modos a seguir: modo da GUI, modo do console ou modo silencioso (também chamado de modo não assistido). Selecione um modo que seja adequado às suas necessidades ao instalar o Contact Optimization.

Modo da GUI

Use o modo da GUI para Windows ou o modo do X Window System para UNIX para instalar o Contact Optimization usando a interface gráfica com o usuário.

Modo do Console

Utilize o modo do console para instalar o Contact Optimization usando a janela de linha de comandos.

Nota: Para exibir as telas do Instalador corretamente no modo do console, configure seu software de terminal para suportar a codificação de caracteres UTF-8. Outra codificação de caracteres, como ANSI, não renderizará corretamente o texto, e algumas informações não serão legíveis.

Modo silencioso

Utilize o modo silencioso ou não assistido para instalar o Contact Optimization diversas vezes. O modo silencioso utiliza arquivos de resposta para a instalação e não requer entrada do usuário durante o processo de instalação.

Documentação e ajuda do Contact Optimization

O Contact Optimization fornece documentação e ajuda aos usuários, administradores e desenvolvedores.

Utilize a tabela a seguir para obter informações sobre como iniciar com o Contact Optimization:

Tabela 2. Preparação e execução

Tarefa	Documentação
Visualizar uma lista de novos recursos, problemas conhecidos e soluções alternativas	<i>IBM Contact Optimization Release Notes</i>
Aprender sobre a estrutura do banco de dados do Contact Optimization	<i>Contact Optimization System Tables and Data Dictionary</i>
Instalar ou fazer upgrade do Contact Optimization	Um dos guias a seguir: <ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Contact Optimization Guia de Instalação</i> • <i>IBM Contact Optimization Upgrade Guide</i>

Use a tabela a seguir para obter informações sobre como configurar e utilizar o Contact Optimization:

Tabela 3. Configurar e usar o Contact Optimization

Tarefa	Documentação
<ul style="list-style-type: none"> • Criar sessões do Contact Optimization • Configurar o processo do Contact Optimization • Usar contatos otimizados em campanhas de marketing 	<i>IBM Contact Optimization Guia do Usuário</i>

Utilize a tabela a seguir para obter informações sobre como obter ajuda se você enfrentar problemas ao usar o Contact Optimization:

Tabela 4. Obter ajuda

Tarefa	Instruções
<ul style="list-style-type: none"> • Resolver problemas de erros de instalação do Contact Optimization • Resolver problemas de erros de sessão do Contact Optimization • Melhorar o desempenho do Contact Optimization 	<i>IBM Contact Optimization Guia de Resolução de Problemas</i>
Abrir ajuda online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escolha Ajuda > Ajuda para esta página para abrir um tópico de ajuda contextual. 2. Clique no ícone Mostrar Navegação na janela de ajuda para exibir a ajuda integral.
Obter PDFs	Use um dos métodos a seguir: <ul style="list-style-type: none"> • Escolha Ajuda > Documentação do Produto para acessar os PDFs do Contact Optimization. • Escolha Ajuda > Toda a Documentação do IBM EMM Suite para acessar toda a documentação disponível.
Obter suporte	Acesse o http://www.ibm.com/support para acessar o Portal de Suporte ao IBM .

Capítulo 2. Planejando a instalação do Contact Optimization

Quando planejar sua instalação do Contact Optimization , você deve assegurar-se de ter configurado seu sistema corretamente e ter configurado seu ambiente para lidar com quaisquer falhas.

Pré-requisitos

Antes de instalar ou fazer upgrade de qualquer produto IBM EMM, você deve assegurar que seu computador esteja em conformidade com todos os pré-requisitos de software e hardware.

Requisitos do Sistema

Para obter informações sobre os requisitos do sistema, consulte o guia *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Requisitos do domínio de rede

Os produtos IBM EMM que são instalados como um conjunto devem ser instalados no mesmo domínio de rede para estar em conformidade com as restrições do navegador que foram projetadas para limitar os riscos de segurança que podem ocorrer com cross-site scripting.

Importante: Para melhor desempenho, instale o Contact Optimization em seu próprio sistema, onde nenhum outro produto do IBM EMM está instalado. O Contact Optimization requer uma quantidade significativa de recursos de cálculo e processamento de dados. Você terá maior controle e flexibilidade de ajuste de desempenho se operar o Contact Optimization em um ambiente dedicado.

Requisitos de JVM

Os aplicativos do IBM EMM dentro de um conjunto deve ser implementado em uma máquina virtual Java™ (JVM) dedicada. Os produtos IBM EMM customizam a JVM que é utilizado pelo servidor de aplicativos da web. Se encontrar erros relacionadas à JVM, você deve criar um domínio Oracle WebLogic ou WebSphere que seja dedicado aos produtos IBM EMM.

Requisitos de Conhecimento

Para instalar produtos IBM EMM, você deve ter um conhecimento completo do ambiente no qual os produtos são instalados. Isso deve incluir conhecimentos sobre sistemas operacionais, bancos de dados e servidores de aplicativos da web.

Configurações do navegador da Internet

Certifique-se de que seu navegador da Internet esteja de acordo com as configurações a seguir:

- O navegador não deve armazenar em cache as páginas da web.
- O navegador não deve bloquear janelas pop-up.

Permissões de Acesso

Verifique se você tem as permissões de rede a seguir para concluir as tarefas de instalação:

- Acesso de administração a todos os bancos de dados necessários;
- Acesso de leitura e gravação ao diretório e aos subdiretórios relevantes para a conta do sistema operacional que você utiliza para executar o servidor de aplicativos da web e os componentes do IBM EMM;
- Permissão de gravação para todos os arquivos que você precisa editar;
- Permissão de gravação para todos os diretórios onde você deve salvar um arquivo, como o diretório de instalação e o diretório de backup, se estiver atualizando;
- Permissões apropriadas de leitura/gravação/execução para executar o instalador;

Verifique se você tem a senha administrativa de seu servidor de aplicativos da web.

Para UNIX, todos os arquivos do instalador para os produtos IBM devem ter permissões integrais como, por exemplo, `rwxr-xr-x`.

Variável de ambiente `JAVA_HOME`

Se uma variável de ambiente `JAVA_HOME` estiver definida no computador onde estiver instalando um produto IBM EMM, verifique se a variável aponta para uma versão suportada de JRE. Para obter informações sobre os requisitos do sistema, consulte o guia *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Certifique-se de que a variável de ambiente `JAVA_HOME` aponte para JRE 1.6. Se a variável de ambiente `JAVA_HOME` apontar para um JRE incorreto, você deve limpar a variável `JAVA_HOME` antes de executar os instaladores do IBM EMM.

É possível limpar a variável de ambiente `JAVA_HOME` usando um dos métodos a seguir:

- Windows: Em uma janela de comandos, digite `set JAVA_HOME=` (deixe vazio) e pressione Enter.
- UNIX: No terminal, digite `export JAVA_HOME=` (deixe vazio) e pressione Enter.

`export JAVA_HOME=` (deixe vazio)

Após a limpeza da variável de ambiente, os instaladores do IBM EMM usam o JRE que foi empacotado com os instaladores. É possível reconfigurar a variável de ambiente após a instalação ser concluída.

Requisito do Marketing Platform

Você deve instalar o Marketing Platform antes de instalar qualquer produto IBM EMM. Para cada grupo de produtos que funcionam juntos, você deve instalar o Marketing Platform apenas uma vez. Cada instalador do produto verifica se os produtos necessários estão instalados. Se o produto ou a versão não estiver registrada no Marketing Platform, uma mensagem solicitará que você instale ou faça upgrade do Marketing Platform antes de prosseguir com sua instalação. O Marketing Platform deve estar implementado e em execução antes que seja

possível configurar quaisquer propriedades na página **Configurações > Configuração**.

Requisito do Campaign

Você deve instalar e configurar o Campaign antes de instalar o Contact Optimization.

Nota: Para instalações no UNIX, você pode precisar configurar a propriedade **Djava.awt.headless** como true em seu servidor de aplicativos da web. A configuração é necessária somente quando você não puder visualizar os relatórios do Contact Optimization. Consulte o *IBM Campaign - Guia de Instalação* para obter detalhes.

Não é necessário preparar nenhuma origem de dados adicional para o Contact Optimization porque o Contact Optimization usa a origem de dados de tabelas de sistema do Campaign.

Planilha de instalação do Contact Optimization

Use a planilha de instalação do Contact Optimization para reunir informações sobre o banco de dados que contém suas tabelas de sistema do Contact Optimization e sobre outros produtos IBM EMM necessários para a instalação do Contact Optimization.

Informações do Banco de Dados do Campaign

O assistente de instalação do Contact Optimization precisa se comunicar com o banco de dados de tabela de sistema de seu Campaign para criar as tabelas do Contact Optimization. Você deve coletar as informações a seguir sobre sua instalação do Campaign para ativar o instalador a configurar as tabelas do banco de dados do Contact Optimization e configurar o Contact Optimization:

Tabela 5. Planilha de informações do banco de dados do Campaign

Informações do banco de dados	Notas
Verifique se o banco de dados do Campaign está configurado para Unicode	
Tipo de banco de dados do Campaign Se o tipo de banco de dados for DB2 e estiver instalado em um sistema UNIX, observe o caminho de instância do DB2. Se o tipo de banco de dados for Oracle, observe o caminho do diretório inicial do Oracle.	
Nome de host do banco de dados do Campaign	
Porta do banco de dados do Campaign	
Nome do banco de dados do Campaign	
Nome do usuário para a conta do banco de dados do Campaign	
Senha para a conta do banco de dados do Campaign	

Tabela 5. Planilha de informações do banco de dados do Campaign (continuação)

Informações do banco de dados	Notas
URL de conexão JDBC para o banco de dados do Campaign O instalador fornece a URL de conexão baseada nos valores que você fornece. No entanto, você deve confirmar se a URL está correta.	
O nome do sistema em que o servidor de aplicativos da web do Campaign está instalado.	
A porta na qual o servidor de aplicativos do Campaign atende. Se você pretende implementar SSL, obtenha a porta SSL.	
O domínio de rede para seu sistema de implementação.	
O caminho para <i>CAMPAIGN_HOME</i>	

Se você instalar o Contact Optimization e Campaign em sistemas separados, o diretório Campaign deve ser montado para sua instalação do Campaign como uma unidade de rede no sistema que hospeda o Contact Optimization. O utilitário **svrstop** no diretório bin deve ter permissões de execução no host do Contact Optimization. Defina *CAMPAIGN_HOME* usando o caminho completo para seu diretório de instalação do Campaign.

Informações do Banco de Dados do Marketing Platform

O assistente de instalação do Contact Optimization deve poder se comunicar com o banco de dados de tabelas do sistema do Marketing Platform para registrar o produto. Toda vez que executar o instalador, você deve inserir as informações de conexão com o banco de dados a seguir para o banco de dados de tabelas do sistema do Marketing Platform:

- Tipo de banco de dados
- Nome do host do banco de dados
- Porta do banco de dados
- Nome do banco de dados ou ID do esquema
- Nome de usuário e senha para a conta do banco de dados
- URL de conexão JDBC com o banco de dados do Marketing Platform. O instalador fornece a URL de conexão baseada nos valores que você fornece. No entanto, você deve confirmar se a URL está correta.

Se desejar que o instalador crie as tabelas de sistema, você deve fornecer as informações que possibilitam ao instalador conectar-se ao banco de dados do produto. Se desejar criar as tabelas de sistema manualmente, você deve usar seu cliente de banco de dados para executar os scripts SQL que são fornecidos com a instalação de seu produto.

Informações sobre o componente da web

Obtenha as informações a seguir para todos os produtos IBM EMM que possuem um componente da web, os quais você implementa em um servidor de aplicativos da web:

- O nome do sistemas nos quais os servidores de aplicativos da web estão instalados. É possível ter um ou vários servidores de aplicativos da web, dependendo do ambiente do IBM EMM que você está configurando.
- A porta na qual o servidor de aplicativos atende. Se você pretende implementar SSL, obtenha a porta SSL.
- O domínio de rede para seu sistema de implementação. Por exemplo, example.com.

ID do Site do IBM

Se estiver instalando um produto IBM EMM em um dos países listados na tela País para Instalação do instalador do seu produto, você deve digitar seu ID do Site do IBM no espaço fornecido. Seu ID do Site do IBM pode ser localizado em um dos documentos a seguir:

- Carta de Boas-Vindas do IBM
- Carta de Boas-Vindas do Suporte Técnico
- Carta de Prova de Titularidade
- Outras comunicações que foram enviadas quando você comprou seu software

O IBM pode usar dados que são fornecidos pelo software para melhor entender como os clientes usam produtos e melhorar o suporte ao cliente. Os dados que são reunidos não incluem informações que identificam indivíduos. Conclua as ações a seguir se não desejar que essas informações sejam coletadas:

1. Após o Marketing Platform ser instalado, efetue login no Marketing Platform como um usuário com privilégios de administração.
2. Acesse **Configurações > Configuração** e configure a propriedade **Desativar Tag de Página** na categoria **Plataforma** como True.

Ordem de instalação para produtos do IBM EMM

Ao instalar ou fazer upgrade de vários produtos IBM EMM, você deve instalá-los ou fazer upgrade deles em uma ordem específica.

A tabela a seguir fornece informações sobre a ordem que deve ser seguida na instalação ou no upgrade de vários produtos IBM EMM:

Tabela 6. Ordem de instalação ou upgrade para produtos IBM EMM

Produto	Ordem de instalação ou upgrade
Campaign (com ou sem eMessage)	<ol style="list-style-type: none">1. Marketing Platform2. Campaign <p>Nota: O eMessage é automaticamente instalado quando você instala o Campaign. No entanto, o eMessage não é configurado ou ativado durante o processo de instalação do Campaign.</p>

Tabela 6. Ordem de instalação ou upgrade para produtos IBM EMM (continuação)

Produto	Ordem de instalação ou upgrade
Interact	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Ambiente de Tempo de Design do Interact 4. Ambiente de Tempo de Execução do Interact 5. Extreme Scale Server do Interact <p>Se deseja instalar ou fazer upgrade apenas do ambiente de tempo de design do Interact, instale ou faça upgrade do ambiente de tempo de design do Interact na ordem a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Ambiente de Tempo de Design do Interact <p>Se deseja instalar ou fazer upgrade apenas do ambiente de tempo de execução do Interact, instale ou faça upgrade do ambiente de tempo de execução do Interact na ordem a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Ambiente de Tempo de Execução do Interact <p>Se deseja instalar apenas o Extreme Scale Server do Interact, instale o Extreme Scale Server do Interact na ordem a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Ambiente de Tempo de Execução do Interact 3. Extreme Scale Server do Interact
Marketing Operations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Marketing Operations <p>Nota: Se estiver integrando o Marketing Operations com o Campaign, você também deve instalar o Campaign. A ordem de instalação para esses dois produtos não importa.</p>
Distributed Marketing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Distributed Marketing
Interaction History	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Interaction History
Attribution Modeler	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Interaction History 3. Attribution Modeler
Contact Optimization	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Contact Optimization

Tabela 6. Ordem de instalação ou upgrade para produtos IBM EMM (continuação)

Produto	Ordem de instalação ou upgrade
Opportunity Detection	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Opportunity Detection <p>Se o Opportunity Detection estiver integrado com o Interact, instale os produtos na ordem a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Interact 4. Opportunity Detection
IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition	<ol style="list-style-type: none"> 1. IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition

Capítulo 3. Instalando o Contact Optimization

Você deve executar o instalador do IBM EMM para iniciar a instalação do Contact Optimization. O instalador do IBM EMM inicia os instaladores do Contact Optimization durante o processo de instalação. Certifique-se de que o instalador do IBM EMM e o instalador do produto sejam salvos no mesmo local.

Toda vez que executar o instalador do conjunto do IBM EMM, você deve primeiro inserir informações de conexão do banco de dados para as tabelas de sistema do Marketing Platform. Quando o instalador do Contact Optimization inicia, você deve inserir as informações necessárias para o Contact Optimization.

Importante: Antes de instalar o Contact Optimization, certifique-se de que o espaço temporário disponível no computador no qual você instala o Contact Optimization seja mais de três vezes o tamanho dos instaladores do Contact Optimization.

Arquivos de instalação

Os arquivos de instalação são nomeados de acordo com a versão do produto e o sistema operacional no qual eles devem ser instalados, exceto no UNIX. Para o UNIX, existem arquivos de instalação diferentes para o modo X Window System e o modo do console.

A tabela a seguir exibe exemplos dos arquivos de instalação que são nomeados de acordo com a versão de produto e o sistema operacional:

Tabela 7. Arquivos de instalação

Sistema operacional	Arquivo de Instalação
Windows: modo da GUI e do console	<i>Product_N.N.N.win64.exe</i> , em que <i>Product</i> é o nome de seu produto, <i>N.N.N</i> é o número da versão de seu produto e Windows 64 bits é o sistema operacional no qual o arquivo deve estar instalado.
UNIX: modo do X Window System	<i>Product_N.N.N.solaris64.bin</i> , em que <i>Product</i> é o nome do seu produto e <i>N.N.N</i> é o número da versão de seu produto.
UNIX: modo do Console	<i>Product_N.N.N.bin</i> , em que <i>Product</i> é o nome do seu produto e <i>N.N.N</i> é o número da versão de seu produto. Esse arquivo pode ser utilizado para instalação em todos os sistemas operacionais UNIX.

Instalando o Contact Optimization usando o modo da GUI

Para o Windows, utilize o modo da GUI para instalar o Contact Optimization. Para o UNIX, use o modo X Window System para instalar o Contact Optimization.

Importante: Antes de utilizar o modo da GUI para instalar o Contact Optimization, certifique-se de que o espaço temporário disponível no computador onde você instala o Contact Optimization é mais de três vezes o tamanho do instalador do Contact Optimization.

Importante: Se os produtos IBM EMM estiverem instalados em um ambiente distribuído, você deve usar o nome da máquina em vez de um endereço IP na URL de navegação para todos os aplicativos no conjunto.

Certifique-se de que o instalador do IBM EMM e os instaladores do Contact Optimization estejam no mesmo diretório no computador em que deseja instalar o Contact Optimization.

Certifique-se de instalar o Marketing Platform e Campaign antes de instalar o Contact Optimization. Para obter informações adicionais sobre a instalação do Marketing Platform, consulte o *IBM Marketing Platform Installation Guide*. Para obter informações adicionais sobre a instalação do Campaign, consulte o *IBM Campaign Installation Guide*.

Conclua as ações a seguir para instalar o Contact Optimization usando o modo da GUI:

1. Acesse a pasta na qual o instalador do IBM EMM foi salvo e clique duas vezes no instalador para iniciá-lo.
2. Clique em **OK** na primeira tela para ver a janela Introdução.
3. Siga as instruções no instalador e clique em **Avançar**. Utilize as informações na tabela a seguir para tomar as ações adequadas em cada janela no instalador do IBM EMM:

Tabela 8. GUI do instalador do IBM EMM

Janela	Descrição
Introdução	<p>Esta é a primeira janela do instalador do conjunto do IBM EMM. É possível abrir o Contact Optimization e os guias de upgrade a partir desta janela. Também é possível ver um link para os guias de instalação e upgrade para os produtos cujos instaladores são salvos no diretório de instalação.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Destino dos arquivos de resposta	<p>Clique na caixa de seleção Gerar Arquivos de Resposta se desejar gerar arquivos de resposta para seu produto. Arquivos de resposta armazenam as informações necessárias para a instalação de seu produto. É possível utilizar arquivos de resposta para uma instalação não assistida de seu produto.</p> <p>No campo Destino dos arquivos de resposta, clique em Escolher para navegar para um destino no qual deseja salvar os arquivos de resposta. Alternativamente, clique em Restaurar Pasta Padrão para salvar os arquivos de resposta no local C:\padrão.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>

Tabela 8. GUI do instalador do IBM EMM (continuação)

Janela	Descrição
Produtos IBM EMM	<p>Na lista Instalar Conjunto, selecione Customizado para selecionar Contact Optimization como o produto que deseja instalar.</p> <p>Na área Instalar Conjunto, é possível ver todos os produtos cujos arquivos de instalação estão no mesmo diretório em seu computador.</p> <p>No campo Descrição, é possível visualizar a descrição do produto que você seleciona na área Instalar Conjunto.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Diretório de Instalação	<p>No campo Especifique o diretório de instalação, clique em Escolher para navegar até o diretório no qual deseja instalar seu produto.</p> <p>Se desejar instalar o produto na pasta em que os instaladores estão armazenados, clique em Restaurar Pasta Padrão.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Selecionar Servidor de Aplicativos	<p>Selecione um dos servidores de aplicativos a seguir para a instalação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IBM WebSphere • Oracle WebLogic <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Tipo de Banco de Dados da Plataforma	<p>Selecione o tipo de banco de dados do Marketing Platform adequado.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Conexão do Banco de Dados da Plataforma	<p>Digite as informações a seguir sobre seu banco de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do host do banco de dados • Porta do banco de dados • Nome do banco de dados ou ID do sistema (SID) • Nome de usuário do banco de dados • Senha do banco de dados <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Conexão do Banco de Dados da Plataforma (continuação)	<p>Revise e confirme a conexão JDBC.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>

Tabela 8. GUI do instalador do IBM EMM (continuação)

Janela	Descrição
Resumo de Pré-instalação	<p>Revise e confirme os valores que você incluiu durante o processo de instalação.</p> <p>Clique em Instalar para iniciar o processo de instalação.</p> <p>O instalador do IBM Contact Optimization é aberto.</p>

4. Siga as instruções no instalador do Contact Optimization para iniciar a instalação do Contact Optimization. Use as informações na tabela a seguir para navegar pelo instalador do Contact Optimization e tome as ações apropriadas em cada janela no instalador do IBM Contact Optimization:

Tabela 9. GUI do instalador do IBM Contact Optimization

Janela	Descrição
Introdução	<p>Esta é a primeira janela do instalador do IBM Contact Optimization. É possível abrir o guia de instalação, o guia de upgrade e toda a documentação disponível para o Contact Optimization a partir dessa janela.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Contrato de Licença de Software	<p>Leia atentamente o contrato. Use Imprimir para imprimir o contrato. Clique em Avançar após aceitar o contrato.</p>
Diretório de Instalação	<p>Clique em Escolher para navegar até o diretório no qual deseja instalar o Contact Optimization.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Configuração do Banco de Dados do Campaign	<p>Selecione uma das opções a seguir para configurar o banco de dados do Campaign:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuração automática do banco de dados • Configuração manual do banco de dados <p>Se você selecionar Configuração automática do banco de dados, selecione Executar Script SQL Unicode se as suas tabelas de sistema estiverem configuradas para Unicode.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Configuração do Banco do Campaign (Windows)	<p>Selecione o tipo de banco de dados adequado.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>

Tabela 9. GUI do instalador do IBM Contact Optimization (continuação)

Janela	Descrição
Conexão do Banco de Dados do Campaign	<p>Insira os detalhes a seguir para o banco de dados do Campaign:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do host do banco de dados • Porta do banco de dados • ID do sistema de banco de dados (SID) • Nome de usuário do banco de dados • Senha <p>Importante: Se os produtos IBM EMM estiverem instalados em um ambiente distribuído, você deve usar o nome da máquina em vez de um endereço IP na URL de navegação para todos os aplicativos no conjunto.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Conexão JDBC	<p>Revise e confirme a conexão JDBC.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Configure CAMPAIGN_HOME	<p>No campo Escolher uma pasta, navegue até o local em que o Campaign está instalado.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Configuração de Conexão de ContactOptimization	<p>Insira as configurações de conexão a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do domínio de rede • Nome do host • Número da porta <p>Selecione a caixa de seleção Utilizar conexão segura se necessário.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Configurações de Utilitário do ContactOptimization	<p>No campo Caminho de classe do driver JDBC, digite o caminho de classe do driver JDBC.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Resumo de Pré-instalação	<p>Revise e confirme os valores que você incluiu durante o processo de instalação.</p> <p>Clique em Instalar para iniciar a instalação do Contact Optimization.</p>
Instalação Concluída	<p>Utilize esta janela para visualizar informações sobre os locais de arquivos de log que foram criados durante a instalação.</p> <p>Clique em Pronto para sair do instalador do IBM Contact Optimization e voltar ao instalador do conjunto do IBM EMM.</p>

5. Siga as instruções no instalador do IBM EMM para concluir a instalação do Contact Optimization. Utilize as informações na tabela a seguir para tomar as ações adequadas em cada janela no instalador do IBM EMM:

Tabela 10. GUI do instalador do IBM EMM

Janela	Descrição
Implementação do arquivo EAR	<p>Clique em Não criar um arquivo EAR para implementação.</p> <p>Nota: Você não cria um arquivo EAR para o Contact Optimization porque o Contact Optimization não possui um aplicativo da web.</p> <p>Clique em Avançar para acessar a próxima janela.</p>
Instalação Concluída	<p>Utilize esta janela para visualizar informações sobre o log de instalação, log de erros e o log de saída de sua instalação.</p> <p>Clique em Pronto para sair do instalador do IBM EMM.</p>

Contact Optimization e arquivos EAR e WAR

O Contact Optimization não possui arquivos EAR e WAR. O Contact Optimization não possui um aplicativo da web independente.

Todos os elementos da GUI do Contact Optimization estão inclusos no aplicativo da web do Campaign. Durante a instalação, o Contact Optimization deve se registrar no Marketing Platform para ativar todos os recursos do Contact Optimization no Campaign.

Instalando o Contact Optimization utilizando o modo do console

Utilize o modo do console para instalar o Contact Optimization usando a janela de linha de comandos. É possível selecionar várias opções na janela de linha de comandos para concluir tarefas como a seleção dos produtos a serem instalados ou seleção do diretório inicial para a instalação.

Antes de instalar o Contact Optimization, certifique-se de ter configurado os elementos a seguir:

- Um perfil do servidor de aplicativos;
- Um banco de dados.

Para exibir as telas do Instalador corretamente no modo do console, configure seu software de terminal para suportar a codificação de caracteres UTF-8. Outra codificação de caracteres, como ANSI, não renderizará corretamente o texto, e algumas informações não serão legíveis.

Conclua as ações a seguir para instalar o Contact Optimization utilizando a janela de linha de comandos:

1. Abra uma janela do prompt de linha de comandos e navegue até o diretório no qual salvou o instalador do IBM EMM e os instaladores do Contact Optimization.
2. Conclua uma das ações a seguir:

- Para o Windows, insira o comando a seguir:
ibm_emm_installer_full_name -i console
Por exemplo, **IBM_EMM_Installer_9.1.0.0 -i console**
 - Para Unix, chame o arquivo *ibm_emm_installer_full_name.sh*.
Por exemplo: **IBM_EMM_Installer_9.1.0.0.sh**
3. Siga as direções que forem exibidas no prompt da linha de comandos. Utilize as diretrizes a seguir quando tiver que selecionar uma opção no prompt da linha de comandos:
- As opções padrão são definidas pelo símbolo [X].
 - Para selecionar ou limpar uma opção, digite o número definido para a opção e, em seguida, pressione Enter.

Por exemplo, suponha que a lista a seguir exibe os componentes que podem ser instalados:

- 1 [X] Marketing Platform
- 2 [X] Campanha
- 3 Otimização de Contato
- 4 Histórico de Interação

Se deseja instalar o Histórico de Interação, e não deseja instalar o Campaign, digite o comando a seguir: **2,4**

A lista a seguir exibirá as opções que você selecionou:

- 1 [X] Marketing Platform
- 2 Campanha
- 3 Otimização de Contato
- 4 [X] Histórico de Interação

Nota: Não limpe a opção para Marketing Platform, a menos que já esteja instalada.

- 4. O instalador do IBM EMM ativa os instaladores do Contact Optimization durante o processo de instalação. Siga as instruções na janela do prompt de linha de comandos dos instaladores do =Contact Optimization.
- 5. Após inserir `quit` na janela do prompt de linha de comandos dos instaladores do Contact Optimization, a janela será fechada. Siga as instruções na janela do prompt de linha de comandos do instalador do IBM EMM para concluir a instalação do Contact Optimization.

Nota: Se ocorrer algum erro durante a instalação, um arquivo de log será gerado. Você deve sair do instalador para visualizar o arquivo de log.

Instalando o Contact Optimization silenciosamente

Utilize o modo não assistido ou silencioso para instalar o Contact Optimization diversas vezes.

Antes de instalar o Contact Optimization, certifique-se de ter configurado os elementos a seguir:

- Um perfil do servidor de aplicativos;
- Um banco de dados.

Ao instalar o Contact Optimization utilizando o modo silencioso, os arquivos de resposta são utilizados para obter as informações necessárias durante a instalação.

Você deve criar arquivos de resposta para uma instalação silenciosa do seu produto. É possível criar arquivos de resposta usando um dos métodos a seguir:

- Utilizando os arquivos de resposta de amostra como um modelo para criar seus arquivos de resposta. Os arquivos de resposta de amostra estão incluídos nos instaladores do seu produto no archive compactado ResponseFiles. Para obter informações adicionais sobre os arquivos de resposta de amostra, consulte “Arquivos de resposta de amostra”.
- Executando os instaladores do produto no modo da GUI (Windows) ou X Window System (UNIX) ou no modo do console antes de instalar o produto no modo silencioso. Um arquivo de resposta é criado para o instalador do conjunto do IBM EMM e um ou mais arquivos de resposta são criados para o instalador do seu produto. Os arquivos são criados no diretório que você especifica.

Importante: Por razões de segurança, o instalador não salva as senhas do banco de dados nos arquivos de resposta. Ao criar arquivos de resposta, é necessário editar cada arquivo de resposta para inserir senhas do banco de dados. Abra cada arquivo de resposta e procure por PASSWORD para localizar onde você deve editar o arquivo de resposta.

Quando o instalador é executado no modo silencioso, ele procurará sequencialmente pelos arquivos de resposta nos diretórios a seguir:

- No diretório em que o instalador do IBM EMM está salvo.
- No diretório inicial do usuário que instala o produto.

Certifique-se de que todos os arquivos de respostas estejam no mesmo diretório. É possível mudar o caminho no qual os arquivos de resposta são lidos incluindo argumentos para a linha de comandos. Por exemplo:

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

Utilize o comando a seguir para Windows:

- **IBM_EMM_installer_full_name -i silent**

Exemplo:

IBM_EMM_Installer_9.1.0.0_win.exe -i silent

Utilize o seguinte comando para Unix ou Linux:

- **IBM_EMM_installer_full_name_operating_system.bin -i silent**

Exemplo:

IBM_EMM_Installer_9.1.0_unix.bin -i silent

Arquivos de resposta de amostra

Você deve criar arquivos de resposta para configurar uma instalação silenciosa do Contact Optimization. É possível utilizar arquivos de resposta de amostra para criar seus arquivos de resposta. Os arquivos de resposta de amostra estão incluídos nos instaladores no archive compactado ResponseFiles.

A tabela a seguir fornece informações sobre os arquivos de resposta de amostra:

Tabela 11. Descrição de arquivos de resposta de amostra

Arquivo de resposta de amostra	Descrição
installer.properties	O arquivo de resposta de amostra para o instalador principal do IBM EMM.

Tabela 11. Descrição de arquivos de resposta de amostra (continuação)

Arquivo de resposta de amostra	Descrição
<i>installer_rubricas do produto e número de versão de produto.properties</i>	<p>O arquivo de resposta de amostra para o instalador do Contact Optimization.</p> <p>Por exemplo, <i>installer_ucn.n.n.n.properties</i> é o arquivo de resposta do instalador do Campaign, em que <i>n.n.n.n</i> é o número da versão.</p>
<i>installer_rubricas do pacote de relatórios, rubricas do produto e número da versão.properties</i>	<p>O arquivo de resposta de amostra para o instalador do pacote de relatórios.</p> <p>Por exemplo, <i>installer_urpc.properties</i> é o arquivo de resposta do instalador do pacote de relatórios do Campaign.</p>

Capítulo 4. Configurando o Contact Optimization

O Contact Optimization não possui um aplicativo da web independente. Configure o Contact Optimization após instalar, configurar, implementar e verificar sua instalação do Campaign.

Criando e preenchendo manualmente as tabelas de sistema do Contact Optimization

Durante a instalação, o instalador do Contact Optimization acessa as tabelas de sistema do Campaign para criar automaticamente as tabelas de sistema do Contact Optimization. Se as tabelas de sistema não forem automaticamente criadas, você deve executar os scripts SQL do Contact Optimization com relação ao banco de dados adequado para criar e preencher manualmente as tabelas de sistema do Contact Optimization.

Conclua as etapas a seguir para criar e preencher manualmente as tabelas de sistema do Contact Optimization:

1. Para criar e preencher as tabelas de sistema do Contact Optimization, execute os scripts SQL com relação ao banco de dados ou esquema que mantém as tabelas de sistema do Campaign.

Os scripts SQL estão no diretório `ddl` na instalação do Contact Optimization.

2. Se as suas tabelas de sistema do Campaign estiverem configuradas para Unicode, utilize o script adequado no diretório `ddl/unicode` na instalação do Contact Optimization.

Utilize as informações na tabela a seguir para executar o script adequado com relação ao banco de dados para criar manualmente as tabelas de sistema do Contact Optimization:

Tabela 12. Scripts para criação de tabelas de sistema de Otimização de Contato.

Tipo de origem de dados	Nome do 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>

Existe apenas um script para preencher as tabelas do Contact Optimization, `aco_populate_tables.sql`. Não há script equivalente de Unicode para o script `aco_populate_tables.sql` que é utilizado para preencher as tabelas.

Registrando manualmente o Contact Optimization

Registre o Contact Optimization com o Marketing Platform para importar itens de menu e definir propriedades de configuração. Se o instalador do Contact Optimization não puder acessar as tabelas de sistema do Marketing Platform durante o processo de instalação, você deve executar o utilitário `configTool` para registrar manualmente o Contact Optimization.

Você deve executar o utilitário **configTool** de acordo com a quantidade de arquivos existentes. O utilitário **configTool** está no diretório `tools/bin` sob a instalação do Marketing Platform.

Utilize os comandos a seguir como diretrizes para registrar manualmente o Contact Optimization:

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

Todas as propriedades de configuração do Contact Optimization estão incluídas no Campaign, portanto, você não terá de registrar nenhuma propriedade de configuração.

Definindo manualmente as propriedade de configuração do Contact Optimization

Defina as propriedades de configuração para o listener do Contact Optimization. É possível configurar o nome do servidor host e a porta para a instalação do Contact Optimization. É possível configurar o Contact Optimization para se conectar ao servidor do Marketing Platform utilizando SSL.

Se o instalador do Contact Optimization não puder acessar as tabelas de sistema do Marketing Platform durante o processo de instalação, o instalador exibirá uma mensagem de erro. O processo de instalação continua, mas acesse **Configurações > Configuração** para configurar manualmente as propriedades de configuração do Contact Optimization.

Se necessário, defina as propriedades de configuração a seguir do Contact Optimization manualmente na categoria **Campaign > unicaACOListener**:

- **serverHost**
- **serverPort**
- **useSSL**

Configurando a ferramenta ACOOptAdmin

Configure a ferramenta **ACOOptAdmin** para executar sessões do Contact Optimization a partir da linha de comandos.

Conclua as etapas a seguir para configurar a ferramenta **ACOOptAdmin**:

1. Abra o arquivo `ACOOptAdmin.sh` (UNIX) ou `ACOOptAdmin` (Windows). O arquivo está no diretório `bin` sob o diretório de instalação do Contact Optimization.
2. Edite **JAVA_HOME** para substituir `[Change Me]` pelo caminho para o diretório Java™ usado por seu servidor de aplicativos da web.
3. Salve e feche o arquivo.
4. Inclua ou edite a variável **JAVA_OPTIONS** no seu script de inicialização do servidor de aplicativos da web. Inclua as opções a seguir para configurar a ferramenta **ACOOptAdmin** no ambiente SSL para Windows e UNIX:
 - `-Djavax.net.ssl.keyStoreType=keyStoreTypeValue`
 - `-Djavax.net.ssl.keyStore=<keyStoreValue>`

- `-Djavax.net.ssl.keyStorePassword=<keyStorePasswordValue>`
- `-Djavax.net.ssl.trustStore=<trustStoreValue>`
- `-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<trustStorePasswordValue>`

Configurando o Contact Optimization para usuários chineses, japoneses ou coreanos

Modifique o arquivo `AC0server` do Contact Optimization para usar o Contact Optimization com nomes de usuário que contenham caracteres chineses, japoneses ou coreanos.

Conclua as etapas a seguir para configurar o Contact Optimization para usuários chineses, japoneses ou coreanos:

1. Abra o arquivo do servidor do Contact Optimization. O arquivo `AC0server` está no diretório `bin` sob o diretório de instalação do Contact Optimization.
2. Remova o comentário para configurar a variável de ambiente `UNICA_ACSYSENCODING` igual a `UTF-8`.

Para **Windows**: Remova o `@rem` antes da linha a seguir em `AC0server.bat`:

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

Para **UNIX**: Remova o `#` antes da linha a seguir em `AC0server.sh`:

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

3. Salve e feche o arquivo.
4. Reinicie o servidor do Contact Optimization em uma nova janela do console se o servidor do Contact Optimization já estiver em execução.

Iniciando o servidor do Contact Optimization

Para usar o Contact Optimization, você deve iniciar o servidor do Contact Optimization. Execute o script `AC0server` para iniciar o servidor do Contact Optimization.

Conclua as etapas a seguir para iniciar o servidor do Contact Optimization:

1. Para iniciar o servidor do Contact Optimization, execute o script `AC0server`. O script `AC0server` está no diretório `bin` sob a instalação do Contact Optimization. Utilize os comandos a seguir para executar o script `AC0server`:
 - Em Windows: `AC0Server.bat start`
 - Em UNIX: `./AC0Server.sh start`
2. Para verificar se o processo `AC0server` está em execução, utilize o Gerenciador de Tarefas do Windows ou o comando `ps -ef | grep unica_aolsnr` em sistemas UNIX.

Tabelas de mapeamento para Contact Optimization

É possível trocar dados entre o Contact Optimization e o Campaign mapeando as tabelas de sistema do Contact Optimization, as tabelas de históricos de contatos e as tabelas de associação de segmento em tabelas do Campaign.

Nota: O mapeamento de tabelas do sistema de associação de segmento em Campaign para usar com segmentos estratégicos é opcional. Mapeie a tabela de

sistema de associação de segmento para um público somente se você usar o público com fluxogramas ou sessões do Contact Optimization que utilizam segmentos estratégicos.

Para obter informações adicionais sobre tabelas de sistema de mapeamento no Campaign, consulte o *Guia do Administrador do IBM Campaign*.

Conclua as etapas a seguir para mapear tabelas para o Contact Optimization:

1. Mapear todas as tabelas de sistema.
2. Mapear todas as tabelas de históricos de contato.
Confirmar se cada nível de público em sua configuração do Campaign possui uma tabela de históricos de contato. Você deve mapear cada tabela de históricos de contato. Para obter informações adicionais sobre tabelas de histórico de contato adicionais, consulte o *Guia do Administrador do IBM Campaign*.
3. Opcional: Para cada público utilizado em sessões do Contact Optimization que usem segmentos estratégicos, mapeie a tabela de sistema de associação de segmento para o público na tabela de banco de dados que define os membros do segmento.

Requisitos ao usar segmentos estratégicos:

Se você pretende usar segmentos estratégicos, certifique-se de que haja uma tabela de associação de segmentos para cada nível de público em sua configuração do Campaign. Você deve mapear cada tabela de associação de segmento.

Crie dois índices nas tabelas de associação de segmento do público. Crie o primeiro índice no SegmentID e crie o segundo nas colunas de nível de público. A tabela UA_SegMembership é enviada com um índice em CustomerID e em SegmentID.

Para obter mais informações sobre tabelas de sistema e segmentos estratégicos, consulte o *IBM Campaign - Guia do Administrador*.

Referência de Mapeamento de Tabela do Sistema do Contact Optimization

Para integrar o Contact Optimization com Campaign, mapeie todas as tabelas de sistema do Contact Optimization em tabelas do Campaign.

É possível trocar dados entre o Contact Optimization e o Campaign mapeando as tabelas do Contact Optimization no Campaign. Mapeie todas as tabelas de sistema do Contact Optimization, as tabelas de históricos de contatos e as tabelas de associação de segmento em tabelas do Campaign.

Use a tabela a seguir para obter informações sobre as tabelas de sistema do Contact Optimization e as tabelas de banco de dados correspondentes:

Tabela 13. Mapeamento de Tabela do Sistema Contact Optimization

Tabela de Sistema Contact Optimization	Tabela de banco de dados
Tabela de otimização de sessão	UACO_OptSession
Tabela de otimização de processo	UACO_OptimizeProcess
Tabela de otimização de histórico de execução	UACO_SesnRunHist
Tabela de otimização de segmento de sessão	UACO_SesnSegment

Tabela 13. Mapeamento de Tabela do Sistema Contact Optimization (continuação)

Tabela de Sistema Contact Optimization	Tabela de banco de dados
Tabela de otimização de segmento de oferta	UACO_OfferSeg
Tabela de otimização de oferta de sessão	UACO_SesnOffer
Tabela de otimização de regra	UACO_Rule
Tabela de otimização de regra de exceção	UACO_RException
Tabela de otimização de restrição de regras de exceção	UACO_RExConstraint
Tabela de otimização de restrição de regras	UACO_RConstraint
Tabela de otimização de lista de ofertas de regra	UACO_ROfferList
Tabela de otimização de oferta de regra	UACO_ROffer
Tabela de otimização de segmento de regra	UACO_RSegment
Tabela base de otimização de contato proposto	UACO_PCTBase
Tabela base de otimização de atributo proposto	UACO_POABase
Tabela base de otimização de contato otimizado	UACO_OCTBase

Referência de Mapeamento de Tabela de Históricos de Contato do Contact Optimization

Para integrar o Contact Optimization com o Campaign, mapeie todas as tabelas de histórico de contato do Contact Optimization para as tabelas do Campaign.

Use a tabela a seguir para obter informações sobre as tabelas de histórico de contato do Contact Optimization e as tabelas de banco de dados correspondentes:

Tabela 14. Mapeamento de Tabela de Históricos de Contato do Contact Optimization

Tabela de Históricos de Contato	Tabela de banco de dados
Tabela de Históricos de Contato do Cliente	UA_ContactHistory
Tabela de Históricos de Contato Detalhados do Cliente	UA_DtlContactHist

Os nomes das tabelas de nível de público adicional são exclusivos de acordo com a sua configuração do Contact Optimization.

Verificando a instalação do Contact Optimization

Se o Contact Optimization estiver instalado corretamente, você deverá ser capaz de utilizar o processo Otimizar no Campaign ao construir os fluxogramas em lote do Campaign. Para verificar, efetue login no IBM EMM e confirme se é possível acessar o **Campaign > Contact Optimizations**.

Nota: Antes de verificar se o Contact Optimization está instalado ou atualizado corretamente, certifique-se de que a propriedade **Affinium|Campaign|acoInstalled** está configurada como true. Se a **Affinium|Campaign|acoInstalled** estiver configurada como false, você obterá uma mensagem de erro que indica que o Contact Optimization não está instalado.

Após mapear as tabelas do Contact Optimization nas tabelas do Campaign, você pode ter que efetuar logout e login no console do IBM EMM para mostrar **Campaign > Contact Optimizations**.

Conclua as etapas a seguir para verificar a instalação do Contact Optimization:

1. Efetue login no console do IBM EMM.
2. Selecione **Contact Optimizations** no menu. A página Todas as Sessões de Otimização de Contato é exibida. Verifique se é possível visualizar e gerenciar suas sessões do Contact Optimization.

Capítulo 5. Configurando diversas partições para o Contact Optimization

Na família de produtos Campaign, as partições fornecem uma maneira de assegurar os dados que estão associados a diferentes grupos de usuários. Ao configurar o Campaign ou um aplicativo relacionado do IBM EMM para operar com várias partições, os usuários podem ver cada partição como uma instância separada do aplicativo. Não há indicação de que outras partições existem no mesmo computador.

Como várias partições funcionam

Para os aplicativos do IBM EMM que operam com o Campaign, você pode configurar o aplicativo dentro das partições onde configurou uma instância do Campaign. Usuários do aplicativo dentro de cada partição podem acessar as funções, os dados e as tabelas de clientes do Contact Optimization que estão configuradas para o Contact Optimization na mesma partição.

Benefícios da partição

Diversas partições são úteis para configurar uma segurança forte entre grupos de usuários, pois cada partição tem seu próprio conjunto de tabelas de sistema do Contact Optimization. Diversas partições não podem ser utilizadas quando grupos de usuários tiverem que compartilhar dados.

Cada partição tem seu próprio conjunto de definições de configuração e o Contact Optimization pode ser customizado para cada grupo de usuários. Todavia, todas as partições compartilham os mesmos binários de instalação. Com os mesmos binários para todas as partições, é possível minimizar os esforços de instalação e upgrade para várias partições.

Designação de usuário da partição

O acesso às partições é gerenciado por meio de associação em grupos do Marketing Platform. Para tornar um usuário membro de uma partição, você torna esse usuário membro de um grupo que esteja designado a essa partição.

Com exceção do superusuário da partição, cada usuário do IBM pode pertencer a uma partição. Um usuário que requer acesso a diversas partições deve ter uma conta de usuário separada do IBM para cada partição.

Se houver apenas uma partição do Contact Optimization, os usuários não precisam ser explicitamente designados a essa partição para terem acesso ao Contact Optimization.

Acesso aos dados da partição

Em uma configuração com diversas partições, as partições têm as características de segurança a seguir:

- Um usuário não pode acessar uma partição se ele não for um membro de um grupo que esteja designado a essa partição.

- Um usuário de uma partição não pode visualizar ou alterar dados em outra partição.
- Os usuários não podem navegar pelo sistema de arquivos do Contact Optimization acima do diretório raiz de sua partição a partir das caixas de diálogo de navegação no Contact Optimization. Por exemplo, se existirem duas partições, nomeadas como partition1 e partition2, e você pertencer ao grupo associado à partition1, não será possível navegar na estrutura de diretório para a partition2 a partir de uma caixa de diálogo.

Configurando Diversas Partições para Contact Optimization

Use várias partições no Contact Optimization de forma que diferentes grupos de usuários tenham acesso a diferentes conjuntos de dados do Contact Optimization e Campaign.

A instalação do Contact Optimization cria uma partição padrão, partition1, sob o diretório ContactOptimization/partitions da instalação do Contact Optimization. É possível criar partições adicionais no mesmo diretório.

Nota: Salve uma cópia limpa do diretório partition1 original para servir como um backup.

Se você configurar o Contact Optimization para usar diversas partições, deve também configurar o Campaign para usar diversas partições. Os nomes das partições que você criar para o Contact Optimization devem corresponder exatamente aos nomes das partições correspondentes criadas para o Campaign.

Conclua as etapas a seguir para configurar diversas partições para o Contact Optimization:

1. Criar suas partições Campaign.
2. Criar um diretório para cada partição que você criou em Campaign no diretório de partitions de sua instalação do Contact Optimization.
Por exemplo, se tiver criado partition2 no Campaign, você deve criar o diretório ContactOptimization/partitions/partition2.
3. Copie o conteúdo do diretório ContactOptimization/partitions/partition1, juntamente com todos os subdiretórios (vazios), para o diretório criado na nova partição.
Por exemplo, copie o conteúdo do diretório partition1 para o diretório ContactOptimization/partitions/partition2.
4. Se quaisquer subdiretórios do diretório recentemente criado não estiverem vazios, exclua todos os arquivos nos subdiretórios.
5. Execute os scripts SQL para criar e preencher as tabelas de sistema do Contact Optimization no banco de dados que está configurado para a nova partição:
Para obter mais informações sobre como executar os scripts SQL, consulte “Criando e preenchendo manualmente as tabelas de sistema do Contact Optimization” na página 23.
6. Repita as Etapas 2 a 5 para cada partição que você precisa criar. Use o diretório criado mais recentemente como seu ponto de início.

Nota: Por padrão, as partições serão instaladas no diretório ContactOptimization/partitions. É possível modificar o diretório padrão do Contact Optimization ou modificar o diretório que especifica as partições.

Configurando o ACOServer para várias partições

Se desejar, é possível modificar o local padrão das partições utilizando o script **ACOServer**. Para várias partições, você deve certificar-se de que o Contact Optimization aponte para o diretório de partições correto.

Quando você instala o Contact Optimization, um diretório de partições padrão é criado sob o diretório especificado por *OPTIMIZE_HOME*. Esse diretório padrão para partições contém uma partição, *partition1*. Mesmo se criar outras partições para sua configuração do Contact Optimization, você poderá modificar o local padrão para todas as partições.

Para modificar o diretório inicial para partições, você pode, opcionalmente, configurar a variável de ambiente **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** no arquivo do servidor do Contact Optimization. A variável **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** define o local-raiz para as partições. Se você configurar a variável **OPTIMIZE_PARTITION_HOME**, ela substituirá o valor padrão.

Configure a variável de ambiente **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** no arquivo do servidor do Contact Optimization usando um dos métodos a seguir:

1. Para Windows: Configure a variável de ambiente **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** incluindo as linhas a seguir no arquivo *ACOServer.bat*:

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

2. Para UNIX: Configure a variável de ambiente **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** incluindo as linhas a seguir no arquivo *ACOServer.sh*:

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

Capítulo 6. Desinstalando o Contact Optimization

Execute os desinstaladores do Contact Optimization para desinstalar o Contact Optimization. Ao executar os desinstaladores do Contact Optimization, os arquivos que foram criados durante o processo de instalação são removidos. Por exemplo, arquivos como arquivos de configuração, informações de registro do instalador e dados do usuário são removidos do computador.

Quando instalar produtos IBM EMM, um desinstalador é incluído no diretório `Uninstall_Product`, em que *Product* é o nome de seu produto IBM. No Windows, uma entrada também é incluída na lista **Incluir ou Remover Programas** no Painel de Controle.

Se você remover manualmente os arquivos em seu diretório de instalação em vez de executar o desinstalador, o resultado poderá ser uma instalação incompleta se sua reinstalação posterior do produto IBM for no mesmo local. Após desinstalar um produto, o seu banco de dados não será removido. O desinstalador apenas remove arquivos padrão que são criados durante a instalação. Todos os arquivos criados ou gerados após a instalação não são removidos.

Nota: Em UNIX, a mesma conta de usuário que instalou o Contact Optimization deve executar o desinstalador.

Conclua as tarefas a seguir para desinstalar o Contact Optimization:

1. Pare o listener do Contact Optimization.
2. Para descartar as tabelas de Otimização de Contato do banco de dados de tabelas do sistema, execute o script `aco_systab_drop.sql` no diretório `ddl` sob a sua instalação do Contact Optimization. Se o diretório `ddl` existir no diretório de instalação do produto, execute os scripts fornecidos no diretório `ddl` para eliminar as tabelas do banco de dados de tabelas do sistema.
3. Conclua as etapas a seguir para desinstalar o Contact Optimization:
 - Clique duas vezes no desinstalador do Contact Optimization que existe no diretório `Uninstall_Product`. O desinstalador é executado no modo no qual você instalou o Contact Optimization.
 - Em uma janela de linha de comandos, navegue até o diretório onde o desinstalador estiver e execute o comando a seguir para desinstalar o Contact Optimization utilizando o modo do console:

Uninstall_Product -i console

- Em uma janela de linha de comandos, navegue até o diretório onde o desinstalador estiver e execute o comando a seguir para desinstalar o Contact Optimization utilizando o modo silencioso:

Uninstall_Product -i silent

Quando você desinstalar o Contact Optimization utilizando o modo silencioso, o processo de desinstalação não apresentará nenhum diálogo para interação com o usuário.

Nota: Se você não especificar uma opção para desinstalar o Contact Optimization, o desinstalador do Contact Optimization é executado no modo no qual o Contact Optimization foi instalado.

Capítulo 7. O utilitário configTool

As propriedades e os valores na página Configuração são armazenados nas tabelas do sistema. É possível usar o utilitário configTool para importar e exportar definições de configuração das e para as tabelas de sistema.

Quando utilizar configTool

Você pode desejar usar o configTool pelas razões a seguir.

- Importar partição e modelos de origem de dados fornecidos com o Campaign, que podem então ser modificados e duplicados utilizando a página Configuração.
- Registrar (importar propriedades de configuração para) produtos IBM EMM, se o instalador do produto não puder incluir as propriedades no banco de dados automaticamente.
- Exportar uma versão XML das definições de configuração para backup ou importar em uma instalação diferente de IBM EMM.
- Excluir categorias que não possuam o link **Excluir Categoria**. Isso é feito utilizando o configTool para exportar sua configuração e, em seguida, excluindo-se manualmente o XML que cria a categoria, e usando o configTool para importar o XML editado.

Importante: Esse utilitário modifica as tabelas `usm_configuration` e `usm_configuration_values` no banco de dados de tabelas do sistema Marketing Platform, que contêm as propriedades de configuração e seus valores. Para obter melhores resultados, crie cópias de backup dessas tabelas ou exporte suas configurações existentes usando o configTool e fazendo backup do arquivo resultante para ter uma forma de restaurar sua configuração se cometer um erro ao usar o configTool para importar.

Sintaxe

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

```
configTool -i -p "parent ElementPath" -f importFile [-o]
```

```
configTool -x -p "elementPath" -f exportFile
```

```
configTool -vp -p "elementPath" -f importFile [-d]
```

```
configTool -r productName -f registrationFile [-o] configTool -u  
productName
```

Comandos

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

Exclui propriedades de configuração e suas definições, especificando um caminho na hierarquia de propriedades da configuração.

O caminho do elemento deve usar os nomes internos de categorias e propriedades. É possível obtê-los indo até a página Configuração, selecionando a categoria

desejada e procurando no caminho exibido entre parênteses na área de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia da propriedade de configuração usando o caractere |, e coloque o caminho entre aspas duplas.

Observe o seguinte.

- Apenas categorias e propriedades dentro de um aplicativo podem ser excluídas usando este comando, não aplicativos inteiros. Utilize o comando `-u` para cancelar o registro de um aplicativo inteiro.
- Para excluir categorias que não tenham o link **Excluir Categoria** na página Configuração, utilize a opção `-o`.

Ao utilizar `-d` com o comando `-vp`, o configTool exclui todos os nós-filhos no caminho especificado se esses nós não estiverem incluídos no arquivo XML especificado.

`-i -p "parentElementPath" -f importFile [o]`

Importa propriedades de configuração e suas definições a partir de um arquivo XML especificado.

Para importar, é possível especificar um caminho até o elemento-pai sob o qual deseja importar suas categorias. O utilitário configTool importa propriedades sob a categoria que você especifica no caminho.

É possível incluir categorias em qualquer nível abaixo do nível superior, mas não é possível incluir categorias no mesmo nível que a categoria superior.

O caminho do elemento-pai deve utilizar os nomes internos de categorias e propriedades. É possível obtê-los indo até a página Configuração, selecionando a categoria ou propriedade desejada e procurando no caminho exibido entre parênteses na área de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia da propriedade de configuração usando o caractere |, e coloque o caminho entre aspas duplas.

É possível especificar um local de arquivo de importação relativo ao diretório `tools/bin` ou especificar um caminho de diretório completo. Se você especificar um caminho relativo ou nenhum caminho, o configTool primeiro consultará o arquivo relativo ao diretório `tools/bin`.

Por padrão, esse comando não sobrescreve uma categoria existente, mas é possível usar a opção `-o` para forçar uma sobrescrita.

`-x -p "elementPath" -f exportFile`

Exporta propriedades de configuração e suas configurações para um arquivo XML com um nome especificado.

É possível exportar todas as propriedades de configuração ou limitar a exportação a uma categoria específica especificando um caminho na hierarquia de propriedades da configuração.

O caminho do elemento deve usar os nomes internos de categorias e propriedades, que podem ser obtidos acessando a página Configuração, selecionando a categoria ou propriedade desejada e procurando o caminho exibido entre parênteses na área

de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia da propriedade de configuração usando o caractere |, e coloque o caminho entre aspas duplas.

É possível especificar um local do arquivo de exportação relativo ao diretório ou especificar um caminho de diretório completo. Se a especificação de arquivo não contiver um separador (/ no UNIX, / ou \ no Windows), o configTool grava o arquivo no diretório tools/bin sob sua instalação do Marketing Platform. Se você não fornecer a extensão xml, o configTool a incluirá.

-vp -p "elementPath" -f importFile [-d]

Este comando é utilizado principalmente em upgrades manuais para importar as propriedades de configuração. Se você tiver aplicado um fix pack que contenha uma nova propriedade de configuração e, em seguida, fizer upgrade, a importação de um arquivo de configuração como parte de um processo de upgrade manual poderá substituir valores que foram definidos quando o fix pack foi aplicado. O comando -vp assegura que a importação não substitua valores de configuração anteriormente configurados.

Importante: Depois de utilizar o utilitário configTool com a opção -vp, você deve reiniciar o servidor de aplicativos da web no qual o Marketing Platform está implementado para que as alterações sejam aplicadas.

Ao utilizar -d com o comando -vp, o configTool exclui todos os nós-filhos no caminho especificado se esses nós não estiverem incluídos no arquivo XML especificado.

-r productName -f registrationFile

Registre o aplicativo. O local do arquivo de registro pode ser relativo ao diretório tools/bin ou pode ser um caminho completo. Por padrão, esse comando não sobrescreve uma configuração existente, mas é possível usar a opção -o para forçar uma sobrescrita. O parâmetro *productName* deve ser um dos nomes que são listados acima.

Observe o seguinte.

- Ao usar o comando -r, o arquivo de registro deve ter <application> como a primeira tag no XML.
Outros arquivos podem ser fornecidos com seu produto, que podem ser usados para inserir propriedades de configuração no banco de dados do Marketing Platform. Para esses arquivos, use o comando -i. Apenas o arquivo que possuir a tag <application> como a primeira tag poderá ser usado com o comando -r.
- O arquivo de registro para o Marketing Platform é denominado Manager_config.xml e a primeira tag é <Suite>. Para registrar esse arquivo em uma nova instalação, utilize o utilitário populateDb ou execute novamente o instalador do Marketing Platform, conforme descrito no *IBM Marketing Platform Installation Guide*.
- Após a instalação inicial, para registrar novamente produtos diferentes do Marketing Platform, utilize configTool com o comando -r e -o para sobrescrever as propriedades existentes.

O utilitário configTool usa nomes de produto como parâmetros com os comandos que registram e cancelam o registro dos produtos. Com a liberação 8.5.0 do IBM EMM, muitos nomes de produtos foram alterados. No entanto, os nomes que são

reconhecidos pelo configTool não foram alterados. Os nomes de produto válidos para uso com o configTool são listados abaixo, junto com os nomes atuais dos produtos.

Tabela 15. Nomes de produtos para registro e remoção de registro do configTool

Nome do produto	Nome usado no configTool
Marketing Platform	Gerenciador
Campaign	Campanha
Distributed Marketing	Colaborar
eMessage	emessage
Interact	interagir
Contact Optimization	Otimizar
Marketing Operations	Plano
CustomerInsight	Insight
Digital Analytics for On Premises	NetInsight
Opportunity Detection	Detectar
Leads	Oportunidades
Interaction History	InteractionHistory
Attribution Modeler	AttributionModeler
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	SPSS
Digital Analytics	Coremetrics

-u *productName*

Cancela o registro de um aplicativo especificado pelo *productName*. Você não precisa incluir um caminho para a categoria do produto; o nome do produto é o suficiente, e é necessário. O processo remove todas as propriedades e definições de configuração do produto.

Opções

-o

Quando utilizado com -i ou -r, ele sobrescreve uma categoria existente ou registro de produto (nó).

Quando utilizado com -d, é possível excluir uma categoria (nó) que não possua o link **Excluir Categoria** na página Configuração.

Exemplos

- Importa definições de configuração de um arquivo denominado Product_config.xml no diretório conf sob a instalação do Marketing Platform.
configTool -i -p "Affinium" -f Product_config.xml
- Importa um dos modelos de origem de dados fornecidos pelo Campaign para a partição padrão do Campaign, partition1. O exemplo assume que você colocou o modelo de origem de dados Oracle, OracleTemplate.xml, no diretório tools/bin sob a instalação do Marketing Platform.

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

- Exporta todas as definições de configuração para um arquivo denominado myConfig.xml no diretório D:\backups.

```
configTool -x -f D:\backups\myConfig.xml
```

- Exporta uma partição existente do Campaign (completa com entradas da origem de dados), a salva em um arquivo chamado partitionTemplate.xml e a armazena no diretório tools/bin padrão sob a instalação do Marketing Platform.

```
configTool -x -p "Affinium|Campaign|partitions|partition1" -f  
partitionTemplate.xml
```

- Registra manualmente um aplicativo denominado productName usando um arquivo chamado app_config.xml no diretório padrão tools/bin sob a instalação do Marketing Platform, e o força a sobrescrever um registro existente desse aplicativo.

```
configTool -r product Name -f app_config.xml -o
```

- Cancela o registro de um aplicativo denominado productName.

```
configTool -u productName
```

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM

Se encontrar um problema que não puder resolver consultando a documentação, o contato de suporte designado por sua empresa pode registrar uma chamada com o suporte técnico da IBM . Use as informações nesta seção para assegurar que seu problema seja eficientemente resolvido com êxito.

Se você não for um contato de suporte designado em sua empresa, entre em contato com seu administrador da IBM para obter informações.

Informações a Serem Reunidas

Antes de entrar em contato com o suporte técnico da IBM , reúna as informações a seguir:

- Uma breve descrição da natureza de seu problema.
- Mensagens de erro detalhadas que você vê quando o problema ocorre.
- Etapas detalhadas para reproduzir o problema.
- Arquivos de log relacionados, arquivos de sessão, arquivos de configuração e arquivos de dados.
- As informações sobre seu ambiente de produto e sistema, que podem ser obtidas como descrito em "Informações de sistema".

Informações de Sistema

Ao ligar para o suporte técnico da IBM , pode ser que você seja solicitado a fornecer informações sobre seu ambiente.

Se o seu problema não impedi-lo de efetuar login, a maior parte dessas informações está disponível na página Sobre, que fornece as informações sobre seus aplicativos IBM instalados.

É possível acessar a página Sobre selecionando **Ajuda > Sobre**. Se a página Sobre não estiver acessível, é possível obter o número da versão de qualquer aplicativo IBM visualizando o arquivo `version.txt` localizado sob o diretório de instalação para cada aplicativo.

Informações de Contato para o Suporte Técnico da IBM

Para obter as formas de contato com o suporte técnico da IBM , consulte o website do Suporte Técnica do Produto IBM : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos E.U.A.

O IBM pode não oferecer os produtos, serviços ou recursos discutidos neste documento em outros países. Consulte seu representante IBM local para obter informações sobre os produtos e serviços atualmente disponíveis em sua área. Toda referência a um produto, programa ou serviço IBM não tem a intenção de declarar ou implica em que apenas esse produto, programa ou serviço IBM possa ser usado. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM pode ser usado alternativamente. Todavia, é responsabilidade do usuário avaliar e verificar a operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes que cobrem os assuntos descritos neste documento. O fornecimento deste documento não concede ao Cliente nenhuma licença a essas patentes. Pedidos de licença podem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Para perguntas sobre licença relacionadas a informações de byte duplo (DBCS), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie dúvidas, por escrito ao:

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

O parágrafo a seguir não se aplica ao Reino Unido ou qualquer outro país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO-INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns estados não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em determinadas transações, portanto, essa declaração pode não se aplicar ao Cliente.

Estas informações podem incluir imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Alterações são periodicamente feitas nas informações aqui existentes e essas alterações serão incorporadas em novas edições da publicação. A IBM pode fazer melhorias e/ou alterações no(s) produto(s) e/ou no(s) programa(s) descrito(s) nesta publicação a qualquer momento sem aviso.

Todas as referências nestas informações a websites sites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a estes websites sites. Os materiais contidos nesses websites sites não fazem parte dos materiais para este produto IBM e a utilização desses websites sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode usar ou distribuir qualquer das informações fornecidas por você da maneira que achar conveniente, sem que isso implique em qualquer obrigação para com o Cliente.

Os licenciados deste programa que desejam obter informações sobre ele para o propósito de ativação: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) o uso mútuo das informações que foram trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Essas informações podem estar disponível, sujeitas aos termos e condições adequados, incluindo em alguns casos, o pagamento de uma tarifa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato de Licença de Programa Internacional IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente de controle. Assim, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão as mesmas em sistemas disponíveis em geral. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por meio de extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

Informações relativas a produtos não IBM foram obtidas dos fornecedores desses produtos, seus anúncios publicados ou outras fontes disponíveis de publicidade. A IBM não testou esses produtos e não pode confirmar a precisão do desempenho, da compatibilidade ou de outras afirmações relacionadas aos produtos não IBM. Perguntas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser endereçadas aos fornecedores desses produtos.

Todas as instruções relativas as direções ou intenções futuras da IBM estão sujeitas a mudanças ou retirada sem aviso prévio, e apenas representam metas e objetivos.

Todos os preços IBM mostrados são preços de varejo sugeridos pela IBM, são atuais e estão sujeitos a alterações sem aviso prévio. Os preços do revendedor podem variar.

Estas informações contêm exemplos de dados e de relatórios usados em operações de negócios diárias. Para ilustrá-las como completamente possíveis, os exemplos incluem os nomes dos indivíduos, das empresas, das marcas e dos produtos. Todos

esses nomes são fictícios e qualquer similaridade com nomes e endereços usados por uma empresa real é mera coincidência.

LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas aplicativos de amostra em idioma de origem, que ilustra técnicas de programação em várias plataformas operacionais. Você pode copiar, modificar e distribuir esses programas de amostra em qualquer formato sem o pagamento à IBM, para os propósitos de desenvolvimento, uso, marketing ou distribuição de programas aplicativos de acordo com a interface de programação de aplicativos para a plataforma operacional para a qual os programas de amostra foram escritos. Esses exemplos não foram completamente testados sob todas as condições. A IBM, dessa forma, não pode garantir ou indicar a confiabilidade, capacidade de manutenção ou função desses programas. Os programas de amostra são fornecidos "no estado em que se encontra", sem garantia de tipo algum. A IBM não será responsável por quaisquer danos decorrentes do uso pelo Cliente dos programas de amostra.

Se estiver vendo estas informações em cópia eletrônica, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

Marcas Registradas

IBM, o logotipo da IBM e ibm.com são marcas e/ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Outros produtos e nomes de serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na Web em "Copyright and trademark information" em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.



Impresso no Brasil