



IBM Guia de Upgrade do Contact Optimization  
Versão 9 Release 1  
25 de outubro de 2013.

**IBM**



**Observação**

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 27.

---

# Índice

## **Capítulo 1. Visão Geral de Upgrade . . . 1**

Roteiro de Upgrade . . . . .	1
Como os Instaladores Funcionam . . . . .	2
Modos de Instalação. . . . .	2
Arquivos de Resposta de Amostra . . . . .	3
Documentação e Ajuda do Contact Optimization . . . . .	3

## **Capítulo 2. Planejamento do Upgrade do Contact Optimization . . . . . 5**

Pré-Requisitos . . . . .	5
Pré-requisitos de Upgrade para Todos os Produtos IBM EMM . . . . .	7
Planilha de Upgrade do Contact Optimization . . . . .	8

## **Capítulo 3. Atualizando Contact Optimization . . . . . 11**

## **Capítulo 4. Configurando o Contact Optimization . . . . . 13**

Criando e Preenchendo as Tabelas de Sistema do Contact Optimization Manualmente . . . . .	13
-------------------------------------------------------------------------------------------	----

Registrando o Contact Optimization Manualmente . . . . .	13
Mapeando Tabelas para o Contact Optimization . . . . .	14
Referência de Mapeamento de Tabela do Sistema do Contact Optimization . . . . .	15
Referência de Mapeamento de Tabela de Históricos de Contato do Contact Optimization . . . . .	15
Verificando a Instalação do Contact Optimization. . . . .	16

## **Capítulo 5. Desinstalando o Contact Optimization . . . . . 17**

## **Capítulo 6. configTool . . . . . 19**

## **Before you contact IBM technical support . . . . . 25**

## **Avisos . . . . . 27**

Marcas Registradas . . . . .	29
Considerações sobre Política de Privacidade e Termos de Uso . . . . .	29



---

## Capítulo 1. Visão Geral de Upgrade

Um upgrade do Contact Optimization é concluído quando você faz upgrade, configura e implementa o upgrade e configuração Contact Optimization. O Guia de Upgrade do Contact Optimization fornece informações detalhadas sobre o upgrade, a configuração e a implementação do fazendo upgrade e configurando o Contact Optimization.

Use a seção Roteiro de Upgrade para obter um amplo entendimento sobre o uso do Guia de Upgrade do Contact Optimization.

---

### Roteiro de Upgrade

Use o roteiro de upgrade para localizar rapidamente as informações que você precisa para fazer o upgrade do Contact Optimization.

É possível usar a tabela a seguir para varrer as tarefas que devem ser concluídas para o upgrade do Contact Optimization:

*Tabela 1. Roteiro de Upgrade do Contact Optimization*

<b>Tópico</b>	<b>Informações</b>
Capítulo 1, "Visão Geral de Upgrade"	Este capítulo fornece as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Como os Instaladores Funcionam" na página 2</li><li>• "Modos de Instalação" na página 2</li><li>• "Documentação e Ajuda do Contact Optimization" na página 3</li></ul>
Capítulo 2, "Planejamento do Upgrade do Contact Optimization", na página 5	Este capítulo fornece as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Pré-Requisitos" na página 5</li><li>• "Pré-requisitos de Upgrade para Todos os Produtos IBM EMM" na página 7</li><li>• "Planilha de Upgrade do Contact Optimization" na página 8</li></ul>
Capítulo 3, "Atualizando Contact Optimization", na página 11	Este capítulo fornece informações sobre como fazer upgrade do Contact Optimization.
Capítulo 4, "Configurando o Contact Optimization", na página 13	Este capítulo fornece as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Criando e Preenchendo as Tabelas de Sistema do Contact Optimization Manualmente" na página 13</li><li>• "Registrando o Contact Optimization Manualmente" na página 13</li><li>• "Mapeando Tabelas para o Contact Optimization" na página 14</li><li>• "Verificando a Instalação do Contact Optimization" na página 16</li></ul>

Tabela 1. Roteiro de Upgrade do Contact Optimization (continuação)

Tópico	Informações
Capítulo 5, “Desinstalando o Contact Optimization”, na página 17	Este capítulo fornece informações sobre como desinstalar o Contact Optimization.
Capítulo 6, “configTool”, na página 19	Este capítulo fornece informações sobre como usar o utilitário <b>configTool</b> .

---

## Como os Instaladores Funcionam

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

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

- O instalador de conjunto e o instalador de produto devem estar no mesmo diretório do computador no qual você 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 após instalar um produto do IBM EMM, certifique-se de que o instalador da correção esteja no mesmo diretório dos instaladores de conjunto e de produto.
- O diretório de nível superior padrão para as instalações do IBM EMM é /IBM/EMM para UNIX ou C:\IBM\EMM para Windows. Entretanto, é possível modificar o diretório durante a instalação.

---

## Modos de Instalação

O instalador de conjunto do IBM EMM pode ser executado em um dos modos a seguir: Modo GUI do , modo X Window System do , modo do console ou modo silencioso (também chamado de modo não assistido). Selecione um modo que se adeque aos seus requisitos quando instalar o Contact Optimization.

### Modo X Window System da GUI do

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

### Modo do Console

Use o modo do console para instalar o Contact Optimization usando da janela de linha de comandos.

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

## Modo Silencioso

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

## Arquivos de Resposta de Amostra

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

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

*Tabela 2. Descrição de Arquivos de Resposta de Amostra*

Arquivo de resposta de amostra	Descrição
installer.properties	O arquivo de resposta de amostra para instalador principal do IBM EMM.
installer_iniciais do produto e número de versão do produto.properties	O arquivo de resposta de amostra para o instalador do Contact Optimization.  Por exemplo, installer_ucn.n.n.n.properties é o arquivo de resposta do instalador do Campaign, em que n.n.n.n é o número de versão.
installer_iniciais do pacote de relatórios, iniciais do produto e número de versão.properties	O arquivo de resposta de amostra para o instalador do pacote de relatórios.  Por exemplo, installer_urpc.properties é o arquivo de resposta do instalador de pacote de relatórios do Campaign.

---

## Documentação e Ajuda do Contact Optimization

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

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

*Tabela 3. Ativo e em Execução*

Tarefa	Documentação
Visualizar uma lista de novos recursos, problemas conhecidos e soluções alternativas	Notas sobre a Liberação do IBM Contact Optimization
Aprenda sobre a estrutura do banco de dados do Contact Optimization	Tabelas de Sistema e Dicionário de Dados do Contact Optimization
Instalar ou fazer upgrade do Contact Optimization	Um dos seguintes guias: <ul style="list-style-type: none"><li>• IBM Contact Optimization Installation Guide</li><li>• Guia de Upgrade do IBM Contact Optimization</li></ul>

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

*Tabela 4. Configure e Use o Contact Optimization*

<b>Tarefa</b>	<b>Documentação</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crie sessões do Contact Optimization</li> <li>• Configure o processo do Contact Optimization</li> <li>• Use contatos otimizados em campanhas de marketing</li> </ul>	<p>Guia do Usuário do <i>IBM Contact Optimization</i></p>

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

*Tabela 5. Obter Ajuda*

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

---

## Capítulo 2. Planejamento do Upgrade do Contact Optimization

Faça o upgrade de sua instalação do Contact Optimization depois de compreender as diretrizes específicas para a sua versão atual do Contact Optimization.

**Nota:** Versões do Contact Optimization anteriores à 9.x foram denominadas Optimize.

Use as seguintes diretrizes para fazer o upgrade do Contact Optimization:

*Tabela 6. Cenários de Atualização do Contact Optimization*

Versão de origem	Caminho de upgrade
Versão 7.3.0 e posterior	Conclua as seguintes etapas para fazer o upgrade do Contact Optimization: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Upgrade para o Contact Optimization versão 8.6.0.</li><li>2. Execute uma atualização local a partir da versão 8.6.0 para 9.1.0.</li></ol>
Versão 8.5.0 e posterior	Execute uma atualização local sobre sua versão atual do Contact Optimization. <b>Importante:</b> Contact Optimization e Campaign devem estar no mesmo nível de versão. Por exemplo, você deve fazer upgrade do Campaign para a versão 9.1.0 antes de fazer upgrade do Contact Optimization para a versão 9.1.0.

---

### Pré-Requisitos

Antes de instalar ou atualizar quaisquer produtos do IBM EMM, você deve certificar-se de que o computador esteja em conformidade com todo o software e hardware de pré-requisito.

#### Requisitos do Sistema

Para informações sobre os requisitos do sistema, consulte o guia *Ambientes de Software e Requisitos de Sistema Mínimos Recomendados*.

#### Requisitos de Domínio de Rede

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

**Importante:** Para melhor desempenho, instale o Contact Optimization em seu próprio sistema, em que nenhum outro produto IBM EMM esteja instalado. O Contact Optimization requer recursos de cálculo e processamento de dados significantes. Você tem o maior controle e flexibilidade para ajuste de desempenho se operar o Contact Optimization em um ambiente dedicado.

## Requisitos de JVM

Aplicativos do IBM EMM em um conjunto devem ser implementados em uma máquina virtual Java™ (JVM) dedicada. Produtos do IBM EMM customizam o JVM que é usado pelo servidor de aplicativos da web. Caso você encontre erros relacionados ao JVM, você deve criar um domínio Oracle WebLogic ou WebSphere que seja dedicado aos produtos do IBM EMM.

## Requisitos de Conhecimento

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

## Configurações do Navegador da Internet

Certifique-se que o seu navegador da Internet esteja em conformidade com as configurações a seguir:

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

## Permissões de Acesso

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

- Acesso de administração para todos os bancos de dados necessários
- Acesso de leitura e gravação para o diretório e subdiretórios relevantes para a conta de sistema operacional que você usa para executar o servidor de aplicativos da web e os componentes do IBM EMM.
- Permissão de gravação para todos os arquivos que você deve editar
- Permissão de gravação para todos os diretórios nos quais você deve salvar um arquivo, como o diretório de instalação e diretório de backup se você estiver fazendo upgrade
- Permissões apropriadas de leitura/gravação/execução para executar o instalador

Verifique se você possui a senha administrativa para o seu servidor de aplicativos da web.

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

## Variável de Ambiente `JAVA_HOME`

Se uma variável de ambiente `JAVA_HOME` é definida no computador no qual você instalará um produto IBM EMM, verifique se a variável aponta para uma versão suportada do JRE. Para informações sobre os requisitos do sistema, consulte o guia *Ambientes de Software e Requisitos de Sistema Mínimos Recomendados*.

Assegure-se que a variável de ambiente `JAVA_HOME` aponte para o 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** por meio do uso de um dos métodos a seguir:

- Windows: Em uma janela de comando, insira **set JAVA\_HOME=** (deixar vazio) e pressione Enter.
- UNIX: No terminal, insira **export JAVA\_HOME=** (deixar vazio) e pressione Enter.

**export JAVA\_HOME=** (deixar vazio)

Após a variável de ambiente estar limpa, os instaladores do IBM EMM usam o JRE que está empacotado com os instaladores. É possível reconfigurar a variável de ambiente após a conclusão da instalação.

## Requisito do Marketing Platform

Você deve instalar o Marketing Platform antes de instalar quaisquer produtos do IBM EMM. Para cada grupo de produtos que trabalham juntos, você deve instalar o Marketing Platform apenas uma vez. Cada instalador do produto verifica se os produtos necessários estão instalados. Se seu produto ou versão não estiver registrado com o Marketing Platform, uma mensagem solicitará que você instale ou atualize o Marketing Platform antes de prosseguir com a instalação. O Marketing Platform deve estar implementado e executando antes que você possa 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, talvez seja necessário configurar a propriedade **Djava.awt.headless** para true em seu servidor de aplicativos da web. A configuração é necessária apenas quando for impossível visualizar relatórios do Contact Optimization. Consulte o Guia de Instalação do *IBM Campaign* para detalhes.

Não é necessário preparar quaisquer origens de dados adicionais para o Contact Optimization porque o Contact Optimization usa a origem de dados das tabelas de sistema do Campaign.

---

## Pré-requisitos de Upgrade para Todos os Produtos IBM EMM

Atenda a todos os requisitos para permissões, sistema operacional e conhecimento corretamente antes de fazer o upgrade do Contact Optimization para garantir uma experiência de upgrade transparente.

### Removendo Arquivos de Resposta Gerados por Instalações Anteriores

Se estiver fazendo upgrade de uma versão anterior à 8.6.0, você deve excluir os arquivos de resposta que são gerados por instalações anteriores do Contact Optimization. Arquivos de resposta antigos não são compatíveis com o instalador 8.6.0 e instaladores posteriores.

Caso não sejam removidos os arquivos de resposta antigos, pode ocorrer o preenchimento de dados incorretos nos campos do instalador quando o instalador for executado, ou o instalador pode não instalar alguns arquivos ou pode ignorar etapas de configuração.

O arquivo de resposta IBM é nomeado `installer.properties`.

Os arquivos de resposta para cada produto são nomeados `installer_productversion.properties`.

O instalador cria arquivos de resposta no diretório que você especifica durante a instalação. O local padrão é o diretório inicial do usuário.

## Requisito de Conta do Usuário para UNIX

No UNIX, a conta do usuário que instalou o produto deve concluir o upgrade, caso contrário, o instalador falha ao detectar uma instalação anterior.

## Upgrades de versão de 32 bits para 64 bits

Se você estiver movendo de uma versão de 32 bits para uma versão de 64 bits do Contact Optimization, certifique-se de concluir as seguintes tarefas:

- Certifique-se de que as bibliotecas do cliente de banco de dados para as origens de dados do produto sejam de 64 bits.
- Certifique-se de que todos os caminhos de bibliotecas relevantes, por exemplo scripts de inicialização ou de ambiente, referenciem corretamente as versões de 64 bits dos seus drivers do banco de dados.

---

## Planilha de Upgrade do Contact Optimization

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

### Informações do Banco de Dados do Campaign

O assistente de instalação do Contact Optimization deve acessar o banco de dados de tabelas do sistema do Campaign para criar as tabelas do Contact Optimization. Você deve coletar as seguintes informações sobre a sua instalação do Campaign para permitir que o instalador configure as tabelas do banco de dados e configure adequadamente o Contact Optimization:

*Tabela 7. Planilha de Informações do Banco de Dados*

Informações do banco de dados	Notas
Verifique se o banco de dados do Campaign está configurado para Unicode	

Tabela 7. Planilha de Informações do Banco de Dados (continuação)

Informações do banco de dados	Notas
<p>Tipo de banco de dados do Campaign</p> <p>Se o tipo de banco de dados for DB2 e estiver instalado em um sistema UNIX, anote o caminho da instância do DB2.</p> <p>Se o tipo de banco de dados for Oracle, anote o caminho do diretório inicial do Oracle.</p>	
Nome do host do banco de dados do Campaign	
Porta do banco de dados do Campaign	
Nome do banco de dados do Campaign	
Nome de usuário para a conta de banco de dados do Campaign	
Senha para a conta de banco de dados do Campaign	
<p>URL de conexão JDBC com o banco de dados do Campaign</p> <p>O instalador fornece a URL de conexão baseada nos valores que você fornecer, entretanto, confirme se a URL está correta.</p> <p>Por exemplo, para SQL Server, a URL de conexão JDBC possui o seguinte formato:</p> <pre>jdbc:sqlserver://your_db_host:your_db_port; databaseName=your_db_name</pre>	
O nome do sistema em que o servidor de aplicativos da web do Campaign está instalado.	
<p>A porta na qual o servidor de aplicativos do Campaign atende.</p> <p>Se você pretende implementar SSL, obtenha a porta SSL.</p>	
O domínio de rede para seu sistema de implementação.	
O caminho para <i>CAMPAIGN_HOME</i>	

Se você estiver instalando o Contact Optimization e o Campaign em sistemas separados, é necessário montar o diretório Campaign para a 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 o diretório de instalação de seu Campaign.

## Informações do Banco de Dados do Marketing Platform

O assistente de instalação do Contact Optimization deve ser capaz de acessar o banco de dados de tabelas do sistema do Marketing Platform para registrar o produto.

Sempre que você executar o instalador do IBM EMM, 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
- 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 fornecer. No entanto, você deve confirmar se a URL está correta.

---

## Capítulo 3. Atualizando Contact Optimization

É possível fazer upgrade do Contact Optimization , sobrescrevendo a sua instalação existente do Contact Optimization .

**Nota:** Você deve fazer upgrade do Campaign e do Contact Optimization juntos. Se você não quiser fazer upgrade do Campaign e do Contact Optimization juntos, você deve parar o listener do Contact Optimization manualmente.

Você pode concluir os upgrades in-place para o Contact Optimization 8.6.0 e mais recente. Um upgrade in-place é aquele no qual você sobrescreve sua instalação existente.

Conclua as seguintes etapas para fazer o upgrade do Contact Optimization:

1. Pare o listener do Contact Optimization. Antes de parar o listener do Contact Optimization , certifique-se de ter configurado o caminho para `CAMPAIGN_HOME` corretamente no script **ACOServer**.

Use o script **ACOServer** para parar o listener do Contact Optimization. O script **ACOServer** está no diretório `bin` da instalação do Contact Optimization.

Execute o seguinte comando para parar o listener do Contact Optimization:

- No Windows: **ACOServer.bat stop**
- No UNIX: **./ACOServer.sh stop**

2. Faça backup do Campaign e dos diretórios iniciais do Contact Optimization.
3. Faça backup do Campaign e das tabelas de sistema do Marketing Platform.
4. Execute o instalador do IBM EMM e selecione **Contact Optimization**.

**Importante:** Selecione o diretório de instalação anterior do Contact Optimization, por exemplo `C:\IBM\Optimize`.

Quando solicitado, selecione **Configuração automática do banco de dados**. Se você selecionar **Configuração manual do banco de dados**, você deve executar os scripts SQL do Contact Optimization em relação ao banco de dados apropriado para criar e preencher as tabelas de sistema do Contact Optimization manualmente.

5. Inicie o servidor de aplicativos da web no qual o Campaign está implementado, se ele ainda não estiver em execução.
6. Inicie o listener Contact Optimization.

Use o script **ACOServer** para parar o listener do Contact Optimization.

Execute o seguinte comando para iniciar o listener do Contact Optimization:

- No Windows: **ACOServer.bat start**
- No UNIX: **./ACOServer.sh start**

7. Conclua as etapas a seguir para todas as sessões do Contact Optimization que usam as configurações avançadas de nível de sessão:

- a. Edite as configurações avançadas de nível de sessão da sessão do Contact Optimization.
- b. Salve as configurações de nível de sessão.

Salvar as configurações assegura que as configurações avançadas de nível de sessão da sessão atual do Contact Optimization sejam retidas durante o upgrade. Se você não salvar as configurações avançadas, as seguintes

propriedades podem se comportar como se estiverem configuradas para False, mesmo se estiverem configuradas para True:

- **ContinueOnGenerationLoopError**
- **Enable Max Capacity Consumption**
- **Update Session Table Statistics**

---

## 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 a sua instalação do Campaign.

---

### Criando e Preenchendo as Tabelas de Sistema do Contact Optimization Manualmente

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

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

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

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

2. Se suas tabelas de sistema do Campaign estão configuradas para unicode, utilize o script apropriado no diretório `ddl/unicode` sob a instalação do Contact Optimization.

Use as informações na tabela a seguir para executar o script apropriado em relação ao banco de dados para criar as tabelas de sistema do Contact Optimization manualmente:

*Tabela 8. 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 nenhum script unicode equivalente para o script `aco_populate_tables.sql` que é usado para preencher as tabelas.

---

### Registrando o Contact Optimization Manualmente

Registre o Contact Optimization com o Marketing Platform para importar itens de menu e configurar 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 deverá executar o utilitário `configTool` para registrar o Contact Optimization manualmente.

Enquanto houver arquivos, você deverá executar o utilitário **configTool** quantas vezes for necessário. O utilitário **configTool** está no diretório `tools/bin` sob a instalação do Marketing Platform.

Use os exemplos de comandos a seguir como diretrizes para registrar o Contact Optimization manualmente:

- `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 com o Campaign para que você não tenha que registrar nenhuma propriedade de configuração.

---

## Mapeando Tabelas para o Contact Optimization

É possível trocar dados entre o Contact Optimization e o Campaign por meio do mapeamento das tabelas de sistema, tabelas de histórico de contato e tabelas de associação de segmentos do Contact Optimization para as 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 mais informações sobre o mapeamento de tabelas de sistema no Campaign, consulte o Guia do Administrador do *IBM Campaign*.

Conclua as seguintes etapas 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 mais informações sobre tabelas de histórico de contato adicionais, consulte o *Guia do Administrador do IBM Campaign*.
3. Opcional: Para cada público usado nas sessões do Contact Optimization que usam segmentos estratégicos, mapeie a tabela de sistema de associação de segmentos para o público para a 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 fornecida com um índice no CustomerID e no 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 o Campaign, mapeie todas as tabelas de sistema do Contact Optimization para as tabelas do Campaign.

É possível trocar dados entre o Contact Optimization e o Campaign por meio do mapeamento de tabelas do Contact Optimization no in Campaign. Mapeie as tabelas de sistema, tabelas de histórico de contato e tabelas de associação de segmentos do Contact Optimization para as 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 9. Mapeamento de Tabela do Sistema Contact Optimization*

<b>Tabela de Sistema Contact Optimization</b>	<b>Tabela de banco de dados</b>
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 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 10. Mapeamento de Tabela de Históricos de Contato do Contact Optimization

Tabela de Histórico 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 de tabelas de nível de público adicionais são exclusivas de acordo com a configuração do Contact Optimization.

---

## Verificando a Instalação do Contact Optimization

Se o Contact Optimization está instalado corretamente, você deve ser capaz de utilizar o processo Otimizar no Campaign quando constrói 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** esteja configurada para true. Se o **Affinium|Campaign|acoInstalled** estiver configurada para false, você obterá uma mensagem de erro que indica que o Contact Optimization não está instalado.

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

Conclua as seguintes etapas 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 você pode visualizar e gerenciar suas sessões do Contact Optimization.

---

## Capítulo 5. Desinstalando o Contact Optimization

Execute o desinstalador do Contact Optimization para desinstalar o Contact Optimization. Ao executar o desinstalador 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 de 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 será adicionada à lista **Adicionar 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 removerá arquivos padrão que foram criados durante a instalação. Qualquer arquivo que seja criado ou gerado após a instalação não será removido.

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

Conclua as seguintes etapas 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 de 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 descartar tabelas do banco de dados de tabelas do sistema.
3. Conclua uma das etapas a seguir para desinstalar o Contact Optimization:
  - Dê um clique duplo no desinstalador do Contact Optimization que existe no diretório `Uninstall_Product`. O desinstalador executa no modo no qual você instalou o Contact Optimization.
  - Em uma janela de linha de comandos, navegue para o diretório no qual o desinstalador existe e execute o comando a seguir para desinstalar o Contact Optimization usando o modo do console:  
**`Uninstall_Product -i console`**
  - Em uma janela de linha de comandos, navegue para o diretório no qual o desinstalador existe e execute o comando a seguir para desinstalar o Contact Optimization usando o modo silencioso:  
**`Uninstall_Product -i silent`**

Quando você desinstala o Contact Optimization usando o modo silencioso, o processo de desinstalação não apresenta quaisquer diálogos para interação com o usuário.

**Nota:** Caso uma opção para desinstalação do Contact Optimization não seja especificada, o desinstalador do Contact Optimization serão executados no modo o qual o Contact Optimization estão instalados.



---

## Capítulo 6. configTool

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

### Quando Usar o configTool

Você pode desejar usar o configTool pelos seguintes motivos.

- Para importar modelos de partição e de origem de dados que são fornecidos com o Campaign que, então, você pode modificar e duplicar usando a página de Configuração.
- Para registrar (importar propriedades de configuração para) produtos do IBM EMM, se o instalador do produto não conseguir incluir as propriedades no banco de dados automaticamente.
- Exportar uma versão XML das definições de configuração para backup ou para importar em uma instalação diferente do IBM EMM.
- Para excluir as categorias que não possuem o link **Excluir Categoria**. Você faz isso usando configTool para exportar sua configuração e, em seguida, excluindo manualmente o XML que cria a categoria, e ao usar 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 do Marketing Platform que contém as propriedades de configuração e seus valores. Para obter melhores resultados, crie cópias de backup dessas tabelas, ou exporte suas configurações existentes usando configTool e faça backup do arquivo resultante para que você tenha uma forma de restaurar a configuração, se você cometer um erro ao usar 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]
```

Exclua as propriedades de configuração e suas definições, especificando um caminho na hierarquia de propriedade de configuração.

O caminho do elemento deve usar os nomes internos de categorias e propriedades. Você pode obtê-los acessando a página de Configuração, selecionando a categoria

ou a propriedade desejada e consultando o caminho que é exibido entre parênteses na área de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia de propriedade de configuração usando o caractere | e colocando o caminho entre aspas duplas.

Observe o seguinte.

- Somente categorias e propriedades dentro de um aplicativo podem ser excluídos usando esse comando, não aplicativos inteiros. Use o comando `-u` para remover o registro de um aplicativo inteiro.
- Para excluir as categorias que não possuem o link **Excluir Categoria** na página de Configuração, use a opção `-o`.

Ao utilizar `-d` com o comando `-vp`, o `configTool` exclui quaisquer nós-filhos no caminho que você especificar se esses nós não forem incluídos no arquivo XML que você especificar.

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

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

Para importar, especifique um caminho para o elemento-pai no qual deseja importar suas categorias. O utilitário `configTool` importa as propriedades sob a categoria que você especificar no caminho.

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

O caminho do elemento-pai deve usar os nomes internos de categorias e propriedades. Você pode obtê-los acessando a página de Configuração, selecionando a categoria ou a propriedade desejada e consultando o caminho que é exibido entre parênteses na área de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia de propriedade de configuração usando o caractere | e colocando o caminho entre aspas duplas.

É possível especificar um local de arquivo de importação relativo ao diretório `tools/bin` ou você pode 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 sobrescrição.

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

Exporte as propriedades de configuração e suas definições para um arquivo XML com um nome especificado.

É possível exportar todas as propriedades de configuração ou limitar a exportação para uma categoria específica ao especificar um caminho na hierarquia de propriedade de configuração.

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

parênteses na área de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia de propriedade de configuração usando o caractere | e colocando o caminho entre aspas duplas.

É possível especificar um local de arquivo de importação relativo ao diretório atual ou é possível 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 contém uma nova propriedade de configuração e, então, fizer upgrade, a importação um arquivo de configuração como parte de um processo de upgrade manual pode substituir valores que foram definidos quando o fix pack foi aplicado. O comando -vp assegura que a importação não substitui valores de configuração definidos anteriormente.

**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 é implementado para que as alterações sejam aplicadas.

Ao utilizar -d com o comando -vp, o configTool exclui quaisquer nós-filhos no caminho que você especificar se esses nós não forem incluídos no arquivo XML que você especificar.

**-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 sobrescrição. O parâmetro *productName* deve ser um dos nomes 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 pode 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, use o utilitário populateDb ou execute novamente o instalador do Marketing Platform conforme descrito no Guia de Instalação do *IBM Marketing Platform*.
- Após a instalação inicial, para registrar novamente produtos diferentes do Marketing Platform, use 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 registros dos produtos. Com a liberação 8.5.0 do IBM EMM, vários nomes de produto mudaram. 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, juntamente com nomes atuais dos produtos.

*Tabela 11. Nomes de Produto para Registro e Remoção de Registro de configTool*

Nome do produto	Nome usado no configTool
Marketing Platform	Manager
Campaign	Campaign
Distributed Marketing	Collaborate
eMessage	emessage
Interact	interact
Contact Optimization	Optimize
Marketing Operations	Plan
CustomerInsight	Insight
Digital Analytics for On Premises	NetInsight
Opportunity Detection	Detect
Leads	Leads
Interaction History	InteractionHistory
Attribution Modeler	AttributionModeler
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	SPSS
Digital Analytics	Coremetrics

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

Cancele o registro de um aplicativo especificado por *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 definições de propriedades e configuração para o produto.

### **Opções**

#### **-o**

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

Quando usada com -d, você pode excluir uma categoria (nó) que não possui o link **Excluir Categoria** na página de Configuração.

### **Exemplos**

- Importar 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
- Importar um dos modelos de origem de dados do Campaign fornecidos 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
```

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

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

- Exportar uma partição existente do Campaign (completa com entradas de origem de dados), salvá-la em um arquivo denominado partitionTemplate.xml e armazená-la no diretório padrão tools/bin sob a instalação do Marketing Platform.

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

- Registrar manualmente um aplicativo denominado productName usando um arquivo chamado app\_config.xml no diretório padrão tools/bin sob a instalação do Marketing Platform e forçá-lo a sobrescrever um registro existente desse aplicativo.

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

- Cancelar o registro de um aplicativo denominado productName.

```
configTool -u productName
```



---

## Before you contact IBM technical support

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

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

### Information to gather

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

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

### System information

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

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

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

### Contact information for IBM technical support

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

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



---

## Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual IBM poderá ser utilizado em substituição. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento desta publicação não garante ao Cliente nenhum direito sobre tais patentes. Pedidos de licença devem 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 pedidos de licença relacionados a informações de DBCS (Conjunto de Caracteres de Byte Duplo), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de licença, por escrito, para:

Intellectual Property Licensing  
Legal and Intellectual Property Law  
IBM Japan, Ltd.  
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku  
Tokyo 103-8510, 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 países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, essa disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Essas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Periodicamente são feitas alterações nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em novas edições da publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

Referências nestas informações a Web sites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses Web sites. Os materiais contidos nesses Web sites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e a utilização desses Web sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) a utilização mútua das informações 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

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriados, incluindo em alguns casos o pagamento de uma taxa.

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 controlado. Portanto, 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 extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações relativas a produtos não IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, de seus anúncios publicados ou de outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

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

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios utilizados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los da forma mais completa possível, os exemplos

podem incluir nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços utilizados por uma empresa real é mera coincidência.

#### LICENÇA DE DIREITOS AUTORAIS:

Estas informações contêm programas de aplicativos de exemplo na linguagem fonte, ilustrando as técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. O Cliente pode copiar, modificar e distribuir estes programas de exemplo sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, utilização, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de exemplo são criados. Esses exemplos não foram testados completamente em todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, manutenção ou função destes programas. Os programas de exemplo são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de nenhum tipo. A IBM não se responsabiliza por quaisquer danos decorrentes do uso dos programas de exemplo.

Se estas informações estiverem sendo exibidas em cópia eletrônica, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

---

## Marcas Registradas

A IBM, o logotipo IBM e [ibm.com](http://ibm.com) são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em muitos países em todo mundo. Outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas registradas ou marcas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas IBM está disponível na web em "Informações de Copyright e Marca Registrada" no endereço [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Considerações sobre Política de Privacidade e Termos de Uso

Os produtos de Software IBM, incluindo software como soluções de serviços, ("Ofertas de Software") podem usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações sobre o uso do produto, para ajudar a melhorar a experiência do usuário final, para ajustar as interações com o usuário final ou para outras finalidades. Um cookie é uma parte de dados que um website pode enviar ao navegador, que pode, então, ser armazenado no computador como uma tag que identifica o computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por esses cookies. Se uma Oferta de Software que você está usando permitir coletar informações pessoais por meio de cookies e tecnologias semelhantes, nós o informaremos sobre os detalhes específicos abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, essa Oferta de Software pode usar cookies de sessão e persistentes que coletam o nome de usuário de cada usuário e outras informações pessoais para fins de gerenciamento de sessão, usabilidade do usuário aprimorada ou outras finalidades de rastreamento de uso ou funcionais. Esses cookies podem ser desativados, mas sua desativação irá também eliminar a funcionalidade que eles ativam.

Várias jurisdições regulam a coleta de informações pessoais por meio de cookies e tecnologias semelhantes. Se as configurações implementadas para essa Oferta de Software fornecer a você como cliente a capacidade de coletar informações pessoais de usuários finais via cookies e outras tecnologias, você deverá buscar sua própria

orientação jurídica sobre as leis aplicáveis a essa coleta de dados, incluindo quaisquer requisitos para fornecer aviso e consentimento onde apropriado.

A IBM requer que os Clientes (1) forneçam um link claro e visível para os termos de uso do website do Cliente (por exemplo, política de privacidade) que inclua um link para a coleta de dados e as práticas de uso da IBM e do Cliente, (2) notifiquem que os cookies e os indicadores de gifs/web claros estão sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente juntamente com uma explicação da finalidade de tal tecnologia, e (3) à extensão exigida pela lei, obtenham consentimento dos visitantes do website antes do posicionamento dos cookies e limpem os indicadores de gifs/web posicionados pelo Cliente ou pela IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website

Para obter mais informações sobre o uso de várias tecnologias, incluindo cookies, para essas finalidades, consulte IBM's Online Privacy Statement em: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> seção intitulada "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."





Impresso no Brasil