

IBM Contact Optimization
Versione 9 Release 1.1
26 novembre 2014

Guida all'installazione



Nota

Prima di utilizzare queste informazioni ed il prodotto che supportano, leggere le informazioni contenute in "Informazioni particolari" a pagina 41.

Questa edizione si applica alla versione 9, release 1, modifica 1 di IBM Contact Optimization e a tutte le release e le modifiche successive, se non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2014.

Indice

Capitolo 1. Panoramica sull'installazione 1

Roadmap di installazione	1
Come funzionano i programmi di installazione	2
Modalità di installazione	3
Documentazione e guida di Contact Optimization	3

Capitolo 2. Pianificazione dell'installazione di Contact Optimization 5

Prerequisiti	5
Foglio di lavoro per l'installazione di Contact Optimization	7
Ordine di installazione per i prodotti IBM EMM	9

Capitolo 3. Installazione di Contact Optimization 11

Installazione di Contact Optimization mediante la modalità GUI.	11
Contact Optimization e i file EAR e WAR	16
Installazione di Contact Optimization mediante la modalità console	17
Installazione di Contact Optimization non presidiata	18
File di risposte di esempio	19

Capitolo 4. Configurazione di Contact Optimization 21

Creazione e popolamento manuale delle tabelle di sistema Contact Optimization	21
Registrazione manuale di Contact Optimization	22
Impostazione manuale delle proprietà di configurazione di Contact Optimization	22
Configurazione dello strumento ACOOptAdmin	22

Configurazione di Contact Optimization per utenti cinesi, giapponesi o coreani	23
Avvio del server Contact Optimization	23
Mapping delle tabelle per Contact Optimization	24
Riferimento mapping della tabella di sistema di Contact Optimization	25
Riferimento mapping della tabella della cronologia dei contatti di Contact Optimization	25
Verifica dell'installazione di Contact Optimization	26

Capitolo 5. Configurazione di partizioni multiple per Contact Optimization 27

Come funzionano le partizioni multiple	27
Configurazione di partizioni multiple per Contact Optimization	28
Configurazione di ACOServer per partizioni multiple	29

Capitolo 6. Disinstallazione di Contact Optimization 31

Capitolo 7. configTool 33

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM 39

Informazioni particolari. 41

Marchi	43
Normativa sulla privacy e termini di utilizzo - Considerazioni	43

Capitolo 1. Panoramica sull'installazione

Un'installazione di Contact Optimization è completa quando installa e configura Contact Optimization. Il manuale Contact Optimization - Guida all'installazione fornisce informazioni dettagliate su installazione e configurazione di Contact Optimization.

Utilizzare la sezione relativa alla roadmap di installazione per ottenere informazioni complete sull'utilizzo della guida all'installazione di Contact Optimization.

Roadmap di installazione

Utilizzare la roadmap di installazione per trovare rapidamente le informazioni necessarie per installare Contact Optimization.

È possibile utilizzare la seguente tabella per la scansione delle attività che devono essere completate per l'installazione di Contact Optimization:

Tabella 1. Roadmap di installazione di Contact Optimization

Argomento	Informazioni
Capitolo 1, "Panoramica sull'installazione"	Questo capitolo fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none">• "Come funzionano i programmi di installazione" a pagina 2• "Modalità di installazione" a pagina 3• "Documentazione e guida di Contact Optimization" a pagina 3
Capitolo 2, "Pianificazione dell'installazione di Contact Optimization", a pagina 5	Questo capitolo fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none">• "Prerequisiti" a pagina 5• "Foglio di lavoro per l'installazione di Contact Optimization" a pagina 7• "Ordine di installazione per i prodotti IBM EMM" a pagina 9
Capitolo 3, "Installazione di Contact Optimization", a pagina 11	Questo capitolo fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none">• "Installazione di Contact Optimization mediante la modalità GUI" a pagina 11• "Installazione di Contact Optimization mediante la modalità console" a pagina 17• "Installazione di Contact Optimization non presidiata" a pagina 18

Tabella 1. Roadmap di installazione di Contact Optimization (Continua)

Argomento	Informazioni
Capitolo 4, "Configurazione di Contact Optimization", a pagina 21	Questo capitolo fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> • "Creazione e popolamento manuale delle tabelle di sistema Contact Optimization" a pagina 21 • "Registrazione manuale di Contact Optimization" a pagina 22 • "Impostazione manuale delle proprietà di configurazione di Contact Optimization" a pagina 22 • "Configurazione dello strumento ACOOptAdmin" a pagina 22 • "Configurazione di Contact Optimization per utenti cinesi, giapponesi o coreani" a pagina 23 • "Avvio del server Contact Optimization" a pagina 23 • "Mapping delle tabelle per Contact Optimization" a pagina 24 • "Verifica dell'installazione di Contact Optimization" a pagina 26
Capitolo 5, "Configurazione di partizioni multiple per Contact Optimization", a pagina 27	Questo capitolo fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> • "Come funzionano le partizioni multiple" a pagina 27 • "Configurazione di partizioni multiple per Contact Optimization" a pagina 28 • "Configurazione di ACOServer per partizioni multiple" a pagina 29
Capitolo 6, "Disinstallazione di Contact Optimization", a pagina 31	Questo capitolo fornisce informazioni su come disinstallare Contact Optimization.
Capitolo 7, "configTool", a pagina 33	Questo capitolo fornisce informazioni su come utilizzare il programma di utilità configTool .

Come funzionano i programmi di installazione

È necessario utilizzare il programma di installazione della suite ed il programma di installazione del prodotto quando si installa o si aggiorna qualsiasi prodotto IBM® EMM. Ad esempio, per l'installazione di Contact Optimization, è necessario utilizzare il programma di installazione della suite IBM EMM e il programma di installazione di IBM Contact Optimization.

Accertarsi di utilizzare le seguenti linee guida prima di utilizzare il programma di installazione della suite IBM EMM e il programma di installazione del prodotto:

- Il programma di installazione della suite e il programma di installazione del prodotto devono trovarsi nella stessa directory sul computer dove si desidera installare il prodotto. Quando più versioni di un programma di installazione del prodotto sono presenti nella directory con il programma di installazione master, quest'ultimo mostra sempre l'ultima versione del prodotto sulla schermata dei prodotti IBM EMM nella procedura guidata di installazione.

- Se si sta pianificando di installare una patch immediatamente dopo aver installato un prodotto IBM EMM, accertarsi che il programma di installazione della patch si trovi nella stessa directory dei programmi di installazione del prodotto e della suite.
- La directory di primo livello predefinita per le installazioni di IBM EMM è /IBM/EMM per UNIX o C:\IBM\EMM per Windows. Tuttavia, è possibile modificare la directory durante l'installazione.

Modalità di installazione

Il programma di installazione della suite IBM EMM può essere eseguito in una delle seguenti modalità: modalità GUI, modalità console oppure modalità non presidiata. Selezionare una modalità adeguata ai propri requisiti quando si installa Contact Optimization.

Modalità GUI

Utilizzare la modalità GUI per Windows o la modalità X Window System per UNIX per installare Contact Optimization mediante GUI (graphical user interface).

Modalità console

Utilizzare la modalità console per installare Contact Optimization mediante finestra della riga di comando.

Nota: Per visualizzare correttamente le schermate del programma di installazione in modalità console, configurare il software di terminale in modo che supporti la codifica dei caratteri UTF-8. Codifiche dei caratteri differenti, come ANSI, non restituiranno il testo correttamente e alcune informazioni non risulteranno leggibili.

Modalità non presidiata

Utilizzare la modalità non presidiata per installare Contact Optimization più volte. La modalità non presidiata utilizza i file di risposte per l'installazione e non richiede l'input dell'utente durante il processo di installazione.

Documentazione e guida di Contact Optimization

Contact Optimization fornisce la documentazione e la guida per utenti, amministratori e sviluppatori.

Utilizzare la tabella riportata di seguito per ottenere informazioni su come iniziare a utilizzare Contact Optimization.

Tabella 2. Come diventare subito operativi

Attività	Documentazione
Visualizzare un elenco di nuove funzioni, problemi noti e soluzioni temporanee	<i>IBM Contact Optimization - Note sulla release</i>
Informazioni sulla struttura del database di Contact Optimization	<i>Contact Optimization System Tables and Data Dictionary</i>

Tabella 2. Come diventare subito operativi (Continua)

Attività	Documentazione
Installare o aggiornare Contact Optimization	Una delle seguenti guide: <ul style="list-style-type: none"> • IBM Contact Optimization - Guida all'installazione • IBM Contact Optimization - Guida all'aggiornamento

Utilizzare la tabella riportata di seguito per ottenere informazioni su come configurare e utilizzare Contact Optimization.

Tabella 3. Configurazione ed utilizzo di Contact Optimization

Attività	Documentazione
<ul style="list-style-type: none"> • Creazione delle sessioni di Contact Optimization • Configurazione del processo Contact Optimization • Utilizzo di contatti ottimizzati nelle campagne di marketing 	IBM Contact Optimization - Guida dell'utente

Utilizzare la tabella riportata di seguito per ottenere informazioni su come richiamare la guida in caso di problemi quando si utilizza Contact Optimization:

Tabella 4. Visualizzare la guida

Attività	Istruzioni
<ul style="list-style-type: none"> • Risoluzione degli errori di installazione di Contact Optimization • Risoluzione degli errori di sessione Contact Optimization • Migliorare le prestazioni di Contact Optimization 	IBM Contact Optimization Troubleshooting Guide
Aprire la guida in linea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scegliere >Guida> Guida per questa pagina per aprire un argomento della guida sensibile al contesto. 2. Fare clic sull'icona Mostra navigazione nella finestra della guida per visualizzare la guida completa.
Ottenere i PDF	Utilizzare uno dei seguenti metodi: <ul style="list-style-type: none"> • Selezionare Guida > Documentazione prodotto per accedere ai PDF di Contact Optimization. • Selezionare Guida > Tutta la documentazione della suite IBM EMM per accedere a tutta la documentazione disponibile.
Ottenere supporto	Andare su http://www.ibm.com/support per accedere a IBM Support Portal.

Capitolo 2. Pianificazione dell'installazione di Contact Optimization

Quando si pianifica l'installazione di Contact Optimization , bisogna accertarsi di aver impostato correttamente il sistema e di aver configurato il proprio ambiente in modo da far fronte ad eventuali errori.

Prerequisiti

Prima di installare o aggiornare qualsiasi prodotto IBM EMM, è necessario assicurarsi che il computer soddisfi tutti i prerequisiti software e hardware.

Requisiti di sistema

Per informazioni sui requisiti di sistema, consultare la guida *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Requisiti del dominio di rete

I prodotti IBM EMM installati come una suite devono essere installati sullo stesso dominio di rete per soddisfare le restrizioni di browser progettate per limitare i rischi per la sicurezza che possono presentarsi con lo script tra siti.

Importante: Per ottenere le migliori prestazioni, installare Contact Optimization sul relativo sistema, dove non siano installati altri prodotti IBM EMM. Contact Optimization richiede risorse di elaborazione dati e calcolo considerevoli. Si ottiene il massimo del controllo e della flessibilità per l'ottimizzazione delle prestazioni se si mette in esecuzione Contact Optimization in un ambiente dedicato.

Requisiti JVM

Le applicazioni IBM EMM all'interno di una suite devono essere distribuite su una JVM (Java™ virtual machine) dedicata. I prodotti IBM EMM personalizzano la JVM che viene utilizzata dal server delle applicazioni Web. Se si verificano errori correlati alla JVM, è necessario creare un dominio Oracle WebLogic o WebSphere che sia dedicato ai prodotti IBM EMM.

Requisiti di conoscenza

Per installare i prodotti IBM EMM, è necessario avere una conoscenza approfondita dell'ambiente in cui sono installati i prodotti. Questa conoscenza include i sistemi operativi, i database e i server delle applicazioni Web.

Impostazioni browser Internet

Assicurarsi che il browser internet compatibile con le seguenti impostazioni:

- Il browser non deve memorizzare nella cache le pagine Web.
- Il browser non deve bloccare le finestre a comparsa.

Autorizzazioni di accesso

Verificare di disporre delle seguenti autorizzazioni di rete per completare le attività di installazione:

- Accesso come amministratore a tutti i database necessari.
- Accesso in lettura e scrittura alle directory e sottodirectory pertinenti per l'account di sistema operativo che si utilizza per eseguire il server delle applicazioni Web e i componenti di IBM EMM
- Autorizzazione di scrittura per tutti i file che è necessario modificare
- Autorizzazione di scrittura per tutte le directory in cui si deve salvare un file, come la directory di installazione e la directory di backup se si sta effettuando un aggiornamento
- Autorizzazioni di lettura/scrittura/esecuzione appropriate per eseguire il programma di installazione

Verificare di disporre della password di amministratore per il proprio server di applicazioni web.

Per UNIX, tutti i file del programma di installazione per i prodotti IBM devono avere piena autorizzazione, ad esempio `rwxr-xr-x`.

Variabile di ambiente JAVA_HOME

Se una variabile di ambiente **JAVA_HOME** viene definita sul computer su cui si installa un prodotto IBM EMM, verificare che la variabile punti ad una versione supportata di JRE. Per informazioni sui requisiti di sistema, consultare la guida *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Accertarsi che la variabile di ambiente di **JAVA_HOME** punti a JRE 1.7. Se la variabile di ambiente **JAVA_HOME** punta ad un JRE errato, è necessario cancellare la variabile **JAVA_HOME** prima di eseguire i programmi di installazione di IBM EMM.

È possibile cancellare la variabile di ambiente **JAVA_HOME** utilizzando uno dei seguenti metodi:

- Windows: in una finestra comandi, immettere `set JAVA_HOME=` (lasciare vuoto) e premere Invio.
- UNIX: nel terminale, immettere `export JAVA_HOME=` (lasciare vuoto) e premere Invio.

`export JAVA_HOME=` (lasciare vuoto)

Una volta che la variabile di ambiente è stata cancellata, i programmi di installazione di IBM EMM utilizzano il JRE collegato ai programmi di installazione. È possibile reimpostare la variabile di ambiente dopo il completamento dell'installazione.

Requisito di Marketing Platform

È necessario installare o aggiornare Marketing Platform prima di installare o aggiornare qualsiasi prodotto IBM EMM. Per ciascun gruppo di prodotti che lavorano insieme, è necessario installare o aggiornare Marketing Platform solamente una volta. Ciascun programma di installazione del prodotto controlla che i prodotti richiesti siano installati. Se il prodotto o versione in uso non è registrata con Marketing Platform, un messaggio chiede all'utente di installare o

aggiornare Marketing Platform prima di procedere con l'installazione. Marketing Platform deve essere distribuito e in esecuzione prima di poter impostare qualsiasi proprietà sulla pagina **Impostazioni > Configurazione**.

Requisiti di Campaign

È necessario installare o aggiornare e configurare Campaign prima di installare o aggiornare Contact Optimization.

Nota: Per le installazioni su UNIX, potrebbe essere necessario impostare la proprietà **Djava.awt.headless** su true nel server delle applicazioni Web in uso. L'impostazione viene richiesta solamente quando non è possibile visualizzare i report Contact Optimization. Per informazioni dettagliate, consultare il manuale *IBM Campaign - Guida all'installazione*.

Non è necessario preparare alcuna origine dati aggiuntiva per Contact Optimization poiché Contact Optimization utilizza l'origine dati delle tabelle di sistema Campaign.

Foglio di lavoro per l'installazione di Contact Optimization

Utilizzare il foglio di lavoro per l'installazione di Contact Optimization per raccogliere informazioni sul database che contiene le tabelle di sistema Contact Optimization personali e su altri prodotti IBM EMM richiesti per l'installazione di Contact Optimization.

Informazioni sul database Campaign

La procedura guidata di installazione per Contact Optimization deve comunicare con il database delle tabelle di sistema Campaign per creare tabelle Contact Optimization. È necessario raccogliere le seguenti informazioni relative all'installazione di Campaign per abilitare il programma di installazione per configurare le tabelle di database di Contact Optimization e configurare Contact Optimization:

Tabella 5. Foglio di lavoro delle informazione relative al database Campaign

Informazioni database	Note
Verificare se il database Campaign è configurato per Unicode	
Tipo di database Campaign Se il tipo di database è DB2 ed è installato su un sistema UNIX, prendere nota del percorso istanza DB2. Se il tipo di database è Oracle, prendere nota del percorso della directory principale di Oracle.	
Nome host database Campaign	
Porta database Campaign	
Nome database Campaign	
Nome utente per l'account database Campaign	
Password per l'account database Campaign	

Tabella 5. Foglio di lavoro delle informazione relative al database Campaign (Continua)

Informazioni database	Note
URL di connessione JDBC al database Campaign Il programma di installazione fornisce l'URL di connessione in base ai valori forniti. Tuttavia, è necessario confermare che l'URL sia corretto.	
Il nome del sistema su cui è installato il server delle applicazioni Web di Campaign.	
La porta su cui è in ascolto il server delle applicazioni Campaign. Se si intende implementare l'SSL, ottenere la porta SSL.	
Il dominio di rete per il proprio sistema di distribuzione.	

Nota: Se Contact Optimization e Campaign sono su sistemi separati, non è necessario montare la directory Campaign per l'installazione di Campaign come unità di rete sul sistema che ospita Contact Optimization. Accertarsi che CAMPAIGN_HOME punti a OPTIMIZE_HOME in ACOServer.bat/.sh. Questa variabile viene conservata per motivi di compatibilità ed è impostata su OPTIMIZE_HOME. Non modificare il valore di questa variabile.

Informazioni sul database Marketing Platform

La procedura guidata di installazione di Contact Optimization deve essere in grado di comunicare con il database delle tabelle di sistema di Marketing Platform per registrare il prodotto. Ogni volta che si esegue il programma di installazione, è necessario immettere le seguenti informazioni di connessione del database per il database delle tabelle di sistema di Marketing Platform:

- Tipo database
- Nome host database
- Porta database
- Nome database o ID sistema
- Nome utente e password per l'account database
- URL di connessione JDBC al database Marketing Platform. Il programma di installazione fornisce l'URL di connessione in base ai valori forniti. Tuttavia, è necessario confermare che l'URL sia corretto.

Se si desidera che il programma di installazione crei le tabelle di sistema, è necessario fornire le informazioni che consentono al programma di installazione per connettersi al database del prodotto. Se si desidera creare le tabelle di sistema manualmente, è necessario utilizzare il client database per eseguire gli script SQL forniti con l'installazione del prodotto.

Informazioni sul componente Web

Ottenere le seguenti informazioni per tutti i prodotti IBM EMM che hanno un componente Web che si desidera distribuire su un server delle applicazioni web:

- Il nome dei sistemi su cui sono installati i server delle applicazioni Web. È possibile disporre di uno o più server delle applicazioni Web, a seconda dell'ambiente IBM EMM che si sta configurando.
- La porta su cui resta in ascolto il server delle applicazioni. Se si intende implementare l'SSL, ottenere la porta SSL.
- Il dominio di rete per il proprio sistema di distribuzione. Ad esempio, example.com.

ID sito IBM

Se si sta installando un prodotto IBM EMM in uno dei paesi elencati nella schermata Nazione per l'installazione del programma di installazione del prodotto, è necessario immettere l'ID sito IBM nello spazio a disposizione. L'ID sito IBM personale può essere trovato su uno dei seguenti documenti:

- Lettera di benvenuto IBM
- Lettera di benvenuto del supporto tecnico
- Lettera delle Prova di titolarità
- Altre comunicazioni che vengono inviate quando si acquista il software

IBM potrebbe utilizzare i dati forniti dal software per conoscere meglio in che modo i clienti utilizzano i nostri prodotti e migliorare così il supporto al cliente. I dati che vengono raccolti non comprendono alcuna informazione che identifichi le persone. Completare le seguenti azioni se non si desidera che queste informazioni vengano raccolte:

1. Una volta installato Marketing Platform, accedere a Marketing Platform come utente con privilegi da amministratore.
2. Passare a **Impostazioni > Configurazione** e impostare la proprietà **Disable Page Tagging** nella categoria **Platform** su True.

Ordine di installazione per i prodotti IBM EMM

Quando si esegue l'installazione o l'aggiornamento di più prodotti IBM EMM, è necessario installarli o aggiornarli in uno specifico ordine.

La seguente tabella fornisce le informazioni relative all'ordine che è necessario seguire quando vengono installati o aggiornati più prodotti IBM EMM:

Tabella 6. Ordine di installazione o aggiornamenti per i prodotti IBM EMM

Prodotto	Ordine di installazione o aggiornamento
Campaign (con o senza eMessage)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign <p>Nota: eMessage viene installato automaticamente quando si installa Campaign. Tuttavia, eMessage non viene configurato o abilitato durante il processo di installazione di Campaign.</p>

Tabella 6. Ordine di installazione o aggiornamenti per i prodotti IBM EMM (Continua)

Prodotto	Ordine di installazione o aggiornamento
Interact	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Ambiente della fase di progettazione di Interact 4. Ambiente di runtime di Interact 5. Interact Extreme Scale Server <p>Se si desidera installare o aggiornare solamente l'ambiente della fase di progettazione di Interact, installare o aggiornare l'ambiente della fase di progettazione di Interact nel seguente ordine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Ambiente della fase di progettazione di Interact <p>Se si desidera installare o aggiornare solamente l'ambiente di runtime di Interact, installare o aggiornare l'ambiente di runtime di Interact nel seguente ordine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Ambiente di runtime di Interact <p>Se si desidera installare solamente Interact, Scale Server, installare Interact Extreme Scale Server nel seguente ordine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Ambiente di runtime di Interact 3. Interact Extreme Scale Server
Marketing Operations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Marketing Operations <p>Nota: Se si sta integrando Marketing Operations con Campaign, è necessario installare anche Campaign. L'ordine di installazione per questi due prodotti è indifferente.</p>
Distributed Marketing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Distributed Marketing
Contact Optimization	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Contact Optimization
Opportunity Detect	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Opportunity Detect <p>Se Opportunity Detect viene integrato con Interact, installare i prodotti nel seguente ordine:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Interact 4. Opportunity Detect
IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition	<ol style="list-style-type: none"> 1. IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition

Capitolo 3. Installazione di Contact Optimization

È necessario eseguire il programma di installazione di IBM EMM per avviare l'installazione di Contact Optimization. Il programma di installazione di IBM EMM avvia i programmi di installazione di Contact Optimization durante il processo di installazione. Accertarsi che il programma di installazione di IBM EMM e il programma di installazione del prodotto siano salvati nella stessa ubicazione.

Ogni volta che si esegue il programma di installazione della suite IBM EMM, è necessario prima immettere le informazioni di connessione del database per le tabelle di sistema Marketing Platform. All'avvio del programma di installazione di Contact Optimization, è necessario immettere le informazioni richieste per Contact Optimization.

Importante: Prima di installare Contact Optimization, accertarsi che lo spazio temporaneo disponibile sul computer su cui si desidera installare Contact Optimization sia più di tre volte superiore rispetto alla dimensione dei programmi di installazione di Contact Optimization .

File di installazione

I file di installazione sono denominati in base alla versione del prodotto e il sistema operativo su cui devono essere installati, ad eccezione di UNIX. Per UNIX, esistono file di installazione differenti per la modalità X Window System e la modalità console.

La tabella riportata di seguito visualizza esempi di file di installazione che vengono denominati in base alla versione del prodotto e al sistema operativo:

Tabella 7. File di installazione

Sistema operativo	File di installazione
Windows: modalità console e GUI	<i>Product_N.N.N.N_win64.exe</i> , dove <i>Product</i> è il nome del prodotto, <i>N.N.N.N</i> è il numero di versione del prodotto e Windows 64-bit è il sistema operativo su cui deve essere installato il file. 0
UNIX: modalità X Window System	<i>Product_N.N.N.N_solaris64.bin</i> , dove <i>Product</i> è il nome del prodotto e <i>N.N.N.N</i> è il numero di versione del prodotto.
UNIX: modalità console	<i>Product_N.N.N.N.bin</i> , dove <i>Product</i> è il nome del prodotto e <i>N.N.N.N</i> è il numero di versione del prodotto. Questo file può essere utilizzato per l'installazione su tutti i sistemi operativi UNIX.

Installazione di Contact Optimization mediante la modalità GUI

Per Windows, utilizzare la modalità GUI per installare Contact Optimization. Per UNIX, utilizzare la modalità X Window System per installare Contact Optimization.

Prima di iniziare

Importante: Prima di utilizzare la modalità GUI per installare Contact Optimization, accertarsi che lo spazio temporaneo disponibile sul computer su cui si desidera installare Contact Optimization sia più di tre volte superiore rispetto alla dimensione del programma di installazione di Contact Optimization.

Importante: Se i prodotti IBM EMM vengono installati in un ambiente distribuito, è necessario utilizzare il nome macchina invece di un indirizzo IP nell'URL di navigazione per tutte le applicazioni nella suite. Inoltre, se ci si trova in un ambiente con cluster e si sceglie di avere porte predefinite diverse rispetto a 80 o 443 per la distribuzione, è necessario modificare anche l'URL di navigazione rimuovendo il numero di porta predefinito.

Accertarsi che il programma di installazione di IBM EMM e i programmi di installazione di Contact Optimization siano nella stessa directory sul computer su cui si desidera installare Contact Optimization.

Assicurarsi di installare Marketing Platform e Campaign prima di installare Contact Optimization. Per ulteriori informazioni sull'installazione di Marketing Platform, consultare il manuale *IBM Marketing Platform Installation Guide*. Per ulteriori informazioni sull'installazione di Campaign, consultare il manuale *IBM Campaign - Guida all'installazione*.

Informazioni su questa attività

Completare la seguente procedura per installare Contact Optimization mediante modalità GUI:

Procedura

1. Andare alla cartella in cui è stato salvato il programma di installazione di IBM EMM e fare doppio clic sul programma di installazione per avviarlo.
2. Fare clic su **OK** nella prima schermata per visualizzare la finestra Introduzione.
3. Seguire le istruzioni sul programma di installazione e fare clic su **Avanti**. Utilizzare le informazioni contenute nella seguente tabella per intraprendere le azioni appropriate in ogni finestra nel programma di installazione di IBM EMM:

Tabella 8. GUI del programma di installazione di IBM EMM

Finestra	Descrizione
Introduzione	<p>Questa è la prima finestra del programma di installazione della suite IBM EMM. È possibile aprire le guide di installazione e aggiornamento di Contact Optimization da questa finestra. È anche possibile visualizzare un link per le guide di installazione e aggiornamento per i prodotti i cui programmi di installazione sono salvati nella directory di installazione.</p> <p>Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.</p>

Tabella 8. GUI del programma di installazione di IBM EMM (Continua)

Finestra	Descrizione
Destinazione file di risposte	<p>Fare clic sulla casella Genera file di risposte se si desidera generare file di risposte per il proprio prodotto. I file di risposte memorizzano le informazioni necessarie per l'installazione del prodotto. I file di risposte possono essere utilizzati per un'installazione non presidiata del prodotto.</p> <p>Nel campo Destinazione file di risposte, fare clic su Scegli per ricercare una destinazione in cui si desidera salvare i file di risposte. In alternativa, fare clic su Ripristina cartella predefinita per salvare i file di risposte nell'ubicazione predefinita C:\.</p> <p>Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.</p>
Prodotti IBM EMM	<p>Nell'elenco Scelta dell'insieme di installazione, selezionare Personalizzato per selezionare Contact Optimization come prodotto da installare.</p> <p>Nell'area Scelta dell'insieme di installazione, è possibile visualizzare tutti i prodotti i cui file di installazione si trovano nella stessa directory sul computer.</p> <p>Nel campo Descrizione, è possibile visualizzare la descrizione del prodotto selezionato nell'area Scelta dell'insieme di installazione.</p> <p>Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.</p>
Directory di installazione	<p>Nel campo Specificare la directory di installazione, fare clic su Scegli per ricercare la directory in cui si desidera installare il prodotto.</p> <p>Se si desidera installare il prodotto nella cartella in cui sono memorizzati i programmi di installazione, fare clic su Ripristina cartella predefinita.</p> <p>Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.</p>
Selezione server delle applicazioni	<p>Selezionare uno dei seguenti server delle applicazioni per l'installazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IBM WebSphere • Oracle WebLogic <p>Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.</p>

Tabella 8. GUI del programma di installazione di IBM EMM (Continua)

Finestra	Descrizione
Tipo di database Platform	Selezionare il tipo di database Marketing Platform appropriato. Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.
Connessione al database Platform	Immettere le seguenti informazioni sul database: <ul style="list-style-type: none"> • Nome host database • Porta database • Nome database o ID sistema (SID) • Nome utente database • Password database Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.
Connessione al database Platform (continua)	Rivedere e confermare la connessione JDBC. Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.
Riepilogo di preinstallazione	Rivedere e confermare i valori che sono stati aggiunti durante il processo di installazione. Fare clic su Installa per avviare il processo di installazione. Viene aperto il programma di installazione di IBM Contact Optimization.

4. Seguire le istruzioni sul programma di installazione di Contact Optimization per avviare l'installazione di Contact Optimization. Utilizzare le informazioni contenute nella seguente tabella per navigare attraverso il programma di installazione di Contact Optimization e intraprendere le azioni appropriate su ciascuna finestra nel programma di installazione di IBM Contact Optimization:

Tabella 9. GUI del programma di installazione di IBM Contact Optimization

Finestra	Descrizione
Introduzione	Questa è la prima finestra del programma di installazione di IBM Contact Optimization. È possibile aprire la guida all'installazione, aggiornare la guida e tutta la documentazione disponibile per Contact Optimization da questa finestra. Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.
Accordo di licenza software	Leggere attentamente l'accordo. Utilizzare Stampa per stampare l'accordo. Fare clic su Avanti una volta accettato l'accordo.
Directory di installazione	Fare clic su Scegli per passare alla directory su cui si desidera installare Contact Optimization. Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.

Tabella 9. GUI del programma di installazione di IBM Contact Optimization (Continua)

Finestra	Descrizione
Configurazione database Campaign	<p>Selezionare una delle seguenti opzioni per configurare il database Campaign:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurazione automatica database • Configurazione manuale database <p>Se si seleziona Configurazione automatica database, selezionare Esegui script Unicode SQL se le tabelle di sistema sono configurate per unicode.</p> <p>Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.</p>
Configurazione database Campaign (Windows)	<p>Selezionare il tipo di database appropriato.</p> <p>Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.</p>
Connessione al database Campaign	<p>Immettere i seguenti dettagli per il database Campaign:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome host database • Porta database • SID (system ID) database • Nome utente database • Password <p>Importante: Se i prodotti IBM EMM vengono installati in un ambiente distribuito, è necessario utilizzare il nome macchina invece di un indirizzo IP nell'URL di navigazione per tutte le applicazioni nella suite. Inoltre, se ci si trova in un ambiente con cluster e si sceglie di avere porte predefinite diverse rispetto a 80 o 443 per la distribuzione, è necessario modificare anche l'URL di navigazione rimuovendo il numero di porta predefinito.</p> <p>Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.</p>
Connessione JDBC	<p>Rivedere e confermare la connessione JDBC.</p> <p>Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.</p>
Impostazioni di connessione di ContactOptimization	<p>Immettere le seguenti impostazioni di connessione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome dominio di rete • Nome host • Numero porta <p>Selezionare la casella di spunta Utilizza connessione sicura se necessario.</p> <p>Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.</p>

Tabella 9. GUI del programma di installazione di IBM Contact Optimization (Continua)

Finestra	Descrizione
Impostazioni programmi di utilità ContactOptimization	Nel campo Percorso classi driver JDBC , immettere il percorso classi driver JDBC. Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.
Riepilogo di preinstallazione	Rivedere e confermare i valori che sono stati aggiunti durante il processo di installazione. Fare clic su Installa per avviare il processo di installazione di Contact Optimization.
Installazione completata	Utilizzare questa finestra per visualizzare le informazioni relative alle ubicazioni dei file di log creati durante l'installazione. Fare clic su Fine per uscire dal programma di installazione di IBM Contact Optimization e tornare al programma di installazione della suite IBM EMM.

5. Seguire le istruzioni sul programma di installazione di IBM EMM per terminare l'installazione di Contact Optimization. Utilizzare le informazioni contenute nella seguente tabella per intraprendere le azioni appropriate in ogni finestra nel programma di installazione di IBM EMM:

Tabella 10. GUI del programma di installazione di IBM EMM

Finestra	Descrizione
File EAR di distribuzione	Fare clic su Non creare un file EAR per la distribuzione . Nota: Non creare un file EAR per Contact Optimization poiché Contact Optimization non dispone di un'applicazione web. Fare clic su Avanti per passare alla finestra successiva.
Installazione completata	Utilizzare questa finestra per visualizzare informazioni relative al log di installazione, log di errore e log di output dell'installazione. Fare clic su Fine per uscire dal programma di installazione di IBM EMM.

Contact Optimization e i file EAR e WAR

Contact Optimization non dispone di file EAR e WAR. Contact Optimization non dispone di un'applicazione web autonoma.

Tutti gli elementi della GUI Contact Optimization vengono inclusi con l'applicazione web Campaign. Durante l'installazione, Contact Optimization deve registrarsi con Marketing Platform per abilitare tutte le funzioni di Contact Optimization in Campaign.

Installazione di Contact Optimization mediante la modalità console

La modalità console consente di installare Contact Optimization utilizzando la finestra della riga di comando. È possibile selezionare varie opzioni nella finestra della riga di comando per completare le attività, ad esempio selezionare i prodotti da installare o selezionare la directory principale per l'installazione.

Prima di iniziare

Prima di installare Contact Optimization, accertarsi di aver effettuato le seguenti configurazioni.

- Un profilo del server delle applicazioni
- Uno schema di database

Per visualizzare le schermate del programma di installazione in modalità console, configurare il software interno in modo che supporti la codifica dei caratteri UTF-8. Codifiche dei caratteri differenti, come ANSI, non restituiscono il testo correttamente e alcune informazioni non risultano leggibili con queste codifiche.

Procedura

1. Aprire una finestra del prompt della riga comandi e passare alla directory in cui è stato salvato il programma di installazione di IBM EMM e i programmi di installazione di Contact Optimization.
2. Completare una delle seguenti azioni per eseguire il programma di installazione di IBM EMM .
 - Per Windows, immettere i seguenti comandi:
`ibm_emm_installer_full_name -i console`
Ad esempio, **`IBM_EMM_Installer_9.1.1.0.exe -i console`**
 - Per Unix, richiamare il file `ibm_emm_installer_full_name.sh`.
Ad esempio: **`IBM_EMM_Installer_9.1.1.0.sh`**
3. Seguire le istruzioni che vengono visualizzate nel prompt della riga comandi. Utilizzare le seguenti linee guida quando è necessario selezionare un'opzione nel prompt della riga comandi:
 - Le opzioni predefinite sono contrassegnate con il simbolo [X].
 - Per selezionare o deselezionare un'opzione, immettere il numero che viene definito per l'opzione e premere Invio.

Ad esempio, si supponga che il seguente elenco visualizzi i componenti che è possibile installare:

- 1 [X] Marketing Platform
- 2 [X] Campaign
- 3 Contact Optimization
- 4 Distributed Marketing

Se si desidera installare Distributed Marketing e non si desidera installare Campaign, immettere il seguente comando: **2,4**

Il seguente elenco visualizzerà quindi le opzioni selezionate:

- 1 [X] Marketing Platform
- 2 Campaign
- 3 Contact Optimization
- 4 [X] Distributed Marketing

Nota: Non deselezionare l'opzione per Marketing Platform a meno che non sia stato già installato.

4. Il programma di installazione di IBM EMM avvia i programmi di installazione di Contact Optimization durante il processo di installazione. Seguire le istruzioni contenute nella finestra del prompt della riga comandi dei programmi di installazione di Contact Optimization .
5. Dopo aver selezionato esci nella finestra del prompt della riga comandi dei programmi di installazione di Contact Optimization , la finestra si chiude. Seguire le istruzioni contenute nella finestra del prompt della riga comandi del programma di installazione di IBM EMM per completare l'installazione di Contact Optimization.

Nota: Se si verificano errori durante l'installazione, viene generato un file di log. È necessario uscire dal programma di installazione per visualizzare il file di log.

Installazione di Contact Optimization non presidiata

Utilizzare la modalità non presidiata per installare Contact Optimization più volte.

Prima di iniziare

Prima di installare Contact Optimization, accertarsi di aver configurato i seguenti elementi:

- Un profilo del server delle applicazioni
- Uno schema di database

Informazioni su questa attività

Quando si installa Contact Optimization mediante modalità non presidiata, i file di risposte vengono utilizzati per ottenere le informazioni richieste durante l'installazione. È necessario creare i file di risposte per un'installazione non presidiata del prodotto. È possibile creare i file di risposte utilizzando uno dei seguenti metodi:

- Utilizzando i file di risposte di esempio come modello per la creazione dei propri file di risposte. I file di risposte di esempio sono inclusi con i programmi di installazione del prodotto nell'archivio compresso ResponseFiles. Per ulteriori informazioni sui file di risposte di esempio, consultare "File di risposte di esempio" a pagina 19.
- Eseguendo i programmi di installazione del prodotto nella modalità GUI (Windows) o X Window System (UNIX) o nella modalità console prima di installare il prodotto in modalità non presidiata. Un file di risposte viene creato per il programma di installazione della suite IBM EMM, mentre uno o più file di risposte vengono creati per il programma di installazione del proprio prodotto. I file vengono creati nella directory specificata.

Importante: Per motivi di sicurezza, il programma di installazione non salva password del database nei file di risposte. Quando si creano file di risposte, è necessario modificare ciascun file di risposte per immettere le password del database. Aprire il file di risposte e cercare PASSWORD per individuare dove modificare il file di risposte.

Quando il programma di installazione viene eseguito in modalità non presidiata, questo cerca i file di risposte nelle seguenti directory in sequenza:

- Nella directory dove è stato salvato il programma di installazione di IBM EMM.
- Nella directory principale dell'utente che installa il prodotto

Assicurarsi che tutti i file di risposte si trovino nella stessa directory. È possibile modificare il percorso in cui vengono letti i file di risposte aggiungendo degli argomenti alla riga di comando. Ad esempio:

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

Procedura

Utilizzare il seguente comando per Windows:

- **IBM_EMM_installer_full_name -i silent**

Ad esempio:

IBM_EMM_Installer_9.1.1.0_win.exe -i silent

Utilizzare il seguente comando per Linux:

- **IBM_EMM_installer_full_name_operating_system.bin -i silent**

Ad esempio:

IBM_EMM_Installer_9.1.1_linux.bin -i silent

File di risposte di esempio

È necessario creare i file di risposte per un'installazione non presidiata di Contact Optimization. È possibile utilizzare i file di risposte di esempio per creare i propri file di risposte. I file di risposte di esempio sono inclusi con i programmi di installazione nell'archivio compresso ResponseFiles.

La seguente tabella fornisce informazioni sui file di risposte di esempio:

Tabella 11. Descrizione file di risposte di esempio

File di risposte di esempio	Descrizione
installer.properties	Il file di risposte di esempio per il programma di installazione master di IBM EMM.
installer_iniziali del prodotto e numero di versione del prodotto.properties	Il file di risposte di esempio per il programma di installazione di Contact Optimization. Ad esempio, installer_ucn.n.n.n.properties è il file di risposte del programma di installazione di Campaign, dove n.n.n.n è il numero di versione.
installer_iniziali di report pack, iniziali del prodotto e numero di versione.properties	Il file di risposte di esempio per il programma di installazione dei package dei report. Ad esempio, installer_urpc.properties è il file di risposte del programma di installazione dei package dei report di Campaign.

Capitolo 4. Configurazione di Contact Optimization

Contact Optimization non dispone di un'applicazione web autonoma. Configurare Contact Optimization dopo aver installato, configurato, distribuito e verificato l'installazione di Campaign.

Creazione e popolamento manuale delle tabelle di sistema Contact Optimization

Durante l'installazione, il programma di installazione Contact Optimization accede alle tabelle di sistema Campaign per creare automaticamente le tabelle di sistema Contact Optimization. Se le tabelle di sistema non vengono create automaticamente, è necessario eseguire gli script SQL Contact Optimization sul database appropriato per creare e popolare le tabelle di sistema Contact Optimization manualmente.

Informazioni su questa attività

Completare la seguente procedura per creare e popolare manualmente le tabelle di sistema Contact Optimization:

Procedura

1. Per creare e popolare le tabelle di sistema Contact Optimization, eseguire gli script SQL nel database o schema che contiene le tabelle di sistema Campaign. Gli script SQL si trovano nella directory ddl nell'installazione di Contact Optimization.
2. Se le tabelle di sistema Campaign sono configurate per unicode, utilizzare lo script appropriato nella directory ddl/unicode sotto l'installazione di Contact Optimization.

Utilizzare le informazioni contenute nella seguente tabella per eseguire lo script appropriato nel database al fine di creare le tabelle di sistema Contact Optimization manualmente:

Tabella 12. Script per la creazione delle tabelle di sistema Contact Optimization.

Tipo di origine dati	Nome script
IBM DB2	aco_systab_db2.sql
Microsoft SQL Server	aco_systab_sqlsvr.sql
Oracle	aco_systab_ora.sql

Esiste un solo script idoneo a popolare le tabelle Contact Optimization, **aco_populate_tables.sql**. Non esiste alcuno script unicode equivalente per lo script **aco_populate_tables.sql** che viene utilizzato per popolare le tabelle.

Registrazione manuale di Contact Optimization

Registrare Contact Optimization con Marketing Platform per importare voci di menu e impostare proprietà di configurazione. Se il programma di installazione di Contact Optimization non può accedere alle tabelle di sistema di Marketing Platform durante il processo di installazione, è necessario eseguire il programma di utilità **configTool** per registrare Contact Optimization manualmente.

Informazioni su questa attività

È necessario eseguire il programma di utilità **configTool** per il numero di file presenti. Il programma di utilità **configTool** si trova nella directory `tools/bin` nell'installazione di Marketing Platform.

Utilizzare i seguenti comandi di esempio come linee guida per registrare 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"`

Tutte le proprietà di configurazione di Contact Optimization sono incluse in Campaign, quindi non è necessario registrare alcuna proprietà di configurazione.

Impostazione manuale delle proprietà di configurazione di Contact Optimization

Impostare le proprietà di configurazione per il listener di Contact Optimization. È possibile impostare il nome del server host e la porta per l'installazione di Contact Optimization. È possibile configurare Contact Optimization in modo che si connetta al server Marketing Platform utilizzando SSL.

Informazioni su questa attività

Se il programma di installazione di Contact Optimization non può accedere alle tabelle di sistema di Marketing Platform durante il processo di installazione, il programma di installazione visualizza un messaggio di errore. Il processo di installazione procede ma andare su **Impostazioni > Configurazione** per impostare le proprietà di configurazione di Contact Optimization manualmente.

Se necessario, impostare le seguenti proprietà di configurazione Contact Optimization sotto la categoria **Campaign > unicaACOListener** manualmente:

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

Configurazione dello strumento AC0OptAdmin

Configurare lo strumento **AC0OptAdmin** in modo che esegua le sessioni di Contact Optimization dalla riga di comando.

Informazioni su questa attività

Completare la seguente procedura per configurare lo strumento **AC00ptAdmin**:

Procedura

1. Aprire il file `AC00ptAdmin.sh` (UNIX) o `AC00ptAdmin` (Windows). Il file si trova nella directory `bin` nella directory di installazione di Contact Optimization.
2. Modificare **JAVA_HOME** per sostituire [Change Me] con il percorso alla directory Java utilizzata dal server di applicazioni Web.
3. Salvare il file e chiuderlo.
4. Aggiungere o modificare la variabile **JAVA_OPTIONS** nello script di avvio del server delle applicazioni Web. Aggiungere le seguenti opzioni per configurare lo strumento **AC00ptAdmin** nell'ambiente SSL per 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>`

Configurazione di Contact Optimization per utenti cinesi, giapponesi o coreani

Modificare il file Contact Optimization `AC0server` per utilizzare Contact Optimization con nomi utente contenenti caratteri cinesi, giapponesi o coreani.

Informazioni su questa attività

Completare la seguente procedura per configurare Contact Optimization per gli utenti cinesi, giapponesi o coreani:

Procedura

1. Aprire il file del server Contact Optimization. Il file `AC0server` si trova nella directory `bin` nella directory di installazione di Contact Optimization.
2. Eliminare il commento per impostare la variabile di ambiente **UNICA_ACSYSENCODING** come UTF-8.
Per **Windows**: rimuovere `@rem` prima della seguente riga in `AC0server.bat`:
`@rem set UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8`
Per **UNIX**: rimuovere `#` prima delle seguenti righe in `AC0server.sh`:
`#UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8`
`#export UNICA_ACSYSENCODING`
3. Salvare il file e chiuderlo.
4. Riavviare il server Contact Optimization in una nuova finestra console se il server Contact Optimization è già in esecuzione.

Avvio del server Contact Optimization

Per utilizzare Contact Optimization, è necessario avviare il server Contact Optimization. Eseguire lo script **AC0server** per avviare il server Contact Optimization.

Informazioni su questa attività

Completare la seguente procedura per avviare il server Contact Optimization:

Procedura

1. Per avviare il server Contact Optimization, eseguire lo script **ACOserver**. Lo script **ACOserver** si trova nella directory `bin` nell'installazione di Contact Optimization. Utilizzare i seguenti comandi per eseguire lo script **ACOserver**:
 - Su Windows: **ACOServer.bat start**
 - Su UNIX: **./ACOServer.sh start**
2. Per verificare che il processo **ACOserver** sia in esecuzione, utilizzare Gestione attività in Windows o il comando **ps -ef | grep unica_aolsnr** su sistemi UNIX.

Mapping delle tabelle per Contact Optimization

È possibile scambiare dati tra Contact Optimization e Campaign mediante mapping delle tabelle di sistema Contact Optimization, delle tabelle della cronologia dei contatti e delle tabelle di appartenenza del segmento con le tabelle Campaign.

Informazioni su questa attività

Nota: Il mapping delle tabelle di sistema di appartenenza del segmento in Campaign per l'utilizzo con segmenti strategici è facoltativo. Eseguire il mapping della tabella di sistema di appartenenza del segmento per un destinatario solo se si utilizza il destinatario con diagrammi di flusso o sessioni di Contact Optimization che utilizzano segmenti strategici.

Per ulteriori informazioni sul mapping di tabelle di sistema in Campaign, consultare *IBM Campaign - Guida dell'amministratore*.

Completare la seguente procedura per eseguire il mapping delle tabelle per Contact Optimization:

Procedura

1. Eseguire il mapping di tutte le tabelle di sistema.
2. Eseguire il mapping di tutte le tabelle della cronologia dei contatti.

Confermare che il livello destinatario nella propria configurazione di Campaign disponga di una tabella della cronologia dei contatti. È necessario eseguire il mapping di ogni tabella della cronologia dei contatti. Per ulteriori informazioni su tabelle della cronologia dei contatti aggiuntive, consultare *IBM Campaign - Guida dell'amministratore*.
3. Opzionale: Per ciascun destinatario utilizzato nelle sessioni di Contact Optimization che utilizzano segmenti strategici, eseguire il mapping della tabella di sistema di appartenenza del segmento per il destinatario con la tabella di database che definisce i membri del segmento.

Requisiti quando si utilizzano segmenti strategici:

Se si ha intenzione di utilizzare segmenti strategici, assicurarsi che esista una tabella di appartenenza del segmento per ogni livello destinatario nella propria configurazione di Campaign. È necessario eseguire il mapping di ogni tabella di appartenenza del segmento.

Creare due indici nelle tabelle di appartenenza del segmento del destinatario. Creare il primo indice in SegmentID e creare il secondo nelle colonne del livello del destinatario. La tabella UA_SegMembership viene fornita con un indice in CustomerID e SegmentID.

Per ulteriori informazioni sulle tabelle di sistema e sui segmenti strategici, consultare il manuale *IBM Campaign - Guida dell'amministratore*.

Riferimento mapping della tabella di sistema di Contact Optimization

Per integrare Contact Optimization con Campaign, eseguire il mapping di tutte le tabelle di sistema di Contact Optimization con le tabelle di Campaign.

È possibile scambiare dati tra Contact Optimization e Campaign mediante mapping delle tabelle Contact Optimization in Campaign. Eseguire il mapping di tutte le tabelle di sistema di Contact Optimization, tabelle della cronologia dei contatti e tabelle di appartenenza del segmento con le tabelle di Campaign.

Utilizzare la seguente tabella per ottenere informazioni sulle tabelle di sistema di Contact Optimization e le tabelle database corrispondenti:

Tabella 13. Mapping della tabella di sistema di Contact Optimization

Tabella di sistema Contact Optimization	Tabella database
Tabella Ottimizza sessione	UACO_OptSession
Tabella Ottimizza processo	UACO_OptimizeProcess
Tabella Ottimizza cronologia di esecuzione	UACO_SesnRunHist
Tabella Ottimizza segmento della sessione	UACO_SesnSegment
Tabella Ottimizza segmento dell'offerta	UACO_OfferSeg
Tabella Ottimizza offerta della sessione	UACO_SesnOffer
Tabella Ottimizza regola	UACO_Rule
Tabella Ottimizza regola di eccezione	UACO_RException
Tabella Ottimizza vincolo delle regole di eccezione	UACO_RExConstraint
Tabella Ottimizza vincolo delle regole	UACO_RConstraint
Tabella Ottimizza elenco di offerte della regola	UACO_ROfferList
Tabella Ottimizza offerta della regola	UACO_ROffer
Tabella Ottimizza segmento della regola	UACO_RSegment
Tabella di base Ottimizza contatto proposto	UACO_PCTBase
Tabella di base Ottimizza attributo proposto	UACO_POABase
Tabella di base Ottimizza contatto ottimizzato	UACO_OCTBase

Riferimento mapping della tabella della cronologia dei contatti di Contact Optimization

Per integrare Contact Optimization con Campaign, eseguire il mapping di tutte le tabelle della cronologia dei contatti di Contact Optimization con le tabelle di Campaign.

Utilizzare la seguente tabella per ottenere informazioni sulle tabelle della cronologia dei contatti di Contact Optimization e le tabelle database corrispondenti:

Tabella 14. Mapping della tabella della cronologia dei contatti di Contact Optimization

Tabella della cronologia dei contatti	Tabella del database
Tabella della cronologia dei contatti del cliente	UA_ContactHistory
Tabella della cronologia dei contatti del cliente dettagliata	UA_DtlContactHist

I nomi delle tabelle del livello destinatario aggiuntivi sono univoci in base alla configurazione di Contact Optimization.

Verifica dell'installazione di Contact Optimization

Se Contact Optimization è installato correttamente, è necessario essere in grado di utilizzare il processo di Optimize in Campaign quando vengono creati i diagrammi di flusso del batch di Campaign. Per verificare accedere a IBM EMM e confermare di poter accedere a **Campaign > Contact Optimizations**.

Prima di iniziare

Nota: Prima di verificare che Contact Optimization sia installato o aggiornato correttamente, accertarsi che la proprietà **Affinium|Campaign|acoInstalled** sia impostata su true. Se **Affinium|Campaign|acoInstalled** è impostata su false, si riceve un messaggio di errore che indica che Contact Optimization non è installato.

Informazioni su questa attività

Una volta associate le tabelle di Contact Optimization alle tabelle di Campaign, potrebbe essere necessario scollegarsi ed effettuare nuovamente l'accesso alla console di IBM EMM per mostrare **Campaign > Contact Optimization**.

Completare la seguente procedura per verificare l'installazione di Contact Optimization:

Procedura

1. Accedere alla console di IBM EMM.
2. Selezionare **Contact Optimizations** dal menu. Viene visualizzata la pagina Tutte le sessioni Contact Optimization. Verificare che sia possibile visualizzare e gestire le sessioni di Contact Optimization.

Capitolo 5. Configurazione di partizioni multiple per Contact Optimization

Nella famiglia di prodotti Campaign, le partizioni forniscono un modo per proteggere i dati associati a differenti gruppi di utenti. Quando si configura Campaign o un'applicazione correlata a IBM EMM affinché funzioni con più partizioni, gli utenti possono visualizzare ciascuna partizione come un'istanza separata dell'applicazione. Non vi è alcuna indicazione che altre partizioni siano presenti sullo stesso computer.

Come funzionano le partizioni multiple

Per le applicazioni di IBM EMM che funzionano con Campaign, è possibile configurare l'applicazione all'interno delle partizioni dove è stata configurata un'istanza di Campaign. Gli utenti dell'applicazione all'interno di ciascuna partizione possono accedere alle funzioni di Contact Optimization, ai dati e alle tabelle clienti configurate per Contact Optimization nella stessa partizione.

Vantaggi delle partizioni

Le partizioni multiple sono utili per impostare una sicurezza maggiore tra gruppi di utenti, in quanto ogni partizione dispone della propria serie di tabelle di sistema di Contact Optimization. Le partizioni multiple non possono essere utilizzate quando i gruppi di utenti devono condividere i dati.

Ciascuna partizione ha la propria serie di impostazioni di configurazione e Contact Optimization può essere personalizzato per ogni gruppo di utenti. Tuttavia, tutte le partizioni condividono gli stessi binari di installazione. Con gli stessi binari per tutte le partizioni, è possibile minimizzare gli sforzi di installazione e aggiornamento per partizioni multiple.

Assegnazione di utenti di una partizione

L'accesso alle partizioni viene gestito tramite l'appartenenza in gruppi di Marketing Platform.

Con l'eccezione del superuser di partizione (`platform_admin`), ciascun utente IBM può appartenere ad una partizione. Un utente che richiede l'accesso a più partizioni deve avere un account utente IBM separato per ciascuna partizione.

In presenza di una sola partizione Contact Optimization, non è necessario che gli utenti vengano assegnati esplicitamente a tale partizione per avere accesso a Contact Optimization.

Accesso ai dati della partizione

In una configurazione a più partizioni, le partizioni hanno le seguenti caratteristiche di sicurezza:

- Un utente non può accedere ad una partizione se l'utente non è un membro di un gruppo assegnato a una partizione.
- Un utente di una partizione non può visualizzare o modificare i dati in un'altra partizione.

- Gli utenti non possono esplorare il file di sistema di Contact Optimization oltre la directory root della propria partizione dalla finestra di dialogo di selezione in Contact Optimization. Ad esempio, se esistono due partizioni, denominate partition1 e partition2, e l'utente appartiene al gruppo associato a partition1, questo non potrà esplorare la struttura della directory di partition2 da una finestra di dialogo.

Configurazione di partizioni multiple per Contact Optimization

Utilizzare partizioni multiple in Contact Optimization così che gruppi differenti di utenti possano avere accesso a serie differenti di dati Contact Optimization e Campaign.

Informazioni su questa attività

L'installazione di Contact Optimization crea una partizione predefinita, partition1, nella directory ContactOptimization/partitions dell'installazione di Contact Optimization. Si possono creare ulteriori partizioni nella stessa directory.

Nota: Salvare una copia ripulita della directory partition1 originale che funga da backup.

Se si configura Contact Optimization per l'utilizzo di partizioni multiple, è necessario adottare anche per Campaign la medesima configurazione. I nomi delle partizioni create per Contact Optimization devono corrispondere esattamente ai nomi delle partizioni corrispondenti che vengono create per Campaign.

Completare la seguente procedura per configurare partizioni multiple per Contact Optimization:

Procedura

1. Creare le proprie partizioni Campaign.
2. Creare una directory per ciascuna partizione creata in Campaign nella directory partitions della propria installazione di Contact Optimization.
Ad esempio, se si crea partition2 in Campaign, è necessario creare la directory ContactOptimization/partitions/partition2.
3. Copiare il contenuto della directory ContactOptimization/partitions/partition1 e tutte le relative directory secondarie (vuote) nella directory che è stata creata per la nuova partizione.
Ad esempio, copiare il contenuto della directory partition1 nella directory ContactOptimization/partitions/partition2.
4. Se eventuali directory secondarie della directory appena creata non fossero vuote, eliminare tutti i file in esse contenuti.
5. Eseguire gli script SQL per creare e popolare le tabelle di sistema di Contact Optimization nel database che è stato configurato per la nuova partizione.
Per ulteriori informazioni sull'esecuzione di script SQL, consultare la sezione "Creazione e popolamento manuale delle tabelle di sistema Contact Optimization" a pagina 21.
6. Ripetere i passi da 2 a 5 per ogni partizione che si deve creare. Utilizzare la directory creata più di recente come punto di partenza.

Risultati

Nota: Per impostazione predefinita, le partizioni vengono installate nella directory ContactOptimization/partitions. È possibile modificare la directory predefinita per Contact Optimization, oppure è possibile modificare la directory che specifica le partizioni.

Configurazione di ACOServer per partizioni multiple

Se si desidera, è possibile modificare l'ubicazione predefinita delle partizioni utilizzando lo script **ACOServer**. Per partizioni multiple, è necessario accertarsi che Contact Optimization punti alla directory delle partizioni corretta.

Informazioni su questa attività

Quando si installa Contact Optimization, viene creata una directory di partizioni predefinita sotto la directory specificata da *OPTIMIZE_HOME*. Tale directory predefinita per le partizioni contiene una partizione, *partition1*. Anche se vengono create altre partizioni per la configurazione Contact Optimization, è possibile modificare l'ubicazione predefinita per tutte le partizioni.

Per modificare la directory principale per le partizioni, è possibile impostare facoltativamente la variabile di ambiente **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** nel file del server Contact Optimization. La variabile **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** definisce l'ubicazione root per le partizioni. Se viene impostata la variabile **OPTIMIZE_PARTITION_HOME**, il valore predefinito viene sovrascritto.

Impostare la variabile di ambiente **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** nel file del server Contact Optimization utilizzando uno dei seguenti metodi:

Procedura

1. Per Windows: impostare la variabile di ambiente **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** aggiungendo le seguenti righe al file ACOServer.bat:

```
set OPTIMIZE_PARTITION_HOME=C:\partitions
echo Using OPTIMIZE_PARTITION_HOME: %OPTIMIZE_PARTITION_HOME%
```
2. Per UNIX: impostare la variabile di ambiente **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** aggiungendo le seguenti righe al file ACOServer.sh:

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

Capitolo 6. Disinstallazione di Contact Optimization

Eseguire i programmi di disinstallazione di Contact Optimization per disinstallare Contact Optimization. Quando vengono eseguiti i programmi di disinstallazione di Contact Optimization, i file creati durante il processo di installazione vengono rimossi. Ad esempio, i file di configurazione, le informazioni del registro del programma di installazione e i dati utente verranno rimossi dal computer.

Informazioni su questa attività

Quando si installano prodotti IBM EMM, viene incluso un programma di disinstallazione nella directory `Uninstall_Product`, dove *Product* è il nome del prodotto IBM. Su Windows, viene anche aggiunta una voce all'elenco **Installazione applicazioni** nel Pannello di controllo.

Se i file vengono rimossi manualmente nella directory di installazione invece di eseguire il programma di disinstallazione, potrebbe risultarne un'installazione incompleta se, successivamente, si reinstalla un prodotto IBM nella stessa ubicazione. Dopo aver disinstallato un prodotto, il relativo database non viene rimosso. Il programma di disinstallazione rimuove solamente i file predefiniti che vengono creati durante l'installazione. Qualsiasi file creato o generato dopo l'installazione non viene rimosso.

Nota: Su UNIX, il programma di disinstallazione deve essere eseguito dallo stesso account utente che ha installato Contact Optimization.

Procedura

1. Arrestare il listener di Contact Optimization.
2. Per eliminare le tabelle di Contact Optimization dal database di tabelle di sistema, eseguire lo script `aco_systab_drop.sql` nella directory `ddl` nell'installazione di Contact Optimization. Se la directory `ddl` esiste nella directory di installazione del prodotto, eseguire gli script che sono forniti nella directory `ddl` per eliminare le tabelle dal database di tabelle di sistema.
3. Eseguire una di queste operazioni per disinstallare Contact Optimization:
 - Fare doppio clic sul programma di disinstallazione di Contact Optimization nella directory `Uninstall_Product`. Il programma di disinstallazione viene eseguito nella modalità in cui sono stati installati Contact Optimization.
 - In una finestra della riga di comando, passare alla directory dove è presente il programma di disinstallazione ed eseguire il seguente comando per disinstallare Contact Optimization utilizzando la modalità console:
Uninstall_Product -i console
 - In una finestra della riga di comando, passare alla directory dove è presente il programma di disinstallazione ed eseguire il seguente comando per disinstallare Contact Optimization utilizzando la modalità non presidiata:
Uninstall_Product -i silent

Quando si disinstalla Contact Optimization utilizzando la modalità non presidiata, il processo di disinstallazione non presenta alcuna finestra di dialogo per l'interazione con l'utente.

Nota: Se non si specifica un'opzione di disinstallazione di Contact Optimization, il programma di disinstallazione di Contact Optimization viene eseguito nella modalità con cui è stato installato Contact Optimization.

Capitolo 7. configTool

Le proprietà e i valori sulla pagina Configurazione vengono memorizzati nelle tabelle di sistema. È possibile utilizzare il programma di utilità configTool per importare ed esportare le impostazioni di configurazione sulle e dalle tabelle di sistema.

Quando utilizzare configTool

Si potrebbe voler utilizzare configTool per le seguenti ragioni.

- Per importare modelli di origine dati e partizione forniti con Campaign, che è possibile poi modificare e duplicare utilizzando la pagina Configurazione.
- Per registrare (importazione di proprietà di configurazione) prodotti IBM EMM, se il programma di installazione del prodotto non è in grado di aggiungere proprietà al database in modo automatico.
- Per esportare una versione XML delle impostazioni di configurazione per eseguire il backup o per effettuare l'importazione in un'installazione differente di IBM EMM.
- Per eliminare le categorie che non hanno il link **Elimina categoria**. E' possibile effettuare ciò utilizzando configTool per esportare la configurazione e poi eliminare manualmente l'XML che crea la categoria e utilizzando configTool per importare l'XML modificato.

Importante: Questo programma di utilità modifica le tabelle `usm_configuration` e `usm_configuration_values` nel database delle tabelle di sistema di Marketing Platform, che contiene le proprietà di configurazione e i relativi valori. Per risultati ottimali, creare copie di backup delle tabelle oppure esportare le configurazioni esistenti mediante configTool ed eseguire il backup del file che ne risulta, in modo da avere un modo per ripristinare la configurazione in caso si verificasse un errore quando si utilizza configTool per l'importazione.

Sintassi

```
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
```

Comandi

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

Eliminare le proprietà di configurazione e le relative impostazioni, specificando un percorso nella gerarchia di proprietà di configurazione.

Il percorso dell'elemento deve utilizzare i nomi interni di categorie e proprietà. È possibile ottenerli andando alla pagina Configurazione , selezionando la proprietà o categoria desiderata e cercando il percorso che viene visualizzato tra parentesi nel pannello di destra. Delimitare un percorso nella gerarchia di proprietà di configurazione utilizzando il carattere | e delimitando il percorso con le virgolette.

Considerare quanto segue.

- Solamente le categorie e le proprietà all'interno di un'applicazione possono essere eliminate utilizzando questo comando, non le intere applicazioni. Utilizzare il comando -u per annullare la registrazione di un'intera applicazione.
- Per eliminare le categorie che non hanno un link **Elimina categoria** sulla pagina Configurazione, utilizzare l'opzione -o.

Quando si utilizza -d con il comando -vp, configTool elimina qualsiasi nodo figlio nel percorso specificato se tali nodi non sono inclusi nel file XML specificato.

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

Importare le proprietà di configurazione e le relative impostazioni da un file XML specificato.

Per eseguire l'importazione, è necessario specificare un percorso per l'elemento padre in cui si desidera importare le categorie. Il programma di utilità configTool importa le proprietà nella categoria specificata nel percorso.

È possibile aggiungere categorie a qualsiasi livello al di sotto del livello superiore, ma non è possibile aggiungere una categoria allo stesso livello della categoria principale.

Il percorso dell'elemento padre deve utilizzare i nomi interni di categorie e proprietà. È possibile ottenerli andando alla pagina Configurazione , selezionando la proprietà o categoria richiesta e cercando il percorso che viene visualizzato tra parentesi nel pannello di destra. Delimitare un percorso nella gerarchia di proprietà di configurazione utilizzando il carattere | e delimitando il percorso con le virgolette.

È possibile specificare un'ubicazione del file di importazione relativa alla directory tools/bin oppure è possibile specificare un percorso di directory completo. Se si specifica un percorso relativo o nessun percorso, configTool prima cerca il file relativo alla directory tools/bin.

Per impostazione predefinita, questo comando non sovrascrive una categoria esistente ma è possibile utilizzare l'opzione -o per forzare una sovrascrittura.

-x -p "elementPath" -f exportFile

Esportare le proprietà di configurazione e le relative impostazioni su un file XML con un nome specificato.

È possibile esportare tutte le proprietà di configurazione o limitare l'esportazione ad una categoria specifica specificando un percorso nella gerarchia di proprietà di configurazione.

Il percorso dell'elemento deve utilizzare i nomi interni di categorie e proprietà, che è possibile ottenere andando alla pagina Configurazione, selezionando la categoria

o proprietà desiderata e cercando il percorso che viene visualizzato tra parentesi nel pannello di destra. Delimitare un percorso nella gerarchia di proprietà di configurazione utilizzando il carattere | e delimitando il percorso con le virgolette.

È possibile specificare un'ubicazione del file di esportazione relativa alla directory corrente oppure è possibile specificare un percorso di directory completo. Se la specifica del file non contiene un separatore (/ su UNIX, / o \ su Windows), configTool scrive il file sulla directory tools/bin nell'installazione di Marketing Platform. Se non si fornisce l'estensione xml, configTool l'aggiunge.

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

Questo comando viene utilizzato principalmente negli aggiornamenti manuali, per importare le proprietà di configurazione. Se è stato applicato un fix pack contenente una nuova proprietà di configurazione e poi si effettua l'aggiornamento, l'importazione di un file di configurazione come parte di un processo di aggiornamento manuale può sovrascrivere i valori che erano stati impostati quando è stato applicato il fix pack. Il comando -vp garantisce che l'importazione non sovrascriva i valori di configurazione precedentemente impostati.

Importante: Dopo aver utilizzato il programma di utilità configTool con l'opzione -vp, è necessario riavviare il server di applicazioni Web su cui viene distribuito Marketing Platform così da applicare le modifiche.

Quando si utilizza -d con il comando -vp, configTool elimina qualsiasi nodo figlio nel percorso specificato se tali nodi non sono inclusi nel file XML specificato.

-r productName -f registrationFile

Registrare l'applicazione. L'ubicazione del file di registrazione può essere relativo alla directory tools/bin oppure può essere un percorso completo. Per impostazione predefinita, questo comando non sovrascrive una configurazione esistente ma è possibile utilizzare l'opzione -o per forzare una sovrascrittura. Il parametro *productName* deve essere uno di quei nomi elencati in precedenza.

Considerare quanto segue.

- Quando si utilizza il comando -r, il file di registrazione deve avere <application> come prima tag nell'XML.
Possono essere forniti altri file con il prodotto che è possibile utilizzare per inserire le proprietà di configurazione nel database Marketing Platform. Per questi file, utilizzare il comando -i. Solamente il file con la tag <application> come prima tag può essere utilizzato con il comando -r.
- Il file di registrazione per Marketing Platform è denominato Manager_config.xml e la prima tag è <Suite>. Per registrare questo file su una nuova installazione, utilizzare il programma di utilità populateDb oppure eseguire nuovamente il programma di installazione di Marketing Platform come descritto in *IBM Marketing Platform Installation Guide*.
- Dopo l'installazione iniziale, per registrare nuovamente i prodotti diversi da Marketing Platform, utilizzare configTool con il comando -r e -o per sovrascrivere le proprietà esistenti.

Il programma di utilità configTool utilizza i nomi dei prodotti come parametri con i comandi che registrano e annullano la registrazione dei prodotti. Con la release 8.5.0 di IBM EMM, diversi nomi di prodotti sono cambiati. Tuttavia, i nomi che

vengono riconosciuti da configTool non sono stati modificati. I nomi di prodotti validi da utilizzare con configTool vengono elencati di seguito, insieme ai nomi correnti dei prodotti.

Tabella 15. Nomi dei prodotti per la registrazione e annullamento della registrazione di configTool

Nome prodotto	Nome utilizzato in 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 Detect	Detect
Leads	Leads
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	SPSS
Digital Analytics	Coremetrics

-u *productName*

Annullare la registrazione di un'applicazione specificata da *productName*. Non è necessario includere un percorso alla categoria del prodotto; il nome del prodotto è sufficiente e viene richiesto. Il processo rimuove tutte le proprietà e impostazioni di configurazione per il prodotto.

Opzioni

-o

Quando utilizzato con -i o -r, sovrascrive una registrazione di prodotto o categoria esistente (nodo).

Quando utilizzato con -d, è possibile eliminare una categoria (nodo) che non presenta il link **Elimina categoria** sulla pagina Configurazione.

Esempi

- Importare le impostazioni di configurazione da un file denominato Product_config.xml nella directory conf nell'installazione di Marketing Platform.
`configTool -i -p "Affinium" -f Product_config.xml`
- Importare uno dei modelli di origine dati Campaign fornito nella partizione Campaign predefinita, partition1. L'esempio presuppone che sia stato inserito il modello di origine dati Oracle, OracleTemplate.xml, nella directory tools/bin nell'installazione Marketing Platform .
`configTool -i -p "Affinium|Campaign|partitions|partition1|dataSources" -f OracleTemplate.xml`

- Esportare tutte le impostazioni di configurazione su un file denominato `myConfig.xml` nella directory `D:\backups`.
`configTool -x -f D:\backups\myConfig.xml`
- Esportare una partizione esistente Campaign (completa di voci di origine dati), salvarla su un file denominato `partitionTemplate.xml`, e memorizzarla nella directory predefinita `tools/bin` nell'installazione di Marketing Platform.
`configTool -x -p "Affinium|Campaign|partitions|partition1" -f partitionTemplate.xml`
- Registrare manualmente un'applicazione denominata `productName`, utilizzando un file denominato `app_config.xml` nella directory `tools/bin` predefinita nell'installazione di Marketing Platform e farle sovrascrivere una registrazione esistente di questa applicazione.
`configTool -r product Name -f app_config.xml -o`
- Annullare la registrazione di un'applicazione denominata `productName`.
`configTool -u productName`

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM

Se si riscontra un problema che non è possibile risolvere consultando la documentazione, il contatto di supporto designato dell'azienda può registrare una chiamata al supporto tecnico di IBM. Utilizzare queste linee guida per garantire una risoluzione efficiente e valida del problema.

Se il proprio ruolo non è quello di contatto di supporto designato, rivolgersi all'amministratore di IBM per informazioni.

Nota: Il supporto tecnico non scrive o crea script API. Per supporto nell'implementazione delle offerte API, contattare i Servizi professionali IBM.

Informazioni da raccogliere

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM, raccogliere le seguenti informazioni:

- Una breve descrizione della natura del problema.
- I messaggi di errore dettagliati generati quando si verifica il problema.
- La procedura dettagliata per riprodurre il problema.
- File di log, file di sessione, file di configurazione e file di dati correlati.
- Informazioni sull'ambiente di sistema e del prodotto , che è possibile ottenere come descritto in "Informazioni sul sistema".

Informazioni sul sistema

Quando si contatta il supporto tecnico di IBM, è possibile che venga richiesto di fornire delle informazioni sull'ambiente.

Se il problema non impedisce di eseguire l'accesso, la maggior parte di queste informazioni è disponibile nella pagina Informazioni su, che fornisce informazioni sulle applicazioni IBM installate.

È possibile accedere alla pagina Informazioni su selezionando **Guida > Informazioni su**. Se la pagina Informazioni su non è accessibile, controllare il file `version.txt` che si trova nella directory di installazione dell'applicazione.

Informazioni di contatto per il supporto tecnico di IBM

Per informazioni sui modi in cui è possibile contattare il supporto tecnico di IBM, consultare il sito Web del supporto tecnico del prodotto IBM: (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Nota: Per inoltrare una richiesta di supporto, è necessario eseguire l'accesso utilizzando un account IBM. Questo account deve essere collegato al proprio numero cliente IBM. Per ulteriori informazioni relative all'associazione del proprio account al numero cliente IBM, consultare **Risorse di supporto > Supporto software autorizzato** nel portale di supporto.

Informazioni particolari

Queste informazioni sono state sviluppate per prodotti e servizi offerti negli Stati Uniti.

IBM può non offrire i prodotti, i servizi o le funzioni presentati in questo documento in altri paesi. Consultare il proprio rappresentante locale IBM per informazioni sui prodotti ed i servizi attualmente disponibili nella propria zona. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che solo quel prodotto, programma o servizio IBM può essere utilizzato. Qualsiasi prodotto funzionalmente equivalente al prodotto, programma o servizio che non violi alcun diritto di proprietà intellettuale IBM può essere utilizzato. È tuttavia responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di eventuali prodotti, programmi o servizi non IBM.

IBM può avere applicazioni di brevetti o brevetti in corso relativi all'argomento descritto in questo documento. La fornitura di tale documentazione non garantisce alcuna licenza su tali brevetti. Chi desiderasse ricevere informazioni relative alle licenze può rivolgersi per iscritto a:

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

Per richieste di licenze relative ad informazioni double-byte (DBCS), contattare il Dipartimento di Proprietà Intellettuale IBM nel proprio paese o inviare richieste per iscritto a:

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

Il seguente paragrafo non è valido per il Regno Unito o per tutti i paesi le cui leggi nazionali siano in contrasto con le disposizioni in esso contenute:

L'INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNISCE QUESTA PUBBLICAZIONE "NELLO STATO IN CUI SI TROVA", SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, IVI INCLUSE EVENTUALI GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE. Alcuni stati non consentono la rinuncia ad alcune garanzie espresse o implicite in determinate transazioni, pertanto, la presente dichiarazione può non essere applicabile.

Queste informazioni potrebbero includere inesattezze tecniche o errori tipografici. Le modifiche alle presenti informazioni vengono effettuate periodicamente; tali modifiche saranno incorporate nelle nuove pubblicazioni della pubblicazione. IBM può effettuare miglioramenti e/o modifiche ai prodotti e/o ai programmi descritti nella presente pubblicazione in qualsiasi momento senza preavviso.

Qualsiasi riferimento in queste informazioni a siti Web non IBM sono fornite solo per convenienza e non servono in alcun modo da approvazione di tali siti Web. I materiali presenti in tali siti Web non sono parte dei materiali per questo prodotto IBM e l'utilizzo di tali siti Web è a proprio rischio.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita in qualsiasi modo ritenga appropriato senza incorrere in alcun obbligo verso l'utente.

I licenziatari di questo programma che desiderano avere informazioni allo scopo di abilitare: (i) lo scambio di informazioni tra i programmi creati indipendentemente e gli altri programmi (incluso il presente) e (ii) il reciproco utilizzo di informazioni che sono state scambiate, dovrebbero contattare:

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

Tali informazioni possono essere disponibili, in base ad appropriate clausole e condizioni, includendo in alcuni casi, il pagamento di una tassa.

Il programma concesso in licenza descritto nel presente documento e tutto il materiale concesso in licenza disponibile sono forniti da IBM in base alle clausole dell'Accordo per Clienti IBM (IBM Customer Agreement), dell'IBM IPLA (IBM International Program License Agreement) o qualsiasi altro accordo equivalente tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni qui contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Di conseguenza, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi potrebbero variare in modo significativo. Alcune misurazioni possono essere state effettuate su sistemi del livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni possono essere state stimate tramite estrapolazione. I risultati effettivi possono quindi variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare i dati applicabili per i propri ambienti specifici.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono ottenute dai fornitori di quei prodotti, dagli annunci pubblicati o da altre fonti disponibili al pubblico. IBM non ha testato quei prodotti e non può confermarne l'accuratezza della prestazione, la compatibilità o qualsiasi altro reclamo relativo ai prodotti non IBM. Le domande sulle capacità dei prodotti non IBM dovranno essere indirizzate ai fornitori di tali prodotti.

Tutte le dichiarazioni relative all'orientamento o alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano unicamente mete ed obiettivi.

Tutti i prezzi IBM mostrati sono i prezzi al dettaglio suggeriti da IBM, sono attuali e soggetti a modifica senza preavviso. I prezzi al fornitore possono variare.

Queste informazioni contengono esempi di dati e report utilizzati in quotidiane operazioni aziendali. Per illustrarle nel modo più completo possibile, gli esempi includono i nomi di individui, società, marchi e prodotti. Tutti questi nomi sono fittizi e qualsiasi somiglianza con nomi ed indirizzi utilizzati da organizzazioni di impresa realmente esistenti è puramente casuale.

LICENZA SUL DIRITTO D'AUTORE:

Queste informazioni contengono programmi applicativi di esempio in linguaggio sorgente, che illustrano tecniche di programmazione su varie piattaforme operative. È possibile copiare, modificare e distribuire questi programmi di esempio sotto qualsiasi forma senza alcun pagamento alla IBM, allo scopo di sviluppare, utilizzare, commercializzare o distribuire i programmi applicativi in conformità alle API (application programming interface) a seconda della piattaforma operativa per cui i programmi di esempio sono stati scritti. Questi esempi non sono stati testati in maniera approfondita e tenendo conto di tutte le possibili condizioni. La IBM, quindi, non può garantire o sottintendere l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di questi programmi. I programmi di esempio vengono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" e senza alcun tipo di garanzia. IBM declina ogni responsabilità per eventuali danni derivanti dall'uso degli stessi.

Se si visualizzano tali informazioni come softcopy, non potranno apparire le fotografie e le illustrazioni a colori.

Marchi

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre società. Un elenco attuale di marchi IBM è disponibile sul Web all'indirizzo su Informazioni relative a "Copyright and trademark information" all'indirizzo www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Normativa sulla privacy e termini di utilizzo - Considerazioni

I prodotti software IBM, incluso il software come le soluzioni di servizi ("Offerta software") possono utilizzare cookie o altre tecnologie per raccogliere informazioni sull'utilizzo del prodotto, per migliorare l'esperienza dell'utente finale, per personalizzare le interazioni con l'utente o per altri scopi. Un cookie è un insieme di dati che un sito web può inviare al browser che viene memorizzato nel computer come un tag che lo identifica. In molti casi questi cookie non raccolgono informazioni personali. Se un'offerta software consente di raccogliere informazioni personali mediante i cookie e tecnologie simili, saranno fornite le seguenti specifiche.

In base alle configurazioni distribuite questa offerta software può utilizzare cookie di sessione e cookie persistenti che identificano il nome utente di ciascun utente e altre informazioni personali per la gestione della sessione, per fornire una migliorata usabilità all'utente o per tenere traccia dell'utilizzo o per scopi funzionali. Questi cookie possono essere disabilitati, ma disabilitando si eliminerà anche la funzione che essi abilitano.

Varie autorità regolano la raccolta di informazioni personali attraverso cookie e tecnologie simili. Se le configurazioni distribuite per questa offerta software forniscono la possibilità di raccogliere informazioni personali degli utenti finali mediante cookie e altre tecnologie, è necessario richiedere un parere legale relativo alle leggi in materia di tale raccolta di dati compreso qualsiasi requisito per ottenere il consenso quando necessario.

IBM richiede di (1) fornire un chiaro e visibile collegamento alle condizioni di utilizzo del sito web del cliente (ad esempio, normative sulla privacy) compreso un collegamento alla raccolta dei dati e alle pratiche d'uso dei clienti e di IBM, (2)

notificare che i cookie e i beacon gif/web trasparenti siano collocati sul computer del visitatore da IBM per conto del cliente unitamente ad una descrizione dello scopo di tali tecnologia e (3) per estensione richiesta dalla legge, ottenere il consenso dai visitatori del sito web prima del posizionamento di cookie e beacon gif/web trasparenti collocati dal cliente o da IBM per conto del cliente sui dispositivi dei visitatori del sito web.

Per informazioni sull'utilizzo di varie tecnologie compreso i cookie, a tale scopo consultare la normativa sulla privacy online IBM all'indirizzo:
<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> e fare riferimento alla sezione "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."



Stampato in Italia