

IBM Contact Optimization  
Versione 9 Release 1.1  
26 novembre 2014

*Guida all'aggiornamento*

**IBM**

**Nota**

Prima di utilizzare queste informazioni ed il prodotto che supportano, leggere le informazioni contenute in "Informazioni particolari" a pagina 27.

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'aggiornamento . . . . . 1

Roadmap di aggiornamento . . . . . 1

Come funzionano i programmi di installazione . . . . . 2

Modalità di installazione . . . . . 2

File di risposte di esempio. . . . . 2

Documentazione e guida di Contact Optimization . . . . . 3

## Capitolo 2. Pianificazione

### dell'aggiornamento di Contact

### Optimization . . . . . 5

Prerequisiti . . . . . 5

Aggiornamento dei prerequisiti per tutti i prodotti

IBM EMM . . . . . 7

Foglio di lavoro per l'aggiornamento di Contact

Optimization . . . . . 8

## Capitolo 3. Aggiornamento di Contact

### Optimization . . . . . 11

## Capitolo 4. Configurazione di Contact

### Optimization . . . . . 13

Registrazione manuale di Contact Optimization . . . . . 13

Mapping delle tabelle per Contact Optimization . . . . . 13

Riferimento mapping della tabella di sistema di

Contact Optimization . . . . . 14

Riferimento mapping della tabella della

cronologia dei contatti di Contact Optimization . . . . . 15

Verifica dell'installazione di Contact Optimization . . . . . 15

## Capitolo 5. Disinstallazione di Contact

### Optimization . . . . . 17

## Capitolo 6. configTool . . . . . 19

## Prima di contattare il supporto tecnico

### di IBM . . . . . 25

## Informazioni particolari. . . . . 27

Marchi . . . . . 29

Normativa sulla privacy e termini di utilizzo -

Considerazioni . . . . . 29



---

## Capitolo 1. Panoramica sull'aggiornamento

Un aggiornamento di Contact Optimization è completo quando aggiorna e configura Contact Optimization. La guida all'aggiornamento di Contact Optimization fornisce informazioni dettagliate relative a aggiornamento e configurazione di Contact Optimization.

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

---

### Roadmap di aggiornamento

Utilizzare la roadmap di aggiornamento per trovare rapidamente le informazioni necessarie per aggiornare Contact Optimization.

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

*Tabella 1. Roadmap di aggiornamento di Contact Optimization*

Argomento	Informazioni
Capitolo 1, "Panoramica sull'aggiornamento"	Questo capitolo fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Come funzionano i programmi di installazione" a pagina 2</li><li>• "Modalità di installazione" a pagina 2</li><li>• "Documentazione e guida di Contact Optimization" a pagina 3</li></ul>
Capitolo 2, "Pianificazione dell'aggiornamento di Contact Optimization", a pagina 5	Questo capitolo fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Prerequisiti" a pagina 5</li><li>• "Aggiornamento dei prerequisiti per tutti i prodotti IBM EMM" a pagina 7</li><li>• "Foglio di lavoro per l'aggiornamento di Contact Optimization" a pagina 8</li></ul>
Capitolo 3, "Aggiornamento di Contact Optimization", a pagina 11	Questo capitolo fornisce informazioni su come aggiornare Contact Optimization.
Capitolo 4, "Configurazione di Contact Optimization", a pagina 13	Questo capitolo fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Registrazione manuale di Contact Optimization" a pagina 13</li><li>• "Mapping delle tabelle per Contact Optimization" a pagina 13</li><li>• "Verifica dell'installazione di Contact Optimization" a pagina 15</li></ul>
Capitolo 5, "Disinstallazione di Contact Optimization", a pagina 17	Questo capitolo fornisce informazioni su come disinstallare Contact Optimization.
Capitolo 6, "configTool", a pagina 19	Questo capitolo fornisce informazioni su come utilizzare il programma di utilità <b>configTool</b> .

---

## 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.

## 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 2. Descrizione file di risposte di esempio*

<b>File di risposte di esempio</b>	<b>Descrizione</b>
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.

## 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 3. Come diventare subito operativi*

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

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

Tabella 4. Configurazione ed utilizzo di Contact Optimization

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

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

Tabella 5. Visualizzare la guida

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



---

## Capitolo 2. Pianificazione dell'aggiornamento di Contact Optimization

Aggiornare l'installazione di Contact Optimization una volta comprese le linee guida specifiche per la versione in uso di Contact Optimization.

**Nota:** Le versioni di Contact Optimization precedenti alla 9.x sono state denominate Optimize.

Utilizzare le seguenti linee guida per aggiornare Contact Optimization:

Tabella 6. Scenari di aggiornamento di Contact Optimization

Versione di origine	Percorso di aggiornamento
Versione 7.3.0 e successive	Completare la seguente procedura per aggiornare Contact Optimization: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aggiornamento di Contact Optimization alla versione 9.1.0.</li><li>2. Eseguire un aggiornamento sul posto dalla versione 9.1.0 alla 9.1.1.</li></ol>
Versione 9.1.0	Eseguire un aggiornamento sul posto sulla versione corrente di Contact Optimization. <b>Importante:</b> Contact Optimization e Campaign devono essere allo stesso livello di versione. Ad esempio, è necessario aggiornare Campaign alla versione 9.1.1 prima di aggiornare Contact Optimization alla versione 9.1.1.

---

### 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.

---

## Aggiornamento dei prerequisiti per tutti i prodotti IBM EMM

Soddisfare tutti i requisiti di autorizzazione, sistema operativo e conoscenza in modo corretto prima di aggiornare Contact Optimization per garantire un'esperienza di aggiornamento completa.

### Rimozione dei file di risposta generati da precedenti installazioni

Se si sta effettuando l'aggiornamento da una versione precedente alla 8.6.0, è necessario eliminare i file di risposte generati da installazioni precedenti di Contact Optimization. I file di risposte precedenti non sono compatibili con i programmi di installazione alla versione 8.6.0 e successive.

La mancata rimozione dei file di risposte obsoleti può comportare la pre-compilazione di dati errati nei campi dei programmi di installazione durante

l'esecuzione di tali programmi oppure l'impossibilità, da parte dei programmi di installazione, di installare alcuni file o la mancata esecuzione, da parte degli stessi, di alcuni passi di configurazione.

Il file di risposte di IBM è denominato `installer.properties`.

I file di risposte per ogni prodotto sono denominati `installer_productversion.properties`.

Il programma di installazione crea file di risposte nella directory specificata durante l'installazione. L'ubicazione predefinita è la directory principale dell'utente.

## Requisito account utente per UNIX

Su UNIX, l'account utente che ha installato il prodotto deve completare l'aggiornamento, altrimenti il programma di installazione non riesce a rilevare un'installazione precedente.

## Aggiornamenti dalla versione a 32-bit alla versione a 64-bit

Se si sta passando da una versione a 32-bit a una versione a 64-bit di Contact Optimization, assicurarsi di completare la seguente procedura:

- Assicurarsi che le librerie client del database per le origini dati del prodotto siano a 64-bit.
- Assicurarsi che tutti i percorsi di libreria rilevanti, ad esempio script di ambiente o di avvio, facciano correttamente riferimento alle versioni a 64-bit dei driver del database.

---

## Foglio di lavoro per l'aggiornamento di Contact Optimization

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

### Informazioni sul database Campaign

La procedura guidata di installazione per Contact Optimization deve accedere al database di tabelle di sistema di Campaign per creare le tabelle di Contact Optimization. È necessario raccogliere le seguenti informazioni relative all'installazione di Campaign per consentire al programma di installazione di impostare le tabelle del database e configurare Contact Optimization in modo adeguato:

*Tabella 7. Foglio di lavoro delle informazione relative al database*

Informazioni database	Note
Verificare se il database Campaign è configurato per Unicode	

Tabella 7. Foglio di lavoro delle informazione relative al database (Continua)

Informazioni database	Note
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	
URL di connessione JDBC al database Campaign  Il programma di installazione fornisce l'URL di connessione in base ai valori forniti, tuttavia confermare che l'URL sia corretto.  Ad esempio, per SQL Server, l'URL di connessione JDBC rispetta il seguente formato:  <code>jdbc:sqlserver://your_db_host:your_db_port;databaseName=your_db_name</code>	
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 accedere al database delle tabelle di sistema di Marketing Platform per registrare il prodotto.

Ogni volta che si esegue il programma di installazione di IBM EMM, 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
- 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.

---

## Capitolo 3. Aggiornamento di Contact Optimization

È possibile aggiornare Contact Optimization sovrascrivendo l'installazione esistente di Contact Optimization.

### Informazioni su questa attività

**Nota:** È necessario aggiornare Campaign e Contact Optimization insieme. Se non si desidera aggiornare Campaign e Contact Optimization insieme, è necessario arrestare il listener di Contact Optimization manualmente.

È possibile completare gli aggiornamenti sul posto per Contact Optimization 9.1.0. Con l'aggiornamento sul posto viene sovrascritta l'installazione esistente.

Completare la seguente procedura per aggiornare Contact Optimization:

### Procedura

1. Arrestare il listener di Contact Optimization. Prima di arrestare il listener di Contact Optimization, accertarsi di aver impostato il percorso per *CAMPAIGN\_HOME* correttamente nello script **ACOServer**.  
Utilizzare lo script **ACOServer** per arrestare il listener di Contact Optimization. Lo script **ACOServer** si trova nella directory bin dell'installazione di Contact Optimization.  
Eseguire questo comando per arrestare il listener di Contact Optimization:
  - Su Windows: **ACOServer.bat stop**
  - Su UNIX: **./ACOServer.sh stop**
2. Eseguire il back up delle directory principali di Campaign e Contact Optimization.
3. Eseguire il back up delle tabelle di sistema di Campaign e Marketing Platform.
4. Eseguire il programma di installazione di IBM EMM e selezionare **Contact Optimization**.

**Importante:** Selezionare la directory di installazione precedente di Contact Optimization, ad esempio C:\IBM>ContactOptimization.

Quando richiesto, selezionare **Configurazione automatica database**. Se si seleziona **Configurazione manuale database**, è necessario eseguire gli script SQL di migrazione di Contact Optimization sul database appropriato al fine di creare e popolare le tabelle di sistema di Contact Optimization manualmente.

5. Avviare il server delle applicazioni Web su cui è distribuito Campaign se non è già in esecuzione.
6. Avviare il listener di Contact Optimization.  
Utilizzare lo script **ACOServer** per avviare il listener di Contact Optimization.  
Eseguire questo comando per avviare il listener di Contact Optimization:
  - Su Windows: **ACOServer.bat start**
  - Su UNIX: **./ACOServer.sh start**
7. Completare la seguente procedura per tutte le sessioni di Contact Optimization che utilizzano le impostazioni avanzate per il livello di sessione:
  - a. Modificare le impostazioni avanzate per il livello di sessione della sessione Contact Optimization.

b. Salvare le impostazioni del livello di sessione.

Il salvataggio delle impostazioni garantisce che le impostazioni avanzate per il livello di sessione della sessione corrente di Contact Optimization siano mantenute durante l'aggiornamento. Se non vengono salvate le impostazioni avanzate, le seguenti proprietà potrebbero comportarsi come se fossero state impostate su `False`, anche se in realtà sono state impostate su `True`:

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



---

## 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.

---

### 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.

---

### 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 8. 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 8. Mapping della tabella di sistema di Contact Optimization (Continua)

Tabella di sistema Contact Optimization	Tabella database
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 9. 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. 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 6. 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 10. 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](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](http://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](http://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