

IBM Unica Clientes potenciales
Versión 8 Release 6
25 de mayo de 2012

Guía de instalación



Nota

Antes de utilizar esta información y el producto al que hace referencia, lea la información del apartado “Avisos” en la página 59.

Esta edición es aplicable a la versión 8, release 6, modificación 0 de IBM Unica Clientes potenciales y a todos los releases y modificaciones posteriores hasta que se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 2004, 2012.

Contenido

Capítulo 1. Acerca del entorno de IBM

Unica Clientes potenciales.	1
Consideraciones sobre el servidor de aplicaciones . . .	1
Agrupación en clúster	2
Configuración de un servidor de correo	2

Capítulo 2. Preparación para instalar IBM Unica Clientes potenciales. 3

Instalaciones básicas de Clientes potenciales	3
Requisitos previos	3
Requisitos de sistema	3
Requisito de conocimientos	4
Máquinas clientes.	4
Permisos de acceso	4
Si está actualizando	5

Capítulo 3. Preparación el origen de datos para IBM Unica Clientes potenciales 7

Paso: cree la base de datos o el esquema de la tabla del sistema de Clientes potenciales	7
Acerca de los espacios de tablas de bases de datos DB2 de IBM	7
Configuración de DB2 de IBM en el servidor de base de datos	8
Paso: configurar los servidores de aplicaciones web para los controladores JDBC	9
Paso: Crear las conexiones JDBC en el servidor de aplicaciones web	10
Información para las conexiones JDBC	11
Lista de comprobación de información de orígenes de datos de Clientes potenciales	12

Capítulo 4. Instalación de IBM Unica Clientes potenciales 13

Cómo copiar archivos de instalación (sólo DVD) . . .	13
Paso: obtener información obligatoria.	13
Cómo funcionan los instaladores de IBM Unica Marketing	14
Requisito de directorio único para los archivos del instalador.	14
Selección de directorios de instalación del producto	15
Tipos de instalación	15
Modalidades de instalación	15
Instalación de productos varias veces utilizando la modalidad desatendida	16
ID del sitio de IBM.	17
Orden de instalación	18
Paso: Ejecutar el instalador de IBM Unica	18
Referencia de la pantalla de conexiones de la base de datos de la plataforma	20
Referencia de los valores de conexión.	21
Desinstalación de productos de IBM Unica	21

Desinstalar productos de IBM Unica	21
--	----

Capítulo 5. Configuración de IBM Unica Clientes potenciales antes del despliegue 23

Paso: registrar Clientes potenciales manualmente, en caso necesario	23
Paso: Configurar una conexión de correo electrónico en caso necesario	23
Crear un recurso de correo en WebSphere	23
Crear un recurso de correo en WebLogic.	24
Paso: completar la configuración de WebSphere	24
Añadir números de puerto a la lista de alias de host en WebSphere (sólo servidor IHS)	24
Establecer el espacio de intercambio de servidor de aplicaciones (solo AIX, Solaris y Linux)	25

Capítulo 6. Despliegue de IBM Unica Clientes potenciales 27

Directrices de WebSphere.	27
Directrices de WebLogic	28
Paso: configurar el servidor web de IHS de IBM para SSL, si es necesario	28
Habilitar al compresión HTTP y el cifrado SSL	29
Habilitar opcionalmente la compresión HTTP	29
Añadir cifrado SSL	30

Capítulo 7. Acerca de la configuración posterior al despliegue. 33

Paso: configurar un usuario del sistema de Clientes potenciales	33
Paso: iniciar sesión en la Consola de administración	33
Paso: crear las tablas del sistema de Clientes potenciales	34
Paso: instalar procedimientos almacenados	34
Acerca del archivo de SQL de procedimiento almacenado para DB2	35
Paso: inicializar la base de datos	35
Paso: configurar la información del servidor web.	35
Paso: habilitar notificaciones para el Asistente de mensajes	36
Paso: revisar la configuración de la Consola de administración	36
Cómo completar la configuración de Clientes potenciales	37
Paso: Añadir la URL de Clientes potenciales a laPlataforma de comercialización	37
Paso: comprobar archivos de registro.	37
Paso: crear una copia de seguridad	38
Opcional: establecer la raíz de contexto de la Consola de administración	38
Configurar la raíz de contexto para Leads y la Consola de administración	38
Actualizar WebLogic con la raíz del contexto	38

Actualizar WebSphere con la raíz de contexto . . .	39
Utilización de la Consola de administración . . .	39

Capítulo 8. Localización del IBM Unica Clientes potenciales 41

Para añadir el soporte de UTF-8 en WebSphere . . .	41
Acerca de las codificaciones del archivo de propiedades	41
Importación de datos no de ISO 8859-1 con Leads Integrator	42
Importación de datos no de ISO 8859-1 en la modalidad de lotes	43
Importación de datos no de ISO 8859-1 utilizando la modalidad JSP	43
Importación de datos no de ISO 8859-1 utilizando la modalidad de servicios web	44
Notas adicionales para utilizar LI para importar caracteres no de ISO 8859-1	44

Capítulo 9. Actualización de IBM Unica Clientes potenciales 45

Requisitos previos para la actualización	45
Orden de la actualización.	45
Actualización en un entorno en clúster	45
Escenarios de actualización de Clientes potenciales	46
Personalizaciones y actualizaciones	46

Validación y actualización personalizadas	46
Paso: actualizar la instalación de Leads	46
Realizar cambios necesarios para la característica de estado secundario de Clientes potenciales	48
Fusión de archivos de propiedades de idioma personalizados	48

Capítulo 10. Migración del entorno de IBM Unica Clientes potenciales 51

¿Cuál es la migración de entornos?	51
¿Qué es una línea base?	52
¿Qué es un conjunto de cambios?	53
Detalles y excepciones.	53
Flujo de trabajo para migrar líneas base y conjuntos de cambios	54
Configurar migración de entorno en una instancia	55
Retrotracción de un conjunto de cambios	56
Registro de depuración	56

Ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM Unica 57

Avisos 59

Marca registradas	61
-----------------------------	----

Capítulo 1. Acerca del entorno de IBM Unica Clientes potenciales

Al instalar y desplegar Clientes potenciales, debe incluir los siguientes tres componentes lógicos:

- **Servidor Web:** el servidor web o el servidor HTTP, proporciona acceso a los sistemas clientes de la base de datos a través de Internet. Procesa las solicitudes HTTP desde Clientes potenciales. Pasa solicitudes de procesamiento desde las páginas JSP de la aplicación hasta el servidor de aplicaciones, y recibe resultados HTML que se muestran en la aplicación Clientes potenciales.
- **Servidor de aplicaciones:** el servidor de aplicaciones ejecuta código Java a nivel de aplicación para producir contenido dinámico. Para crear la respuesta devuelta al servidor HTTP para visualizarla, el servidor de aplicaciones lee y escribe en la base de datos de Clientes potenciales.
- **Servidor de base de datos:** el servidor de la base de datos soporta la base de datos de Clientes potenciales y procesa las solicitudes para actualizar y devolver datos. La base de datos contiene la información actual que se utiliza para Clientes potenciales, incluidos los usuarios, los clientes potenciales, las asignaciones de clientes potenciales, los contactos y las compañías.

Consideraciones sobre el servidor de aplicaciones

El servidor de aplicaciones es la máquina en la que se instala Clientes potenciales. El servidor web transfiere datos entre el Clientes potenciales instalado en el servidor de aplicaciones y la base de datos de Clientes potenciales instalada en el servidor de la base de datos.

Nota: No instale Clientes potenciales en un entorno configurado con motores de almacenamiento o servidores proxy adicionales. El almacenamiento en caché de páginas de aplicación puede ralentizar el rendimiento.

Nota: No se puede utilizar un servidor de aplicaciones que haya sido "reforzado". Se ha configurado un sistema reforzado, también conocido como un "bastión host" para eliminar todas las posibles vulneraciones de seguridad. Las aplicaciones de Clientes potenciales no pueden ejecutarse bajo estas limitaciones.

Nota: Debe desplegar Clientes potenciales en una Java Virtual Machine (JVM) dedicada. No puede desplegar otras aplicaciones de IBM® o no de IBM en la misma JVM.

Antes de instalar Clientes potenciales en el servidor de aplicaciones compruebe que su equipo cumpla los requisitos para el siguiente software:

- Requisitos de sistema operativo
- Requisitos de Java Virtual Machine
- Requisitos del cliente de la base de datos
- Requisitos de software del servidor de aplicaciones

Agrupación en clúster

Cientes potenciales puede configurarse como un entorno de agrupación en clúster. En un entorno agrupado en clúster, dos o más servidores de aplicaciones de un clúster comparten la carga de procesamiento de una aplicación.

Para obtener información sobre cómo configurar un entorno agrupado en clúster, póngase en contacto con los servicios de consultoría de IBM Unica .

Configuración de un servidor de correo

La característica Asistente de mensajes envía mensajes de correo electrónico de notificación de sucesos relevantes para la gestión de clientes potenciales. Las características de notificación de Clientes potenciales requieren un servidor de correo electrónico compatible con SMTP. Tome nota de su nombre de servidor SMTP y puerto para que pueda especificar la información durante la instalación.

Capítulo 2. Preparación para instalar IBM Unica Clientes potenciales

La instalación de productos de IBM Unica es un proceso de varios pasos que implica trabajar con una serie de elementos de software y hardware que no son proporcionados por IBM Unica. Mientras que la documentación de IBM Unica proporciona una guía sobre configuraciones específicas y procedimientos necesarios para instalar los productos de IBM Unica, para obtener detalles sobre cómo trabajar con estos sistemas que no son proporcionados por IBM Unica debe consultar la documentación de esos productos.

Antes de empezar a instalar el software de IBM Unica Marketing debe haberse comprometido con un proceso que toma en consideración tanto la planificación de objetivos empresariales como el entorno de hardware y software necesario para darles soporte.

Instalaciones básicas de Clientes potenciales

Las instrucciones de esta guía están diseñadas para permitirle realizar correctamente una instalación básica de Clientes potenciales. La instalación básica es un paso necesario, pero no es el final del proceso de instalación. Los productos de IBM Unica Marketing generalmente requieren pasos de configuración adicionales para prepararlas para usarlas para conseguir los objetivos empresariales.

Definimos una instalación básica tal como se indica.

- Todos los componentes del producto se instalan.
- Se configura un sistema de usuario, con acceso a nivel de administrador a las tablas del sistema de Clientes potenciales.

Puede encontrar información sobre las configuraciones avanzadas como se muestra en la siguiente tabla.

Tema	Guía
Personalización de esquemas de informe de IBM Unica e informes de ejemplo	<i>La Guía del administrador de Plataforma de comercialización</i>
Integración con LDAP y los sistemas de control de acceso web	<i>Guía del administrador de Plataforma de comercialización</i>
Configuración de SSL	<i>Guía del administrador de Plataforma de comercialización</i>

Requisitos previos

Los siguientes son requisitos previos para instalar productos de IBM Unica Marketing.

Requisitos de sistema

Para obtener los requisitos detallados del sistema, consulte la guía *IBM Unica Marketing Entornos de software recomendados y requisitos mínimos del sistema*.

Requisito de JVM

Las aplicaciones de IBM Unica Marketing de una suite deben desplegarse en una máquina virtual de Java (JVM) dedicada. Los productos de IBM Unica Marketing personalizan la JVM utilizada por el servidor de aplicaciones web. Es posible que necesite crear un dominio WebLogic de Oracle o WebSphere dedicado a los productos de IBM Unica Marketing si encuentra errores relacionados con JVM.

Requisito del dominio de red

Los productos de IBM Unica Marketing que están instalados como una suite deben estar instalados en el mismo dominio de red, para cumplir con las restricciones del navegador diseñadas para limitar los riesgos de seguridad de sitios cruzados.

Requisito de conocimientos

Para instalar productos de IBM Unica Marketing debe poseer o trabajar con personas que posean un profundo conocimiento del entorno en el que están instalados los productos. Este conocimiento incluye los sistemas operativos, las bases de datos y los servidores de aplicaciones web.

Máquinas clientes

Las máquinas clientes deben cumplir los siguientes requisitos de configuración.

- El navegador no debe guardar páginas en la memoria. En Internet Explorer, seleccione **Herramientas > Opciones de Internet > Opciones** y elija la opción que hace que el navegador consulte una versión más reciente de la página en cada visita.
- Si hay instalado software de bloqueo de ventanas emergentes (bloqueador de anuncios) en la máquina cliente, es posible que Clientes potenciales no funcione correctamente. Se recomienda inhabilitar el software bloqueador de elementos emergentes mientras se ejecuta Clientes potenciales.

Permisos de acceso

Verifique que los permisos de red permitan realizar los procedimientos de esta guía, y que tenga acceso a todos los inicios de sesión adecuados, incluidos los siguientes.

- La contraseña de administración para su servidor de aplicaciones web.
- El acceso de administración para todas las bases de datos necesarias.
- Permiso de grabación para todos los archivos que debe editar.
- Permiso de escritura para todos los directorios donde debe guardar un archivo, como el directorio de instalación y el directorio de copia de seguridad si está actualizando.
- Permisos de lectura/escritura/ejecución para ejecutar el instalador.
- La cuenta del sistema operativo que utilice para ejecutar el servidor de aplicaciones web y los componentes de IBM Unica Marketing deben tener acceso de lectura y escritura al directorio y subdirectorios correspondientes.
- En UNIX, la cuenta de usuario que realiza la instalación del producto IBM Unica debe ser miembro del mismo grupo que la cuenta de usuario que ha instalado el servidor de aplicaciones web en la que se desplegará. Esto se debe a que el servidor de aplicaciones web necesita acceso al sistema de archivos del producto. En UNIX, todos los archivos de instalación para los productos IBM Unica deben tener permisos de ejecución completos (por ejemplo, `rwxr-xr-x`).

Si está actualizando

Siempre debe leer y comprender el proceso de instalación en su totalidad antes de realizar una instalación. Además, si está actualizando, debe leer y comprender el apartado sobre la preparación de la actualización y la actualización de la sección para cada producto de IBM Unica Marketing.

Capítulo 3. Preparación el origen de datos para IBM Unica Clientes potenciales

Esta sección proporciona la información necesaria para configurar la base de datos y la conexión JDBC para las tablas del sistema Clientes potenciales. Especificará los detalles acerca de esta base de datos cuando ejecute el instalador de IBM Unica más adelante en el proceso de instalación, por lo que debe imprimir y cumplimentar el "Lista de comprobación de información de orígenes de datos de Clientes potenciales" en la página 12.

Paso: cree la base de datos o el esquema de la tabla del sistema de Clientes potenciales

1. Trabaje con un administrador de base de datos para crear la base de datos o el esquema de tabla del sistema Clientes potenciales.

Siga estas directrices.

- Si su instalación de Clientes potenciales debe soportar idiomas que no sean de ASCII, la base de datos debe utilizar la codificación UTF-8.
- si sus tablas del sistema Clientes potenciales están en SQL Server, asegúrese de que esté activado TCP/IP.

La aplicación Clientes potenciales sólo funciona en ordenación sensible a mayúsculas y minúsculas; sin embargo, se recomienda utilizar la ordenación Latin1_General_Bin.

2. Obtenga la información sobre la base de datos o el esquema y cuenta de la base de datos y, a continuación, imprima y complete la "Lista de comprobación de información de orígenes de datos de Clientes potenciales" en la página 12. Necesitará esta información durante los pasos posteriores del proceso de instalación.

Acerca de los espacios de tablas de bases de datos DB2 de IBM

Puede especificar cuatro diferentes espacios de tablas para los datos de aplicación:

- Un espacio de tabla de datos OLTP para almacenar los datos transaccionales de la aplicación.
- Un espacio de tabla del índice OLTP para almacenar los índices creados para acceder a las tablas de datos OLTP.
- Un espacio de tabla de datos de DSS para almacenar los datos OLTP cargados en el esquema DSS. El esquema DSS organiza los datos de OLTP para que sea más fácil generar informes de la actividad de la aplicación.
- Un espacio de tabla del índice DSS para almacenar los índices creados para acceder a las tablas de datos DSS.

Tome nota de los nombres de estos espacios, así como del nombre del servidor en el que cree la base de datos. Estos espacios de tablas deben existir antes de la instalación de Clientes potenciales. Debe asignar inicialmente al menos 100 MB de espacio para cada uno de los espacios de tablas de datos OLTP y DSS, y al menos 50 MB cada una de los espacios de tablas de los índices OLTP y DSS.

Si no desea mantener los cuatro espacios de tablas, puede especificar el mismo espacio de tabla para más de uno de estos campos en el programa de instalación. Por ejemplo, puede proporcionar el mismo espacio para los datos OLTP y las tablas de índices de OLTP, o un solo espacio de tabla para los cuatro tipos de tablas. Asigne espacio suficiente para todas las tablas que se escriban en el espacio de tablas.

Además, debe proporcionar un espacio de tabla de TMP de al menos 10 MB.

El usuario de la base de datos que especifique al instalar Clientes potenciales debe estar asociado con estos espacios de tablas o tener permisos de administración. El programa debe ser capaz de crear el esquema en estos espacios de tabla y grabar datos iniciales para ellos.

Cree los espacios de tablas para la base de datos DB2 de IBM en un espacio gestionado por la base de datos (DMS).

Configuración de DB2 de IBM en el servidor de base de datos

1. Instale y configure DB2 de IBM. Asegúrese de que la base de datos esté configurada para la codificación UTF-8.
2. Asegúrese de que DB2 de IBM se ha configurado para utilizar la memoria compartida ampliada en el servidor de base de datos.
 - a. Añada la variable de entorno EXTSHM a la lista de entornos de DB2. En un indicador de comandos de DB2, escriba el siguiente comando:

```
db2set DB2ENVLIST=EXTSHM
```
 - b. Habilite la variable de entorno EXTSHM de manera que se establezca adecuadamente cada vez que se inicie sesión en DB2 de IBM. En el archivo `sql1lib/db2profile`, añada las siguientes líneas:

```
EXTSHM=ON  
export EXTSHM
```

Nota: Reinicie el servidor de la base de datos para habilitar los cambios.

3. Cree una base de datos en blanco para que Clientes potenciales la utilice.
 - a. El espacio de tabla **temporal** para la base de datos debe tener las siguientes propiedades:
 - El espacio de tabla temporal debe ser del tipo gestionado por el sistema (SMS).
 - **Datos temporales del sistema** debe incluirse en el espacio de tabla.
 - El tamaño de página debe ser como mínimo de 32768 bytes (32K).
 - b. Establezca el tamaño de montón de la sentencia SQL (STMTHEAP) para al menos 32 K.
4. Asigne la autoridad DBA completa del usuario de la base de datos. Como mínimo, el usuario que cree para la base de datos de Clientes potenciales debe tener CONNECT y la autorización IMPLICIT_SCHEMA para la base de datos. El mandato de ejemplo siguiente garantiza esta autorización al usuario:

```
GRANT CONNECT, IMPLICIT_SCHEMA ON DATABASE TO USER USER_NAME
```

Nota: Cuando se crea una nueva base de datos, se concede autorización IMPLICIT_SCHEMA a PUBLIC. Esto significa que cualquier usuario puede crear un esquema creando un objeto y especificando un nombre de esquema que no existe. SYSIBM se convierte en propietario del esquema creado implícitamente y a PUBLIC se le da el privilegio de crear objetos en este esquema.

5. Crear espacios de tablas para los datos de la aplicación Clientes potenciales.
6. Tenga en cuenta la siguiente información sobre esta base de datos para utilizarla durante el proceso de instalación:
 - Nombre de la base de datos
 - Nombre de usuario y contraseña que Clientes potenciales puede utilizar para acceder a la base de datos

Paso: configurar los servidores de aplicaciones web para los controladores JDBC

Utilice el siguiente procedimiento para obtener los controladores JDBC correctos para la instalación de IBM Unica Marketing y para configurar el servidor de aplicaciones web para utilizarlo.

Importante: Realice este procedimiento para cada servidor de aplicaciones Web donde tenga intención de desplegar los productos de IBM Unica Marketing.

1. Obtenga los controladores JDBC de tipo 4 más recientes proporcionados por el proveedor soportados por IBM Unica Marketing. Consulte la(s) tabla(s) de referencia de esta sección para obtener más detalles.
 - Si no existen controladores en la máquina donde está instalado el producto, obténgalos y cópielos en la máquina o las máquinas donde tenga intención de desplegar aplicaciones web de IBM Unica Marketing. Puede copiarlos en cualquier ubicación de la máquina donde tenga intención de desplegar el producto de IBM Unica Marketing. Para evitar posibles problemas de rutas, desempaquete los controladores en una ruta que no incluya espacios.
 - Si obtiene los controladores desde una máquina en la que está instalado el cliente de origen de datos, verifique que la versión sea la última soportada por IBM Unica Marketing.

La siguiente tabla muestra el nombre o los nombres de archivo de controlador para los tipos de datos soportados para las tablas del sistema de IBM Unica Marketing.

Base de datos	Controladores
Oracle 11	ojdbc6.jar
DB2	db2jcc.jar
SQL Server 2008 y 2008 R2	sqljdbc4.jar

2. Incluya la ruta completa a los controladores en la ruta de clase de los servidores de aplicaciones web donde tenga previsto desplegar productos de IBM Unica Marketing, como se indica a continuación.
 - Para todas las versiones soportadas de WebLogic, establezca la ruta de clase en el script `setDomainEnv` en el directorio `WebLogic_domain_directory/bin`, donde están configurados las variables de entorno. La entrada de su controlador debe ser la primera entrada de la lista de valores `CLASSPATH`, antes de los valores existentes, para asegurarse de que el servidor de aplicaciones web utilice el controlador correcto. Por ejemplo:

UNIX

```
CLASSPATH="/home/oracle/product/10.2.0/jdbc/lib/ojdbc14.jar:
${PRE_CLASSPATH}${CLASSPATHSEP}${WEBLOGIC_CLASSPATH}
${CLASSPATHSEP}${POST_CLASSPATH}${CLASSPATHSEP}${WLP_POST_CLASSPATH}"
export CLASSPATH
```

Windows

```
set CLASSPATH=c:\oracle\jdbc\lib\ojdbc14.jar;%PRE_CLASSPATH%;%WEBLOGIC_CLASSPATH%;%POST_CLASSPATH%;%WLP_POST_CLASSPATH%
```

- Para todas las versiones soportadas de WebSphere, incluya la ruta completa a los controladores en la ruta de clase. Para incluir la ruta completa de los controladores de base de datos en la ruta de clase, deberá ir a **Servidores de aplicaciones > servidor1 > Definición de proceso > Java Virtual Machine**.
3. Reiniciar el servidor de aplicaciones web para que los cambios entren en vigor. Durante el arranque, supervise el registro de la consola para confirmar que la ruta de clase contenga la ruta al controlador de la base de datos.

Paso: Crear las conexiones JDBC en el servidor de aplicaciones web

La aplicación web Clientes potenciales debe poder comunicarse con su base de datos de sistema y con la base de datos del sistema Plataforma de comercialización utilizando conexiones JDBC. Debe crear estas conexiones JDBC en el servidor o los servidores de aplicaciones web donde desee desplegar Clientes potenciales.

Importante: Debe crear conexiones JDBC en cada uno de los servidores de aplicaciones web en el que vaya a desplegarse Clientes potenciales como se describe en la siguiente tabla.

Conexión JDBC obligatoria	Nombre de JNDI obligatorio
Tablas del sistema Clientes potenciales	WebLogic: jdbc/LeadsData
	WebSphere: LeadsData
Tablas del sistema Plataforma de comercialización	UnicaPlatformDS

Tenga en cuenta las directrices siguientes:

- Cuando las tablas del sistema Clientes potenciales se crean en un esquema distinto del esquema predeterminado del usuario de inicio de sesión de la base de datos, debe especificar que se utilice el nombre de esquema no predeterminado en la conexión JDBC para utilizar las tablas del sistema.
- Para todos los despliegues mediante WebLogic debe establecer propiedades de la agrupación de conexiones para la fuente de datos de Clientes potenciales del modo siguiente.
 - Capacidad inicial: 15
 - Capacidad máxima: 250
 - Incremento de capacidad: 5Es posible que necesite ajustar las propiedades de la agrupación de conexiones, basándose en sus requisitos.
- Para todos los despliegues mediante WebSphere debe establecer propiedades de la agrupación de conexiones para la fuente de datos de Clientes potenciales del modo siguiente.
 - Conexiones máximas: 250
 - Conexiones mínimas: 25
 - Intervalo de ejecución: 5

Información para las conexiones JDBC

Cuando crea una conexión JDBC, puede utilizar este apartado para ayudarle a determinar algunos de los valores que debe especificar. Si no utiliza el valor de puerto predeterminado para la base de datos, cámbielo por el valor correcto.

Esta información no refleje exactamente toda la información requerida por los servidores de aplicaciones web. Si esta sección no proporciona instrucciones explícitas, puede aceptar los valores predeterminados. Consulte la aplicación del servidor de documentación si necesita ayuda más completa.

WebLogic

Utilice estos valores si su servidor de aplicación es WebLogic.

SQLServer

- Controlador: Controlador MS SQL Server de Microsoft (Tipo 4) Versiones: 2008, 2008R2
- Puerto predeterminado: 1433
- Clase de controlador: com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
- URL de controlador: jdbc:sqlserver://
<host_de_bd>:<puerto_bd>;databaseName=<nombre_bd>
- Propiedades: Add user=<nombre_usuario_bd>

Oracle 11 y 11g

- Controlador: otro
- Puerto predeterminado: 1521
- Clase de controlador: oracle.jdbc.OracleDriver
- URL de controlador:
jdbc:oracle:thin:@<host_bd>:<puerto_bd>:<nombre_servicio_bd>
- Propiedades: Add user=<nombre_usuario_bd>

DB2

- Controlador: otro
- Puerto predeterminado: 50000
- Clase de controlador: com.ibm.db2.jcc.DB2Driver
- URL de controlador: jdbc:db2://<host_bd>:<puerto_bd>/<nombre_bd>
- Propiedades: Add user=<nombre_usuario_bd>

WebSphere

Utilice estos valores si su servidor de aplicación es WebSphere.

SQLServer

- Controlador: N/D
- Puerto predeterminado: 1433
- Clase de controlador:
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerConnectionPoolDataSource
- URL del controlador: N/D

En el campo **Tipo de base de datos**, seleccione **Definido por el usuario**.

Después de crear el proveedor JDBC y el origen de datos, vaya a las propiedades personalizadas para el origen de datos, y añada y modifique las propiedades como se indica a continuación.

- `serverName=<nombre_servidor_SQL>`
- `portNumber =<número_puerto_servidor_SQL>`
- `databaseName=<nombre_base_datos>`
- `enable2Phase = false`

Oracle 11 y 11g

- Controlador: controlador JDBC de Oracle
- Puerto predeterminado: 1521
- Clase de controlador: `oracle.jdbc.OracleDriver`
- URL de controlador:
`jdbc:oracle:thin:@<host_bd>:<puerto_bd>:<nombre_servicio_bd>`

DB2

- Controlador: proveedor de controlador JDBC universal de DB2
- Puerto predeterminado: 50000
- Clase de controlador: `com.ibm.db2.jcc.DB2Driver`
- URL de controlador: `jdbc:db2://<host_bd>:<puerto_bd>/<nombre_bd>`

Lista de comprobación de información de orígenes de datos de Clientes potenciales

Campo	Notas
Tipo de origen de datos	
Nombre de origen de datos	
Nombre de usuario de la cuenta de origen de datos	
Contraseña de la cuenta de origen de datos	
Nombre JNDI	

Capítulo 4. Instalación de IBM Unica Clientes potenciales

Obtenga los archivos de instalación siguientes.

Importante: Coloque todos los archivos en el mismo directorio. Esto es un requisito para la instalación.

- El instalador maestro de IBM Unica .
- El instalador de Clientes potenciales.

Los archivos de instalación del producto IBM Unica Marketing reciben sus nombres según la versión del producto y el sistema operativo con el que se vayan a utilizar, excepto para los archivos UNIX que se van a ejecutar en la modalidad de consola, que no son específicos del sistema operativo. Para UNIX se utilizan diferentes archivos según si la modalidad de instalación es con ventanas X o con consola. Por ejemplo:

Windows - modalidad GUI y de consola - *ProductN.N.N.N_win.exe* es la versión N.N.N.N y está pensado para la instalación en el sistema operativo Windows.

UNIX - modalidad de ventanas X - *ProductN.N.N.N_solaris.bin* es la versión N.N.N.N y está pensado para la instalación en el sistema operativo Solaris.

UNIX - modalidad de consola - *ProductN.N.N.N.sh* es la versión N.N.N.N y está pensado para la instalación en todos los sistemas operativos UNIX.

Cómo copiar archivos de instalación (sólo DVD)

Si ha recibido los archivos de instalación de IBM Unica en un DVD, o si ha creado un DVD a partir de una imagen ISO descargada del archivo, debe copiar su contenido en un directorio grabable disponible del sistema en el que vaya a instalar los productos de IBM Unica antes de ejecutar los instaladores.

Nota: Para obtener más información sobre dónde se deben colocar los archivos de instalación, consulte "Cómo funcionan los instaladores de IBM Unica Marketing" en la página 14.

Paso: obtener información obligatoria

Reúna la siguiente información que debe indicar cuando ejecute el instalador de Clientes potenciales.

Información de Plataforma de comercialización

Clientes potenciales utiliza el IBM Unica Plataforma de comercialización para la autenticación. Durante el proceso de instalación, el instalador de Clientes potenciales debe comunicarse con la base de datos de Plataforma de comercialización. Recopile la información acerca de la instalación de Plataforma de comercialización que debe especificar en el instalador de Clientes potenciales, tal como se describe en esta sección.

Debe especificar la siguiente información de conexión de base de datos para la base de datos de la tabla del sistema Plataforma de comercialización.

- Tipo de base de datos.
- Nombre de host de la base de datos.
- Puerto de base de datos.
- Nombre o ID de esquema de base de datos.
- Nombre de usuario y contraseña para la cuenta de la base de datos.

Ha obtenido esta información cuando se creó la base de datos o el esquema de Plataforma de comercialización.

Información de componentes web

Debe obtener la siguiente información acerca de la aplicación del servidor o los servidores en los que tiene previsto desplegar Clientes potenciales.

- El nombre de las máquinas en las que están instalados los servidores de aplicaciones web. Puede tener una o varias, según el entorno que esté configurando.
- El puerto en el que el servidor de aplicaciones está a la escucha. Si tiene previsto implementar SSL, obtenga el puerto SSL.
- El dominio de red en el que residen las máquinas de despliegue. Por ejemplo, miempresa.com.

Cómo funcionan los instaladores de IBM Unica Marketing

Debe leer esta sección si no está familiarizado con las funciones básicas del instalador de IBM Unica .

Requisito de directorio único para los archivos del instalador

Cuando se instalan productos de la compañía de IBM Unica , se utiliza una combinación de programas.

- Un instalador maestro, que tiene Unica_Installer en el nombre de archivo
- Instaladores específicos del producto, que todos tienen un nombre de producto como parte de su nombres de archivos

Para instalar los productos de IBM Unica Marketing debe colocar el instalador maestro y los instaladores de producto en el mismo directorio. Cuando se ejecuta el instalador maestro, éste detecta los archivos de instalación del producto en el directorio. Entonces puede seleccionar los productos que desea instalar.

Cuando hay varias versiones de un instalador de producto en el directorio que contiene el instalador maestro, el instalador maestro siempre muestra la última versión del producto en la pantalla de productos de IBM Unica en el asistente de instalación.

Instalación de parches

Tal vez tenga pensado instalar un parche inmediatamente después de realizar una nueva instalación de un producto de IBM Unica . Si es así, coloque el instalador de parches en el directorio con la versión base y el instalador maestro. Cuando ejecute el instalador, puede seleccionar la versión base y el parche. A continuación el instalador instala ambos en el orden correcto.

Selección de directorios de instalación del producto

Puede instalar el producto en cualquier directorio de cualquier sistema con acceso a la red. Puede especificar un directorio de instalación indicando una ruta o examinando y seleccionándolo.

Puede especificar una vía de acceso relativa al directorio desde el que se esté ejecutando el instalador escribiendo un punto antes de la vía.

Si el directorio especificado no existe, el programa de instalación lo crea, suponiendo que el usuario que realiza la instalación tenga los permisos adecuados.

El directorio de nivel superior predeterminado para instalaciones de IBM Unica se denomina IBM/Unica. Entonces los instaladores del producto lo instalan en los subdirectorios bajo el directorio de .

Tipos de instalación

El instalador de IBM Unica realiza los tipos siguientes de instalación.

- **Nueva instalación:** al ejecutar el instalador y seleccionar un directorio donde nunca se ha instalado un producto de IBM Unica Marketing, el instalador realiza automáticamente una nueva instalación.
- **Actualizar instalación:** al ejecutar el instalador y seleccionar un directorio donde hay instalada *una anterior* versión de un producto de IBM Unica Marketing, el instalador realiza automáticamente una actualización de la instalación. Para los productos en los que los instaladores actualizan automáticamente la base de datos, la instalación de la actualización añade nuevas tablas pero no sobrescribe los datos de las tablas existentes.

Para los productos en los que los instaladores actualizan automáticamente la base de datos, se pueden producir errores durante una actualización porque el instalador no crea tablas en la base de datos si existen. Puede ignorar estos errores sin ningún riesgo. Consulte el capítulo sobre actualizaciones para obtener más detalles.

- **Reinstalación:** al ejecutar el instalador y seleccionar un directorio donde hay instalada *la misma* versión de un producto de IBM Unica Marketing, el instalador realiza automáticamente una nueva instalación. Para los productos en los que los instaladores actualizan automáticamente la base de datos, la reinstalación descarta todas las tablas y datos existentes y, a continuación, crea nuevas tablas y las rellena con los datos predeterminados. La reinstalación también sobrescribe todos los datos del directorio de instalación existente para los productos en los que los instaladores actualizan automáticamente la base de datos. Para mantener o restaurar datos para una reinstalación:
 - Cuando ejecute el instalador, seleccione la opción **Configuración manual de la base de datos**.
 - Utilice la utilidad Plataforma de comercialización configTool para exportar los valores de configuración modificados, por ejemplo los elementos del menú de navegación, antes de volver a instalar.

Normalmente la reinstalación no es recomendable.

Modalidades de instalación

El instalador de IBM Unica puede ejecutarse en las siguientes modalidades.

- Modalidad de consola (línea de comandos)

En la modalidad de consola, las opciones se presentan al usuario en listas numeradas. Debe proporcionar un número para seleccionar la opción que desee. Si pulsa Intro sin entrar un número, el instalador utiliza la opción por omisión. La opción predeterminada se indica mediante uno de los siguientes símbolos:

– -->

Para seleccionar una opción cuando aparezca este símbolo, escriba el número de la opción que desee seleccionar y a continuación pulse Intro.

– [X]

Este símbolo indica que puede elegir una, varias o todas las opciones en la lista. Si escribe el número de una opción que tenga este símbolo [X] a su lado, a continuación pulse Intro, y deselectione o borre esa opción. Si escribe el número de una opción que no está seleccionada actualmente (tiene [] a su lado), esa opción se selecciona cuando se pulsa Intro.

Para deselectionar o seleccionar más de una opción, especifique una lista separada por comas de números de opción.

- Modalidad de Windows GUI o de ventanas X de UNIX
- La modalidad desatendida, o silenciosa, que permite que no haya interacción del usuario

La modalidad desatendida puede utilizarse para instalar un producto de IBM Unica varias veces, por ejemplo, cuando se configura un entorno en clúster. Para obtener más información, consulte “Instalación de productos varias veces utilizando la modalidad desatendida”.

Instalación de productos varias veces utilizando la modalidad desatendida

Si desea instalar productos de IBM Unica Marketing varias veces, por ejemplo al configurar un entorno agrupado, tal vez desee ejecutar el instalador de IBM Unica en la modalidad desatendida, que no requiere intervención del usuario.

Acerca de los archivos de respuesta

La modalidad desatendida (también conocida como modalidad silenciosa) requiere que un archivo o un conjunto de archivos proporcione la información que un usuario introduciría en las ventanas de instalación al utilizar las modalidades de consola o de GUI. Estos archivos se conocen como archivos de respuestas.

Puede utilizar cualquiera de estas opciones para crear archivos de respuestas.

- Puede utilizar el archivo de respuestas de ejemplo como plantilla para crear los archivos de respuestas directamente. Los archivos de ejemplo se incluyen con los instaladores del producto en un archivo comprimido denominado ResponseFiles. Los archivos de respuestas tienen los nombres siguientes.
 - Instalador de IBM Unica - `installer.properties`
 - Instalador del producto - `installer_` seguido de las iniciales del nombre de producto. Por ejemplo, el instalador de Campaña tiene un archivo de respuestas denominado `installer_uc.properties`.
 - Instalador de paquetes de informes del producto - `installer_` seguido de las iniciales del nombre de producto y `rp`. Por ejemplo, el instalador de paquetes de informes de Campaña tiene un archivo de respuestas denominado `installer_urpc.properties`.

Edite los archivos de ejemplo según sea necesario y colóquelos en el mismo directorio con los instaladores.

- Antes de configurar una ejecución desatendida, puede ejecutar el instalador en modalidad de GUI de Windows o de ventanas X de UNIX o modalidad de consola y elegir crear los archivos de respuestas.

El instalador maestro de IBM Unica crea un archivo, y cada producto que instale IBM Unica también crea uno o más archivos.

Los archivos de respuestas tienen extensiones `.properties`, por ejemplo, `installer_producto.properties` y el archivo para el propio instalador de IBM Unica, que se denomina `installer.properties`. El instalador crea estos archivos en el directorio que indique.

Importante: Por razones de seguridad, el instalador no registra de contraseñas de bases de datos en los archivos de respuesta. Al crear los archivos de respuestas para el modo desatendido, debe editar cada archivo de respuestas para introducir contraseñas de bases de datos. Abra cada archivo de respuestas y busque `PASSWORD` para buscar dónde debe realizar estas ediciones.

Cuando el instalador busca los archivos de respuestas

Cuando el instalador se ejecuta en modalidad desatendida, busca el archivo de respuestas como se indica a continuación.

- Primero, el instalador busca en el directorio de instalación.
- A continuación, el instalador busca en el directorio inicial del usuario que realiza la instalación.

Todos los archivos de respuestas deben estar en el mismo directorio. Puede cambiar la vía de acceso donde se leen los archivos de respuestas añadiendo los argumentos para la línea de comandos. Por ejemplo:

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

Efecto de la modalidad desatendida cuando se desinstala

Al desinstalar un producto que se ha instalado utilizando la modalidad desatendida, la desinstalación se realiza en la modalidad desatendida (sin presentar ningún diálogo para el usuario de interacción).

La modalidad desatendida y las actualizaciones

Cuando se actualiza, si un archivo de respuestas se ha creado anteriormente y se ejecuta en modalidad desatendida, el instalador utiliza el directorio de instalación que se ha establecido anteriormente. Si desea actualizar utilizando el modo desatendido cuando no existe ningún archivo de respuestas, cree un archivo de respuestas ejecutando el instalador manualmente para su primera instalación y asegúrese de seleccionar el directorio de instalación actual en el asistente de instalación.

ID del sitio de IBM

El instalador puede solicitarle que especifique su ID de sitio de IBM. Su ID de sitio de IBM puede encontrarse en la carta de bienvenida de IBM, la carta de bienvenida del soporte técnico, la carta de certificado de titularidad u otras comunicaciones enviadas cuando adquirió el software.

IBM puede utilizar los datos proporcionados por el software para comprender mejor cómo los clientes utilizan nuestros productos y para mejorar el soporte al cliente. Los datos recopilados no incluyen ninguna información que identifique a los individuos.

Si no desea que se recopile dicha información después de que el Plataforma de comercialización esté instalado, inicie la sesión en la Plataforma de comercialización como un usuario con privilegios de administración. Vaya a la página **Valores > Configuración** y establezca la propiedad **Inhabilitar etiquetado de la página** bajo la categoría **Plataforma** en **True**.

Orden de instalación

Debe instalar los productos de IBM Unica Marketing en la secuencia descrita en esta sección.

Antes de instalar los productos de IBM Unica Marketing, la Plataforma de comercialización debe estar instalada con sus tablas del sistema, ya sea mediante la creación automática del instalador o por creación manual. El instalador de IBM ejecuta automáticamente el instalador de Plataforma de comercialización en primer lugar si está instalando productos además de la Plataforma de comercialización.

Si la política de compañía le permite crear las tablas del sistema de Plataforma de comercialización automáticamente, elija **Configuración automática de base de datos** durante la instalación de Plataforma de comercialización.

Sin embargo, si su compañía no le permite crear tablas del sistema de Plataforma de comercialización automáticamente, elija **Configuración manual de base de datos** durante la instalación de Plataforma de comercialización.

Antes de instalar otros productos de IBM Unica Marketing, asegúrese de que se crean las tablas del sistema (automáticamente o manualmente). Esto es necesario porque los asistentes de instalación de otros productos se registran a sí mismos con Plataforma de comercialización insertando datos en las tablas del sistema de Plataforma de comercialización. Si las tablas del sistema de Plataforma de comercialización no existen, el registro manual de los productos también fallará.

Tenga en cuenta que para cada grupo de productos de la IBM Unica Marketing que tenga previsto que trabajen juntos, tiene que instalar la Plataforma de comercialización sólo una vez.

Paso: Ejecutar el instalador de IBM Unica

Antes de ejecutar el instalador, verifique que se hayan cumplido los siguientes requisitos previos.

- Ha obtenido el instalador maestro de IBM Unica y el instalador de Clientes potenciales, y ha colocado el instalador y el producto en el mismo directorio.
- Tiene disponible la información recopilada como se describe en “Paso: obtener información obligatoria” en la página 13.

Importante: Si tiene previsto desplegar Clientes potenciales en WebLogic, no incluya Clientes potenciales en un archivo EAR. En WebLogic, debe extraer los dos archivos WAR de Clientes potenciales (leads.war y admin.war) y, a continuación, desplegar el directorio extraído.

Expanda el archivo EAR en un directorio de despliegue en el que esté instalado Clientes potenciales en formato EAR creado anteriormente; leads.ear contiene admin.war y leads.war. Debe desempaquetar el archivo EAR instalado en un directorio de despliegue y desplegar la aplicación de forma que se puedan generar las páginas personalizadas de Clientes potenciales. Una vez se han generado las páginas personalizadas, debe volver a empaquetar la aplicación para despliegue en producción. En un archivo de compilación Ant se proporcionan herramientas para preparar la aplicación para despliegue de desarrollo y, a continuación, volver a empaquetar. Este archivo puede encontrarse en AFFINIUM_HOME\Leads\bin\weblogic\leads-ant.xml. Puede ejecutar el archivo de script ant utilizando el comando ant incorporado 9.x de WebLogic.

- Abra el archivo eads-ant.xml y compruebe que el nombre de propiedad AFFINIUM_HOME está establecido en la ubicación en la que está instalado Leads. Por ejemplo, si Leads está instalado en c:\Affinium, el valor del nombre de propiedad es: property name="AFFINIUM_HOME" value="c:/Affinium"/
- Abra un indicador de mandatos.
- Vaya al directorio bin de WebLogic. Por ejemplo: cd c:\bea\weblogic92\server\bin
- Inicialice las variables de entorno utilizando setWLSenv.cmd. Por ejemplo: C:\bea\weblogic92\server\bin>setWLSenv.cmd
- Desempaquete el archivo EAR utilizando el mandato unpack de Ant. Por ejemplo: C:\bea\weblogic92\server\bin> ant -f c:\AFFINIUM_HOME\Leads\bin\weblogic\leads-ant.xml unpack. De forma predeterminada, el archivo EAR se desempaqueta en c:\AFFINIUM_HOME\Leads\deploy\dev\.

Consulte el resto de temas de esta sección para obtener detalles sobre el instalador, o si necesita ayuda para especificar información en el asistente.

Ejecute el instalador de IBM Unica tal como se describe en este apartado y siga las instrucciones del asistente.

- **Modalidad de GUI o de ventanas X**

Ejecute el archivo Unica_Installer. En los sistemas UNIX, utilice el archivo .bin.

- **Modalidad de consola en Windows**

Abra un indicador de comandos y desde el directorio donde haya colocado el software de IBM Unica , ejecute el archivo ejecutable Unica_Installer con -i console. Por ejemplo,

```
Unica_Installer_N.N.N.N_OS -i console
```

- **Modalidad de consola en sistemas UNIX**

Abra un indicador de comandos y desde el directorio donde haya colocado el software de IBM Unica , ejecute el archivo Unica_installer.sh sin conmutador.

- **Modalidad desatendida**

Abra un indicador de comandos y desde el directorio donde haya colocado el software de IBM Unica , ejecute el archivo ejecutableUnica_Installer con -i silent. En los sistemas UNIX, utilice el archivo .bin.

Por ejemplo, para especificar un archivo de respuestas ubicado en el mismo directorio que el instalador:

```
Unica_Installer_N.N.N.N_OS -i silent
```

Para especificar un archivo de respuestas en un directorio diferente, utilice -f filepath/filename. Utilice una ruta totalmente calificada. Por ejemplo:

```
Unica_Installer_N.N.N.N_OS -i silent -f ruta_archivo/nombre_archivo
```

Para obtener más información sobre la modalidad desatendida, consulte “Instalación de productos varias veces utilizando la modalidad desatendida” en la página 16.

Preste especial atención a la ventana de resumen de instalación. Si se notifican errores, compruebe los archivos de registro del instalador y póngase en contacto con el soporte técnico de IBM Unica si es necesario.

Referencia de la pantalla de conexiones de la base de datos de la plataforma

Los asistentes de instalación para cada producto IBM Unica Marketing deben poder comunicarse con la base de datos de la tabla del sistema Plataforma de comercialización para registrar el producto. Una vez se ha registrado un IBM Unica Marketing con Plataforma de comercialización, no puede tener otra instancia ni instalación del mismo producto registradas con Plataforma de comercialización. Por ejemplo, si la aplicación Leads está registrada con Platform una vez, no puede tener otra instancia o instalación de Leads registradas con el mismo Plataforma de comercialización. Cada vez que intenta instalar un producto de IBM Unica Marketing en una nueva ubicación, debe entrar la información de conexión de base de datos de una nueva base de datos de sistema de IBM Unica Marketing que ya esté rellena con los valores predeterminados y que no tenga este producto registrado. En las ejecuciones posteriores realizadas en la misma ubicación, el instalador utiliza los valores especificados durante la primera ejecución como valores predeterminados.

El asistente de instalación de Plataforma de comercialización también utiliza esta información para crear y completar las tablas del sistema Plataforma de comercialización. Si el instalador no se puede comunicar con la base de datos de Plataforma de comercialización, o si no permite que el instalador para crear las tablas del sistema Plataforma de comercialización porque la política de compañía no permite a un programa instalador hacerlo, después de que el instalador finalice debe crear y completar manualmente las tablas del sistema Plataforma de comercialización. Este procedimiento se describe en la *Guía de instalación de IBM Unica Plataforma de comercialización*.

Campo	Descripción
Nombre de host de la base de datos	El nombre de la máquina que aloja la base de datos o el esquema de la tabla del sistema Plataforma de comercialización.
Puerto de la base de datos	El número de puerto de la base de datos o el esquema de la tabla del sistema Plataforma de comercialización.
Nombre de base de datos/ID de sistema (SID)	El nombre de la base de datos o el esquema de la tabla del sistema Plataforma de comercialización.
Nombre del usuario de la base de datos	El nombre de inicio de sesión para una cuenta de la base de datos o el esquema de la tabla del sistema Plataforma de comercialización. Esta cuenta debe tener derechos de selección, inserción, actualización y supresión.
Contraseña de la base de datos	Contraseña de la misma cuenta en la base de datos o el esquema de la tabla de base de datos del sistema Plataforma de comercialización utilizados en el campo Nombre de usuario de la base de datos .

Referencia de los valores de conexión

Esta sección describe la ventana Valores de conexión en el asistente de instalación. Esta ventana aparece cuando se instala algún componente web de IBM Unica Marketing. En ella se le solicita que especifique información sobre su despliegue planeado.

Campo	Valores válidos
Botones de selección HTTP o HTTPS, o casilla de verificación de conexión segura	Protocolo que utiliza el servidor en el que se despliega el archivo EAR. Seleccione HTTPS o la casilla de verificación de conexión segura si se implementa SSL en el servidor de aplicaciones web.
Host	El nombre de la máquina en la que está desplegado el producto.
Puerto	El puerto en el que el servidor de aplicaciones web está a la escucha.
Nombre del dominio	El dominio de la empresa de cada máquina donde hay instalados productos de IBM Unica Marketing. Todos los productos deben instalarse en el mismo dominio de empresa.

Desinstalación de productos de IBM Unica

Es posible que necesite desinstalar un producto de IBM Unica si está haciendo lo siguiente.

- Retirada de un sistema.
- Eliminación de un producto de IBM Unica desde su sistema.
- Liberación de espacio en un sistema.

Al instalar productos de IBM Unica Marketing, se incluye un desinstalador en el directorio `Uninstall_Producto`, donde *Producto* es el nombre de su producto de IBM Unica . En Windows, también se añade una entrada en la lista **Agregar o quitar programas** del Panel de control.

La ejecución del desinstalador de IBM Unica garantiza que todos los archivos de configuración, la información de registro del instalador y los datos de usuario se eliminen del sistema. Si elimina manualmente los archivos en el directorio de instalación en lugar de ejecutar el desinstalador, el resultado podría ser una instalación incompleta si posteriormente reinstala un producto de IBM Unica en la misma ubicación. Después de desinstalar un producto, no se elimina su base de datos. El desinstalador solo elimina los archivos predeterminados que se crean durante la instalación. Los archivos creados o generados después de la instalación no se eliminan.

Desinstalar productos de IBM Unica

Siga estas instrucciones para eliminar correctamente productos de IBM Unica del sistema.

Nota: En UNIX debe ejecutar el desinstalador la misma cuenta de usuario que ha instalado IBM Unica Marketing.

1. Anule el despliegue de la aplicación web del producto IBM Unica Marketing de WebSphere o WebLogic.
2. Cierre WebSphere o WebLogic.

3. Detenga todos los procesos en ejecución que estén relacionados con el producto que está desinstalando. Por ejemplo, detenga los servicios de escucha de Campaña o Optimización antes de desinstalar estos productos.
4. Ejecute el desinstalador de IBM Unica Marketing y siga las indicaciones del asistente.

El desinstalador se encuentra en el directorio *Uninstall_Producto*, donde *Producto* es el nombre de su producto de IBM Unica Marketing.

Al desinstalar un producto que se ha instalado utilizando la modalidad desatendida, la desinstalación se realiza en la modalidad desatendida (sin presentar ningún diálogo para el usuario de interacción).

Capítulo 5. Configuración de IBM Unica Clientes potenciales antes del despliegue

Debe realizar las tareas descritas en este apartado en el orden que se muestra antes de desplegar la aplicación web.

Paso: registrar Clientes potenciales manualmente, en caso necesario

Si el instalador de Clientes potenciales no puede conectarse a la base de datos de IBM Unica Plataforma de comercialización para registrar los elementos de menú y las propiedades de configuración, realice los pasos siguientes.

Ejecute la utilidad configTool utilizando los comandos de ejemplo siguientes como directrices.

Esto importará las propiedades de configuración y los elementos de menú. Tenga en cuenta que ejecutará la utilidad tantas veces como archivos haya.

```
configTool.bat -v -i -p "Affinium" -f
"ruta_completa_directorio_instalación_Leads\conf\leads_configuration.xml"
configTool.bat -v -i -p "Affinium" -f
"ruta_completa_directorio_instalación_Leads\conf\leads_registration.xml"
configTool.bat -v -i -p "Affinium|suite|uiNavigation|mainMenu" -f
"ruta_completa_directorio_instalación_Leads\conf\leads_navigation_menu.xml"
configTool.bat -v -i -p "Affinium|suite|uiNavigation|mainMenu|Analytics" -f
"ruta_completa_directorio_instalación_Leads\conf\
leads_navigation_analytics.xml"
configTool.bat -v -i -p "Affinium|suite|uiNavigation|settingsMenu" -f
"ruta_completa_directorio_instalación_Leads\conf\
admin_navigation_settings.xml"
```

Paso: Configurar una conexión de correo electrónico en caso necesario

Para acceder a un servidor de correo electrónico y proporcionar autenticación de correo electrónico, Clientes potenciales utiliza una conexión con un servidor de correo electrónico proporcionado por el servidor de aplicaciones. Si piensa utilizar la característica Asistente de mensajes de Clientes potenciales, configure una conexión como se describe en el procedimiento siguiente.

Crear un recurso de correo en WebSphere

Si tiene pensado desplegar Clientes potenciales en WebSphere y piensa utilizar la característica Asistente de mensajes de Clientes potenciales, configure la sesión de correo como se describe aquí.

1. Acceda a la consola de administración de WebSphere.
2. Expanda **Recursos** > **Correo** pulse **Sesiones de correo**.
3. Pulse **Nueva**.
4. Escriba un nombre para la sesión de correo.
5. Escriba mail/LeadsEmail para el nombre de JNDI.
6. Realice una de las acciones siguientes, en función de su versión de WebSphere.

- Si utiliza WebSphere 6.1, especifique el nombre del servidor de correo en el campo **Host de transporte de correo**.
- Si utiliza WebSphere 7.0, especifique el nombre del servidor de correo en el campo **Servidor** en Propiedades del correo saliente y Propiedades del correo entrante.

Nota: Ambas propiedades de correo en WebSphere 7.0 son las mismas en WebSphere 8.0

7. Pulse **Aplicar** y, a continuación, **Guardar directamente en la configuración maestra**.

Crear un recurso de correo en WebLogic

Si tiene pensado desplegar Clientes potenciales en WebLogic, y si piensa utilizar la característica Asistente de mensajes, configure la sesión de correo como se describe aquí.

1. En la Consola de administración de WebLogic, seleccione **Servicios > Nuevo > Sesiones de correo**.
2. Escriba un nombre para la sesión de correo y pulse **Aceptar**.
3. Pulse el nombre de sesión de correo de la página Resumen de sesiones de correo y complete los campos como se indica a continuación.
 - Nombre JNDI: **mail/LeadsEmail**
 - Propiedades de JavaMail: escriba una ruta de conexión para el servidor de correo
Por ejemplo: **mail.host=emailserver.corporation.com**
 - Especifique propiedades de JavaMail adicionales según sea necesario para su configuración y, a continuación, pulse **Guardar**.
 - En la pestaña Destinos, seleccione el servidor en el que piensa desplegar Clientes potenciales.

Paso: completar la configuración de WebSphere

Si tiene previsto desplegar Clientes potenciales en WebSphere, complete los restantes pasos necesarios que se describen en esta sección.

Añadir números de puerto a la lista de alias de host en WebSphere (sólo servidor IHS)

Sólo si está utilizando el servidor web de IBM HTTP Server (IHS), siga estos pasos para añadir números de puerto a la lista de alias de host en el servidor predeterminado para el servidor web y, opcionalmente, para añadir el cifrado para SSL.

1. En la consola administrativa de WebSphere, expanda la categoría **Entorno** y navegue hasta **Hosts virtuales > host predeterminado > Alias de host > Nuevo**.
2. En la página **Nuevo**, siga estos pasos:
 - a. En el campo **Nombre de host**, añada un asterisco (*).
 - b. En el campo **Puerto**, añada el número de puerto de su servidor web. Este es el puerto que IHS está configurado para escuchar. Este es también el puerto de suministro en el URL que especifique en un navegador web para iniciar Clientes potenciales.

- c. Pulse **Aplicar**.
3. **Opcional:** si está habilitando SSL para el cifrado, repita los pasos anteriores para crear un nuevo alias de host y añada el puerto SSL al host virtual de la lista. Normalmente se asigna el puerto número 443 a la conexión SSL.
4. Guarde los cambios y actualice el plugin del servidor web como se indica a continuación.
 - a. En el lado izquierdo de la consola administrativa, expanda la categoría **Servidores**, y pulse **Servidores web**.
 - b. Seleccione la casilla de verificación situada junto al servidor.
 - c. Pulse **Generar plugin**.
 - d. Pulse **Propagar plugin** si el servidor web está en otro servidor físico.
 - e. En la sección **Mensajes** de la parte superior de la página, pulse **Guardar**.
 - f. En la sección **Guardar en la configuración maestra**, pulse **Guardar**.
 - g. Tenga en cuenta el mensaje que confirma que el plugin se ha guardado satisfactoriamente y, a continuación, pulse **Aceptar** y salga de la consola de WebSphere.
5. Abra el archivo de configuración generado WebSphereroot/AppServer/config/cells/plugin-cfg.xml en un editor de texto.
6. Edite la sección de lista UriGroup y Nombre de URI en plugin-cfg.xml de manera que coincida con el código que se muestra aquí.


```
<UriGroup Name="default_host_AffiniumLeads_<servername>_Cluster_URIs">
  <Uri AffinityCookie="JSESSIONID" AffinityURLIdentifier="jsessionid" Name="/admin/*"/>
  <Uri AffinityCookie="JSESSIONID" AffinityURLIdentifier="jsessionid" Name="/leads/*"/>
</UriGroup>
<Uri Name="/leads/">
<Uri Name="/leads/*.do"/>
<Uri Name="/leads/*.jsp"/>
<Uri Name="/leads/*.js"/>
<Uri Name="/admin/">
<Uri Name="/admin/*.do"/>
<Uri Name="/admin/*.jsp"/>
<Uri Name="/admin/*.js"/>
```
7. Guarde y cierre el archivo plugin-cfg.xml.

Establecer el espacio de intercambio de servidor de aplicaciones (solo AIX, Solaris y Linux)

Sólo si su sistema operativo es AIX, Solaris o Linux y piensa desplegar Clientes potenciales en WebSphere, asigne al menos 1 GB de espacio de intercambio para el servidor que ejecuta WebSphere. Es posible que tenga que incrementar más el espacio de intercambio si tiene muchos procesos que se ejecutan en el servidor. Si el espacio de intercambio es demasiado pequeño, puede tener problemas de rendimiento, problemas de reinicio de la aplicación, problemas al crear nuevos atributos personalizados, u otros comportamientos inesperados. Puede también encontrarse errores de "Memoria insuficiente".

Capítulo 6. Despliegue de IBM Unica Clientes potenciales

Cuando ejecutó el instalador de IBM Unica , creó archivos WAR para Clientes potenciales y la consola de administración. Ahora debe desplegar las aplicaciones en el servidor de aplicaciones web.

Se presupone que sabe cómo trabajar con su servidor de aplicaciones web. Consulte la documentación del servidor de aplicaciones web para obtener más detalles.

Directrices de WebSphere

Siga estas directrices al desplegar Clientes potenciales en WebSphere.

- Desplieguelo como una aplicación empresarial y opte por mostrar todos los valores en el proceso de despliegue, de manera que pueda establecer las propiedades necesarias como se describe en este procedimiento.

Puede desplegar los archivos `admin.war` y `leads.war` por separado, o puede desplegar un archivo EAR que contenga los archivos `admin.war` y `leads.war`. Estos archivos se encuentran en la carpeta `<LEADS_HOME>/install`.

- Seleccione **Precompilar nivel de origen de JDK**.
- Si piensa utilizar la característica Asistente Mensaje de Clientes potenciales, en **Correlacionar referencias de recursos con los recursos**, seleccione el correo de recursos que ha creado en un paso anterior.
- Cuando el asistente de despliegue se haya completado, guarde los cambios.
- En **Aplicaciones > Aplicaciones empresariales**, seleccione cada uno de los archivos WAR, o el EAR si ya ha desplegado uno, y haga lo siguiente.

Seleccione **Carga de clase y detección de actualización** y configure el orden y la política del cargador de clases del modo siguiente.

- Si despliega un archivo WAR, seleccione:
 - Orden del cargador de clases: primero las clases cargadas con el cargador de clases local (nivel superior último)
 - Política del cargador de clases WAR: cargador de una sola clase para la aplicación
- Si despliega un archivo EAR, seleccione:
 - Orden del cargador de clases: primero las clases cargadas con el cargador de clases local (nivel superior último)
 - Política del cargador de clases WAR: cargador de clases para cada archivo WAR de la aplicación

En **Propiedades generales**, especifique un número de segundos para el valor **Intervalo de sondeo para los archivos actualizados**. (Por ejemplo, puede especificar 600000.)

- Guarde los cambios.
- Seleccione **Servidores > Servidores de aplicaciones** y el servidor en el que haya desplegado Clientes potenciales y haga lo siguiente.

Seleccione **Múltiple** en la lista **Política de cargador de clases**.

En **Java y gestión de procesos > Definición de procesos > Java Virtual Machine** , establezca las siguientes propiedades.

- Escriba `JAVA_OPTIONS` en el campo **Argumentos de JVM genéricos**. Puede especificarlo como toda una serie de caracteres separados por un espacio entre cada argumento.
 - Dconf.path=*directorio_instalación_Leads/conf*
 - Dleads.path=*directorio_aplicaciones_desplegadas_WebSphere/leads.ear/leads.war*
 - DAFFINIUM_HOME=*directorio_instal_raíz_Unica*
 - Dclient.encoding.override=UTF-8 Si da soporte a caracteres no ascii, quizá quiera entrar -Dfile.encoding=UTF-8.

Sólo si utiliza SQL Server 2005 para sus tablas de sistema de Clientes potenciales, debe añadir una propiedad personalizada con los valores siguientes.

Nombre: `webSphereDefaultIsolationLevel`

Valor: 1

Tipo de datos: Entero

- Guarde los cambios y reinicie WebSphere.

Directrices de WebLogic

Siga estas directrices al desplegar Clientes potenciales en WebLogic.

- En WebLogic, debe extraer los dos archivos WAR de Clientes potenciales (`leads.war` y `admin.war`) y, a continuación, desplegar los archivos WAR extraídos. Si ha creado por error un archivo EAR que contiene estos dos archivos WAR, debe extraer el archivo EAR para obtener los dos archivos WAR y, a continuación, extraer los archivos WAR.

Puede utilizar un programa de utilidad zip o el comando `jar` de Java para extraer los archivos. Si utiliza el mandato Java, puede utilizar el JDK empaquetado con el servidor web. Consulte <http://download.oracle.com/javase/1.4.2/docs/tooldocs/windows/jar.html> para obtener información sobre la utilización de este comando.

- Despliegue los archivos extraídos `leads.war` y `admin.war` como aplicaciones web.
- Añada el siguiente `JAVA_OPTIONS` en el script `setDomainEnv`, que se encuentra en el directorio `bin` bajo el directorio de dominio WebLogic.

```
-Dconf.path=ruta_a_directorio_instalación_Leads/conf
-Dleads.path=ruta_a_directorio_aplicaciones_desplegadas_de_WebLogic/leads.ear/leads.war
-DAFFINIUM_HOME=ruta_a_directorio_instalación_raíz_Unica
```

Si la instalación debe dar soporte de caracteres de múltiples bytes, añada también lo siguiente.

```
-Dclient.encoding.override=UTF-8
```

Para que los cambios entren en vigor, debe reiniciarse el servidor.

Paso: configurar el servidor web de IHS de IBM para SSL, si es necesario

Realice los procedimientos de este apartado si utiliza el servidor web IHS de IBM y desea configurar SSL y/o compresión. Configuraré el servidor web IHS de IBM de modo que se pueda comunicar con el servidor de aplicaciones web.

Estas instrucciones implican los siguientes supuestos.

- Ya tiene instalaciones en funcionamiento en su servidor web y el servidor de aplicaciones web adecuado.
- Ha completado la instalación de la aplicación de Clientes potenciales.

Habilitar al compresión HTTP y el cifrado SSL

En esta sección se describe cómo editar el archivo de configuración de IHS para habilitar la compresión HTTP y el cifrado SSL.

En concreto, esta sección describe cómo configurar IBM HTTP Server (IHS) con un servidor de aplicaciones de WebSphere si se desea utilizar la compresión y/o el cifrado SSL de la transmisión HTML entre el servidor web y el cliente de navegador. Como opción, Clientes potenciales soporta la compresión HTML estándar, tal como se define en la especificación HTTP W3C (RFC 2616), para la aplicación de las páginas de Clientes potenciales (HTML/JSP, JavaScript y hojas de estilo) entre el servidor web y el navegador de cliente. En particular, Clientes potenciales soporta la compresión utilizando el módulo `mod_deflate` IHS y el cifrado a través de las funciones SSL incorporadas en IBM HTTP Server (IHS).

Nota: Para iniciar la aplicación Clientes potenciales cuando SSL está habilitado, debe conectarse con el servidor web escribiendo `https://host/` en una ventana del navegador, sustituyendo el nombre de la máquina que ha proporcionado para el host, por ejemplo: `https://LeadsServer`.

1. Si es necesario, apague el servidor web IHS
 - a. Cambie los directorios con el directorio `bin` de IHS. De forma predeterminada, este directorio es `/opt/IBMIHS/bin`. Por ejemplo, en el indicador de comandos escriba:


```
cd /opt/IBMIHS/bin
```
 - b. Detenga IHS escribiendo:


```
./apachectl stop
```
2. Cambie los directorios con el directorio de configuración de IHS. De forma predeterminada, este directorio es `/opt/IBMIHS/conf`. Por ejemplo, escriba en el indicador de comandos:


```
cd /opt/IBMIHS/conf
```
3. Edite el archivo de configuración `httpd.conf`.
 - a. En un editor de texto, como Notepad, abra el archivo de configuración `httpd.conf`.
 - b. Copie estas líneas en la parte inferior del archivo `httpd.conf`:


```
LoadModule was_ap20_module /opt/[WebSphere-root]/AppServer/bin
/mod_was_ap20_http.so
WebSpherePluginConfig /opt/[WebSphereroot]/AppServer/config/cells
/plugin-cfg.xml
#AddModule mod_was_ap20_http.c
LoadModule was_ap20_module /opt/IBMIHS/modules/mod_was_ap20_http.so
WebSpherePluginConfig /opt/IBMIHS/modules/conf/plugin-cfg.xml
#AddModule mod_was_ap20_http.c
```
 - c. Continúe en la sección siguiente.

Habilitar opcionalmente la compresión HTTP

Siga estos pasos si desea habilitar la compresión HTTP entre el servidor web y el navegador del cliente utilizando el módulo `mod_deflate` en IHS. Si no desea habilitar la compresión, salte al paso 2.

1. Continúe a partir del paso b en *Habilitar HTTP de compresión y cifrado SSL*.
 - a. Busque la línea siguiente:


```
#LoadModule deflate_module modules/mod_deflate.so
```

 Esta línea carga el módulo para dar soporte a la compresión en el servidor web.
 - b. Elimine el carácter de comentario, #, desde la línea que ha encontrado en el paso b.
 - c. Las líneas siguientes especifican valores de configuración específicos para la compresión. Copie estas líneas en la parte inferior del archivo httpd.conf:


```
# Turn on compression for everything except images
#
<Location />
# Insert filter
SetOutputFilter DEFLATE
# Netscape 4.x has some problems...
BrowserMatch ^Mozilla/4 gzip-only-text/html
# Netscape 4.06-4.08 have some more problems
BrowserMatch ^Mozilla/4\.0[678] no-gzip
# MSIE masquerades as Netscape, but it is fine
BrowserMatch MSIE !no-gzip !gzip-only-text/html
# Don't compress images
SetEnvIfNoCase Request_URI "\.(?:gif|jpe?g|png)$" no-gzip dont-vary
# Don't compress .js & .css files as IE cannot handle that
SetEnvIfNoCase Request_URI "\.(?:js|css)$" no-gzip dont-vary
# Make sure proxies don't deliver the wrong content
#Header append Vary User-Agent env=!dont-vary
</Location>
#
DeflateFilterNote ratio
LogFormat '%t "%r" %b (%{ratio}n)' deflate
CustomLog logs/deflate_log deflate
```
2. **Opcionalmente: habilite el cifrado SSL.** Si desea habilitar el cifrado SSL, especifique la información de cifrado en el archivo de configuración como se describe en "Añadir el cifrado SSL". De lo contrario, salte al Paso 3.
3. Guarde y cierre el archivo httpd.conf.
4. Vuelva a iniciar el servidor.
5. Cambie los directorios con el directorio bin de IHS. De forma predeterminada, este directorio es /opt/IBMIHS/bin. Por ejemplo, en el indicador de comandos escriba:


```
cd /opt/IBMIHS/bin
```
6. Inicie IHS escribiendo:


```
./apachectl start
```

Añadir cifrado SSL

Este procedimiento describe cómo añadir el cifrado SSL. Antes de habilitar el cifrado SSL, confirme los valores siguientes:

- En el archivo ms.config, confirme que la propiedad transmitter.nonSSLServerHostAndPort se establezca en el puerto HTTP del servidor de aplicación interno de WebSphere, a menudo 9080 ó 9081. Clientes potenciales no puede crear ni distribuir notificaciones de usuario por un puerto cifrado. Durante la instalación, la aplicación debe establecer la propiedad transmitter.nonSSLServerHostAndPort en un puerto no cifrado. Después de la instalación debe confirmar que esta propiedad se ha establecido correctamente en un puerto que sea HTTP puro (no SSL).

- En el archivo `plugin-cfg.xml`, asegúrese de que `VirtualHostGroup` incluya una entrada para este mismo puerto HTTP de servidor de aplicaciones interno, además de su puerto SSL. Para obtener más información sobre los números de puerto, consulte el paso 2 de "Configurar administración de WebSphere". Para obtener más información sobre la edición de `plugin-cfg.xml`, consulte "Editar el archivo de configuración del servidor".

1. Si aún no está abierto, abra el archivo `httpd.conf` en un editor de texto. De forma predeterminada, este archivo se encuentra en el directorio `/opt/IBMIHS/conf`.

2. Busque la línea siguiente:

```
# Dynamic Shared Object (DSO) Support
```

3. Vaya al final de la lista de módulos en la sección. Agregue la siguiente línea al final de la lista de módulos:

```
LoadModule ibm_ssl_module modules/mod_ibm_ssl.so
```

Esta línea carga el módulo para dar soporte al cifrado SSL en el servidor web.

4. Para habilitar el soporte de SSL, añada líneas similares a las siguientes al final del archivo `httpd.conf`. La información detallada de estas líneas dependen de su entorno. Las líneas siguientes son sólo un ejemplo.

```
LISTEN 443
SSLEnable
Keyfile /opt/IBMIHS/bin/key.kdb
SSLServerCert TestCertificate
SSLStashfile /opt/IBMIHS/bin/key.sth
```

Modifique estas líneas para que correspondan a su entorno:

- a. `LISTEN 443` especifica el puerto que se utiliza para el acceso SSL. El puerto 443 es el que se utiliza habitualmente. El puerto que especifique debe coincidir con el puerto que ha especificado al crear el nombre de `VirtualHost` en el archivo `plugin-cfg.xml` del servidor de aplicaciones. Consulte "Editar el archivo de configuración del servidor".
- b. `SSLEnable` se incluye exactamente tal cual.
- c. El resto de líneas proporcionan información para dar soporte a la utilización de un certificado con su despliegue de SSL:

```
Keyfile /opt/IBMIHS/bin/key.kdb
SSLServerCert <certificate_name>
SSLStashfile /opt/IBMIHS/bin/key.sth
```

El directorio `/opt/IBMIHS/bin` es la ubicación predeterminada para el archivo de claves y `SSLStashfile`. Confirme que esta es la ubicación de estos archivos en su entorno.

Después de la propiedad `SSLServerCert`, sustituya `<certificate_name>` por el nombre del certificado que utilizará para acceder a su sitio. Para obtener más información sobre la utilización de certificados, consulte la sección "Getting started quickly with secure connections" (Cómo empezar rápidamente con conexiones seguras) del manual en línea instalado por IBM con IHS 2.0.

Nota: Para inhabilitar el cifrado SSL, abra el archivo de configuración y convierta en comentario la línea que se muestra en el Paso 3 y las líneas que ha añadido al final del archivo en el paso 4. Guarde el archivo y, a continuación, reinicie el servidor.

Capítulo 7. Acerca de la configuración posterior al despliegue

Debe realizar las tareas descritas en este apartado en el orden que se muestra después de desplegar IBM Unica Clientes potenciales.

Además, si está utilizando la característica de informes, debe realizar las tareas descritas en el capítulo "Instalación de informes" de la *Guía de instalación de IBM Unica Plataforma de comercialización*.

Paso: configurar un usuario del sistema de Clientes potenciales

El usuario del sistema Clientes potenciales es una cuenta de usuario de IBM Unica Marketing que se ha configurado para que lo use la aplicación Clientes potenciales. Crea usuarios en Clientes potenciales, que se crean en Plataforma de comercialización, y según los roles de usuario, pueden o no pueden realizar tareas administrativas de Clientes potenciales.

Directrices para configurar el usuario de sistema de Clientes potenciales

Para obtener instrucciones generales sobre cómo configurar un nuevo usuario, asignar permisos y guardar las credenciales de inicio de sesión al origen de datos para un usuario, consulte la *Guía del administrador de IBM Unica Plataforma de comercialización*.

Debe crear un usuario del sistema Clientes potenciales de acuerdo con las siguientes directrices:

- Cree un grupo de administradores de Clientes potenciales en la Plataforma de comercialización. Asigne como nombre al grupo Todos los usuarios y asígnele la función LeadsAdminRole.
- Crear una cuenta de usuario del sistema y asigne dicho usuario al grupo Todos los usuarios .

Paso: iniciar sesión en la Consola de administración

1. Abra un navegador y especifique la URL para la Consola de administración de Clientes potenciales.
El URL es `http://host:puerto/admin` donde
 - *host* es el nombre del servidor de aplicaciones.
 - *puerto* es el puerto en el que escucha el servidor de aplicaciones.
2. Inicialmente, solo puede iniciar sesión `asm_admin`. Después, inicie la sesión utilizando la cuenta de usuario del sistema Clientes potenciales creada en la Plataforma de comercialización en el paso anterior.
3. Permanezca con la sesión iniciada y vaya a "Paso: crear las tablas del sistema de Clientes potenciales" en la página 34.

Paso: crear las tablas del sistema de Clientes potenciales

En la Consola de administración de Clientes potenciales, puede crear automáticamente las tablas del sistema Clientes potenciales, o previsualizar y guardar el SQL en un archivo y pasárselo a su base de datos de administrador para aplicarlas. Este procedimiento describe ambas opciones.

1. Para IBM DB2 u Oracle, escriba los nombres de los espacios de tablas que haya creado para Clientes potenciales en la consola de administración de Clientes potenciales. Si utiliza sólo un espacio de tabla, especifique el nombre de espacio en los cuatro campos.
2. Elija una de las opciones siguientes.
 - Si su política de compañía exige que sólo un administrador de base de datos pueda realizar cambios en la base de datos de Clientes potenciales, pulse **Vista previa de SQL** para visualizar el código SQL de este esquema en la página. Luego pulse **Descargar SQL** para guardar el SQL en un archivo que después podrá darle al administrador de su base de datos para que lo aplique. Salga de la Consola de administración y no siga con “Paso: instalar procedimientos almacenados” hasta que se hayan creado las tablas del sistema.
 - Si su política de compañía permite cambios automáticos en la base de datos de Clientes potenciales, pulse **Actualizar esquema** para crear las tablas de sistema. Aparece la página Inicializar procedimientos guardados después de que las tablas del sistema se hayan creado.
3. Permanezca con la sesión iniciada y vaya a “Paso: instalar procedimientos almacenados”.

Paso: instalar procedimientos almacenados

Puede instalar automáticamente los procedimientos almacenados de Clientes potenciales u obtener una vista previa y guardar el SQL en un archivo, y entregárselo al administrador de su base de datos para aplicarlo. Este procedimiento describe ambas opciones.

1. Para IBM DB2 u Oracle, escriba los nombres de los espacios de tablas que haya creado en la consola de administración. Si utiliza sólo un espacio de tabla, especifique el nombre de espacio en los cuatro campos.
2. Elija una de las opciones siguientes.
 - a. Si su política de compañía exige que sólo un administrador de base de datos pueda realizar cambios en la base de datos, pulse **Vista previa de SQL** para ver el código SQL de los procedimientos almacenados en la página. A continuación pulse **Descargar SQL** para guardar el SQL en un archivo que luego podrá pasar al administrador de su base de datos para instalarlo. Si utiliza IBM DB2, el SQL guardado debe dividirse en dos archivos:
 - b. Si su política de compañía permite cambios automáticos en la base de datos, pulse **Instalar procedimientos almacenados** para instalar los procedimientos almacenados en la base de datos. Aparecerá una barra de progreso a medida que se instalan los procedimientos almacenados. Una vez finalizada la instalación, aparece la página Inicialización de la base de datos. Permanezca con la sesión iniciada y vaya a “Paso: inicializar la base de datos” en la página 35.

Acerca del archivo de SQL de procedimiento almacenado para DB2

Si un administrador de base de datos va a ejecutar el archivo SQL de procedimiento almacenado utilizando de forma manual la consola de DB2, lleve a cabo este procedimiento antes de ejecutar el SQL.

1. Descargue el archivo de la Consola administrativa.
2. Separe el contenido del archivo en dos archivos SQL, siendo el primero `fileA.sql`, que contiene la sección, delimitados por "~", y el segundo `fileB.sql`, que contiene la segunda sección delimitados por ";".
3. Ejecute `fileA.sql` utilizando `db2 -td~ -vf fileA.sql`.
4. Ejecute `fileB.sql` utilizando `db2 -tf fileB.sql`.

Paso: inicializar la base de datos

Utilice la página Inicialización de la base de datos de la Consola de administración de Clientes potenciales para asignar el Nombre de la organización administrativa para que el usuario inicial del sistema Clientes potenciales. El programa de inicialización asigna un nombre a esta instancia de la aplicación y lo crea como el valor predeterminado de la organización en la Consola de administración.

1. Si ha salido de la sesión de la Consola de administración de Clientes potenciales, vuelva a iniciar sesión.
2. Escriba el nombre de su organización en el campo **Organización del administrador**.
3. Pulse **Siguiente**.
Aparece una barra de progreso a medida que se inicializa la base de datos. Cuando se inicializa la base de datos, la página aparece la página Configurar información del servidor.
4. Permanezca con la sesión iniciada y vaya a "Paso: configurar la información del servidor web"

Paso: configurar la información del servidor web

1. Utilice la página Configurar información del servidor para especificar la siguiente información del servidor Web:
 - **Host y puerto de servidor:** escriba la URL para la aplicación Clientes potenciales. Utilice el formato:
`http://host:puerto/raíz_contexto`
 - *host* es el nombre de su sistema del servidor web.
 - *puerto* es el número de puerto en el que escucha el servidor web.
 - *raíz_contexto* debe utilizar de forma predeterminada `/leads/` en la página. Si no lo hace, edítelo para que sea `/leads/`. La raíz de contexto es el directorio raíz para la aplicación en la jerarquía del servidor de aplicaciones. El programa de instalación utiliza este directorio de forma predeterminada.
Si cambia la *raíz_contexto* por algo distinto de `/leads/`, asegúrese de cambiarla también en WebSphere.

Nota: Si se habilita el cifrado mediante SSL en el servidor web de IHS, la URL de formato debe utilizar https en lugar de http. Para obtener más información, consulte “Paso: configurar el servidor web de IHS de IBM para SSL, si es necesario” en la página 28.

- Si piensa utilizar informes de Cognos, especifique la URL de Cognos. Por ejemplo, http://cognos.
2. Pulse **Siguiente**.
Aparece la página Configurar Asistente de mensajes.
 3. Permanezca con la sesión iniciada y vaya a “Paso: habilitar notificaciones para el Asistente de mensajes”

Paso: habilitar notificaciones para el Asistente de mensajes

Tiene la opción de configurar Clientes potenciales para enviar notificaciones de sucesos a través del correo electrónico. Si lo hace, el transmisor de correo electrónico se inicia cuando se inicia Clientes potenciales.

1. Para habilitar el Asistente de mensajes, pulse la casilla de verificación **Asistente de mensajes activado** en la página Configurar Asistente de mensajes y especifique los siguientes campos.
 - **Servidor SMTP:** especifique el nombre o la dirección IP del servidor de correo electrónico para enviar notificaciones de correo electrónico de Clientes potenciales a los usuarios. Utilizar la dirección IP puede obtenerse un mejor rendimiento porque se elimina la necesidad de una búsqueda de DNS.
 - **Dirección de origen:** escriba la dirección de correo electrónico de la persona que administra la aplicación o las aplicaciones de Clientes potenciales. Esta dirección se utiliza como origen de los mensajes de correo electrónico y de las notificaciones generadas por Clientes potenciales y es obligatoria para la recepción de mensajes de correo electrónico devueltos.
 - **Correo electrónico que representa host y puerto de servidor HTTP:** escriba la URL que utiliza el puerto no de SSL para conectarse con el servidor de aplicaciones. Utilice el formato: http://host:port. Clientes potenciales necesita que el puerto no seguro puerto represente HTML o texto.
 - **Directorio de almacenamiento de mensajes:** especifique una ruta para el directorio temporal en el servidor de aplicaciones en el que se almacenan los mensajes de correo electrónico si no se pueden enviar. La Consola de administración crea un directorio denominado /messagestore en esa ruta. Si hay demasiados mensajes, o si el servidor SMTP está desactivado, el sistema almacena temporalmente los mensajes en el directorio del almacén de mensajes.
2. Pulse **Siguiente** para guardar la configuración.
3. Permanezca con la sesión iniciada y vaya a “Paso: revisar la configuración de la Consola de administración”.

Paso: revisar la configuración de la Consola de administración

La página de revisión de los valores aparece después de la configuración. Revise y edite los valores, si es necesario, utilizando la Consola de administración. Consulte “Utilización de la Consola de administración” en la página 39 para obtener más información.

Nota: Si está utilizando una nueva base de datos para las tablas del sistema Clientes potenciales, es posible que observe errores en la versión en el registro de

administración principal durante al configuración de la Consola de administración. Estos errores son normales en este punto porque la base de datos no está configurada.

Nota: Debe reiniciar el servidor de aplicaciones para poder iniciar la sesión en la aplicación principal.

Cierre la sesión de la Consola de administración y vaya a los pasos de “Cómo completar la configuración de Clientes potenciales”.

Cómo completar la configuración de Clientes potenciales

Una vez que haya terminado de realizar la configuración de los pasos en la Consola de administración, realice los pasos de esta sección para finalizar la configuración básica de la instalación de Clientes potenciales.

- “Paso: Añadir la URL de Clientes potenciales a laPlataforma de comercialización”
- “Paso: comprobar archivos de registro”
- “Paso: crear una copia de seguridad” en la página 38

Además, es posible que tenga que realizar algunos pasos de configuración avanzada, como se indica a continuación.

- Si su instalación de Clientes potenciales debe dar soporte a idiomas que utilizan caracteres no de ASCII, consulte Capítulo 8, “Localización deIBM Unica Clientes potenciales”, en la página 41.
- Si piensa utilizar la característica de informes en Clientes potenciales, consulte el capítulo "Instalación de informes" de la Guía de instalación de IBM Unica Plataforma de comercialización.

Paso: Añadir la URL de Clientes potenciales a laPlataforma de comercialización

Si los usuarios van a acceder a Clientes potenciales mediante la Plataforma de comercialización, debe establecer la propiedad de configuración de la URL de Clientes potenciales.

Dentro de la Plataforma de comercialización, abra **Valores > Configuración..** En el árbol de propiedades de la configuración, vaya a **Unica > Leads Unica > Navegación.** A continuación, establezca el nombre de servidor y puerto de la propiedad serverURL.

Nota: Asegúrese de que el valor del servidor y del puerto que especifique coincida con los valores especificados en la propiedad `transmitter.serverHostAndPort` del archivo Clientes potenciales `ms.config`, que se encuentra en el directorio `conf` bajo la instalación de Clientes potenciales.

Paso: comprobar archivos de registro

Durante la instalación, el instalador crea un archivo de registro para registrar los errores que se produzcan durante la instalación. Compruebe el archivo de registro para verificar que no haya errores. Si hay errores, resuélvalos antes de desplegar o configurar Clientes potenciales. Es posible que tenga que volver a instalarlo después de resolver los errores. Si hay errores que se pueden resolver fácilmente, es posible que no sea necesario reinstalar.

El archivo de registro de instalación incluye la fecha y hora con el formato MM_DD_AAAA_HH_MM_SS. Por ejemplo: Leads_Install_04_24_2012_19_42_18.log. Está ubicado en la carpeta superior de su instalación de Clientes potenciales. (Por ejemplo, si instala Clientes potenciales en C:\Unica\Leads, el archivo de registro es C:\Unica\Leads\Leads_InstallLog.log.) Si hay errores graves en Leads_InstallLog.log, deberá desinstalar la aplicación Clientes potenciales y volver a instalarla.

Se genera un archivo leadsAdmin.log aparte en la carpeta de los registros para el módulo de administrador de Clientes potenciales y un archivo leadsBatch.log para la ejecución ALI. Para el modo de proceso por lotes de ALI, puede utilizarse el parámetro de sistema para especificar el archivo de configuración log4j diferente del predeterminado (leadsBatch.log) mientras se ejecutan varios scripts; por ejemplo, Dlog4j.conf=C:\Unica\Leads\conf\log_conf_custom.xml.

Paso: crear una copia de seguridad

Después de instalar y configurar Clientes potenciales, cree una copia de seguridad de los directorios de la aplicación.

Opcional: establecer la raíz de contexto de la Consola de administración

Puede establecer una raíz de contexto para la Consola de administración de Clientes potenciales.

Sin embargo, tenga en cuenta que la raíz de contexto de la configuración de la Consola de administración se establece utilizando sólo el servidor de aplicaciones. A diferencia de al establecer la raíz del contexto para la aplicación Clientes potenciales, puede utilizar la consola de administración para establecer su propia raíz de contexto.

Configurar la raíz de contexto para Leads y la Consola de administración

Para configurar la raíz de contexto para Leads, primero especifique la raíz del contexto a través de la Consola de administración de Leads y, a continuación, actualice el servidor de aplicaciones.

Para configurar la raíz de contexto para la aplicación Leads mediante la Consola de administración:

1. Inicie sesión en la Consola de administración.
2. Pulse en el enlace de navegación Inicio
3. Pulse el enlace Información del servidor
4. Desde la página Información de servidor de configuración, vaya a la sección Información de servidor.
5. Escriba el valor que desee de la raíz del contexto en el campo Raíz de contexto de la sección Información de servidor de Leads.

Actualizar WebLogic con la raíz del contexto

En WebLogic debe modificar el archivo application.xml, ubicado en el directorio<Unica_Home>\applications.

1. Vaya al directorio <Unica_Home>\applications.
2. Abra el archivo application.xml.
3. Modifique el valor de <context-root>. Por omisión, se establecerá en /admin y tendrá este aspecto: <context-root>/admin</context-root>
4. Guarde el archivo y reinicie el servidor de aplicaciones.

Actualizar WebSphere con la raíz de contexto

En IBM WebSphere, establezca la raíz de contexto utilizando la interfaz de usuario de WebSphere. Consulte la documentación de IBM WebSphere sobre cómo configurar la raíz de contexto para módulos web para obtener más información.

Utilización de la Consola de administración

Revise y edite la configuración de datos, cierre la sesión, o utilice el entorno de migración desde la Consola de administración. Para utilizar la Consola de administración debe tener permisos de rol de usuario adecuado. Consulte “Paso: iniciar sesión en la Consola de administración” en la página 33.

Nota: Para utilizar el entorno de migración debe configurar cada instancia. Consulte Capítulo 10, “Migración del entorno de IBM Unica Clientes potenciales”, en la página 51.

- Para editar la configuración de datos, pulse en cualquiera de los enlaces de configuración editables.
 - **Origen de datos JDBC:** identifica el nombre del origen de datos de JDBC. Para obtener más información sólo, no se puede cambiar el origen de datos JDBC en esta página.
 - **Conexión JDBC de línea de comandos:** configure la información de la conexión JDBC para los programas de Lead Integrator que se ejecutan desde la línea de comandos.
 - Si selecciona DB2 como Tipo de base de datos, debe sustituir <database_Name> con el nombre real de la base de datos.
 - **Asistente de mensajes:** configure el correo electrónico de notificación.
 - **Información de servidor:** incluye la especificación del servidor web y del servidor de informes. Consulte “Paso: configurar la información del servidor web” en la página 35 para obtener información sobre la configuración de un servidor web.
 - **Información de clúster:** incluye una lista de hosts y puertos de clúster.
 - **Ver información de parche:** incluye una lista de los arreglos individuales aplicados con cada parche en esta instalación de Clientes potenciales. Esta página muestra la documentación asociada para cada uno de los arreglos de un parche.
- Para acceder a las herramientas de reparación del sistema, pulse **Herramientas de reparación del sistema.**
 - **Ejecutar InitDB:** vuelva a inicializar la base de datos.
 - **Comprobar esquema de base de datos:** actualice el esquema de la base de datos.
 - **Volver a instalar procedimientos guardados:** actualice los procedimientos almacenados en la base de datos.
 - **Crear usuarios de Leads en IBM Unica Plataforma de comercialización:** cree usuarios de Leads en la Plataforma de comercialización.

- **Cargar atributos derivados:** cargue un archivo XML que contenga atributos derivados para añadirlos al sistema.
- **Ver jerarquía de tabla y Crear archivos de localización:** genere una jerarquía de tabla y archivos de localización.

Nota: Si está editando en la Consola de administración después de la instalación inicial, debe reiniciar el servidor de aplicaciones para que los cambios entren en vigor.

Nota: Al utilizar la Consola de administración para configurar Clientes potenciales, se escribe un archivo de configuración denominado `ms.config`. Cuando se configuran entradas de `ms.config` utilizando la Consola de administración, el administrador de la consola inserta valores al final del archivo en lugar de cambiar todos los valores. Cuando hay varias entradas para el mismo valor, la última entrada del archivo cambia el valor. El archivo `ms.config` no agrupa los valores parecidos.

Capítulo 8. Localización de IBM Unica Clientes potenciales

Clientes potenciales soporta los idiomas siguientes.

- Inglés (Estados Unidos)
- Francés (Francia)
- Alemán (Alemania)
- Italiano (Italia)
- Japonés (Japón)
- Coreano (Corea)
- Portugués (Brasil)
- Chino simplificado (China)
- Español (España)

Las primeras etapas del proceso de instalación puede realizarse sólo en inglés. Sin embargo, tras la instalación puede configurar distintos idiomas para los usuarios, que luego puede ver la interfaz de usuario de Clientes potenciales en su idioma preferido. En Clientes potenciales establece el entorno local en la página de detalles del usuario. Si desea que el usuario consulte una página de inicio de sesión localizada, también debe establecer dicho usuario del entorno en la página de detalles del usuario en la IBM Unica Plataforma de comercialización.

Debe eliminar las referencias a los idiomas utilizados desde el archivo `ms.config`, que se encuentra en el directorio `config` bajo el directorio de instalación de Clientes potenciales. El entorno local predeterminado en `_US` no se debe cambiar, sin embargo.

Para añadir el soporte de UTF-8 en WebSphere

1. En **Servidores > Servidores de aplicaciones > servidor1 > Infraestructura del servidor**, seleccione **Java y gestión de procesos > Definición de procesos > Java Virtual Machine**. Añada el argumento siguiente al campo Argumentos de JVM genéricos:
2. Añada `JAVA_OPTION` en el campo **Argumentos de JVM genéricos**. Insertar un espacio después de cualquier texto existente antes de añadir la siguiente cadena.

```
-Dclient.encoding.override=UTF-8
```

Acerca de las codificaciones del archivo de propiedades

Clientes potenciales puede procesar sólo los archivos que están codificados con la codificación de caracteres ISO 8859-1. Por lo tanto, debe asegurarse de que todas las propiedades de los archivos que contengan caracteres no soportados por ISO 8859-1 se conviertan para que se puedan visualizar correctamente en la interfaz de Leads.

Acerca de la conversión de los archivos de propiedades

Clientes potenciales realiza automáticamente la conversión de ISO 8559-1 para algunos archivos. Cada vez que especifique localizaciones utilizando el Editor de atributos de Leads, la conversión se realizará automáticamente. Por ejemplo, si

utiliza el Editor de atributos para especificar ubicaciones para atributos de sistema y personalizados, Clientes potenciales convertirá los caracteres de estos archivos de propiedades a sus formas de escape de Unicode.

Aunque Leads convierte automáticamente algunos archivos de propiedades de idiomas, esto no es aplicable a todos los archivos de propiedades. Si tiene previsto localizar en un idioma distinto de ISO 8559-1, debe realizar una conversión manual en estos archivos:

- Los archivos que no se puedan modificar con el Editor de atributos.
- Cualquier archivo que elija editar manualmente. Si decide modificar manualmente los archivos de atributos del sistema y personalizados en lugar de a través del Editor de atributos, debe convertir estos archivos manualmente.

En resumen, siempre que edite directamente un archivo de propiedades específico del entorno local, fuera de la IU de Clientes potenciales, deberá convertir manualmente el archivo para utilizar caracteres de escape Unicode si está realizando la localización a un idioma distinto de ISO 8559-1.

Acerca de la conversión manual de archivos de propiedades en caracteres codificados con Unicode

El convertidor de nativo a ASCII es una utilidad empaquetada en el JDK que permite convertir archivos que contienen caracteres no soportados por ISO 8559-1 para los archivos que contienen caracteres de escape Unicode o codificados en Unicode.

Puede encontrar la documentación completa para esta utilidad en el sitio web <http://java.sun.com>. Esta sección proporciona un ejemplo de cómo puede utilizar esta utilidad para adaptar una traducción al japonés de Leads.

Para convertir caracteres japoneses en caracteres de escape de Unicode en los archivos de propiedades, ejecute el siguiente comando:

```
native2ascii -encoding UTF-8 sample_ja_JP_UTF8.properties sample_ja_JP.properties
```

Para convertir los caracteres de escape de Unicode a la codificación UTF-8, ejecute el siguiente comando:

```
native2ascii -reverse -encoding UTF-8  
sample_ja_JP.properties sample_ja_JP_UTF8.properties
```

Importación de datos no de ISO 8859-1 con Leads Integrator

Leads Integrator (LI) puede procesar los datos que están codificados en formatos no de 8859-1 independientemente de si ha especificado una codificación de archivo Unicode para todo el tiempo de ejecución Java. Para utilizar LI para importar formatos no de 8859-1, debe determinar y especificar la codificación de:

- El archivo de datos que se está importando
- El archivo de configuración de LI

Cada modalidad de LI requiere un método de especificación de estas codificaciones. En esta sección se describe cómo especificar codificaciones no de ASCII utilizando estas modalidades de LI:

- Modalidad de proceso por lotes
- Modalidad de JSP
- Modalidad de servicios Web

Importación de datos no de ISO 8859-1 en la modalidad de lotes

En la modalidad por lotes, debe pasar las codificaciones de los datos y el archivo de configuración de LI utilizando los argumentos del programa Java descritos en la siguiente tabla:

Propiedad	Descripción
-charEncoding <nombre de codificación>	Se utiliza para especificar la codificación de archivos que LI utiliza para todas las demás operaciones excepto para leer los archivos XML de configuración. Si no especifica una codificación, LI utilizará la codificación predeterminada del sistema de archivos.
-confCharEncoding <nombre de codificación>	Se utiliza para especificar la codificación de archivos que LI utiliza para leer los archivos XML de configuración. Si no especifica una codificación, LI utilizará la codificación predeterminada del sistema de archivos.

La codificación de archivos del archivo de configuración de LI que cree dependerá de si desea utilizar caracteres fijos no de ISO 8859-1I como parte de la lógica de importación. Si es así, entonces debe guardar el archivo de configuración en una codificación que soporte el juego de caracteres que esté utilizando, y pasar el nombre de la codificación del tiempo de ejecución de LI para utilizarla al procesar los archivos de configuración.

Importación de datos no de ISO 8859-1 utilizando la modalidad JSP

Cuando ejecute LI en la modalidad JSP, especifique las codificaciones Unicode deseadas en las sentencias Java. Estas sentencias deben aparecer antes de la ejecución del proceso de LI en el archivo JSP.

En la tabla siguiente se ilustra cómo establecer los parámetros dentro del contexto de un archivo JSP:

Sentencia Java	Descripción
Import.DefaultEncoding = "UTF-8";	Se utiliza para especificar la codificación de archivos que LI utiliza para todas las demás operaciones excepto para leer los archivos XML de configuración. Si no especifica una codificación, LI utilizará la codificación predeterminada del sistema de archivos.
-Import.DefaultConfFileEncoding = "UTF-8";	Se utiliza para especificar la codificación de archivos que LI utiliza para leer los archivos XML de configuración. Si no especifica una codificación, LI utilizará la codificación predeterminada del sistema de archivos.

Además de especificar una combinación de los parámetros anteriores, debe también asegurarse de que el tipo de contenido de las páginas HTML o JSP utilizadas en su configuración de LI se establezca en el archivo de codificación deseado. Si la página se ejecuta desde dentro del mismo contenedor web que la

aplicación Leads, puede utilizar la siguiente directriz JSP (que utiliza la codificación de archivos establecida en Leads ms.config):

```
<%@ include file="/include/localeSetup.jsj"%>
```

Si la página HTML o JSP se ejecuta fuera del contenedor web de Leads, puede utilizar la directriz JSP estándar:

```
<%@ page language="java" contentType="UTF-8" %>
```

Importación de datos no de ISO 8859-1 utilizando la modalidad de servicios web

En la modalidad de servicios web debe especificar codificaciones Unicode para los datos del archivo y el archivo de configuración predeterminado especificando una o de las siguientes propiedades o ambas en el archivo -server.

Propiedad	Descripción
msi.charEncoding	Se utiliza para especificar la codificación de archivos que LI utiliza para todas las demás operaciones excepto para leer los archivos XML de configuración. Si no especifica una codificación, LI utilizará la codificación predeterminada del sistema de archivos.
-msi.confCharEncoding	Se utiliza para especificar la codificación de archivos que LI utiliza para leer los archivos XML de configuración. Si no especifica una codificación, LI utilizará la codificación predeterminada del sistema de archivos.

Además, debe establecer la codificación de caracteres deseada para páginas JSP o HTML utilizadas por el sistema LI.

Notas adicionales para utilizar LI para importar caracteres no de ISO 8859-1

Tenga en cuenta lo siguiente para utilizar LI para importar caracteres no de ISO 8859-1:

- Al configurar la aplicación Leads para utilizar UTF-8, la base de datos subyacente está configurada para dar soporte a esta codificación. UTF-8 es la única codificación no de ISO 8859-1 soportada por Leads en este momento. Mientras que se puede especificar los datos de importación y los archivos de configuración en cualquier codificación, los caracteres utilizados en los archivos deben ser soportados por UTF-8; de lo contrario, se arriesgará a perder datos al guardarlos en la base de datos de Leads.
- En cualquier configuración de LI, si desea establecer campos con valores fijos que contengan caracteres internacionales, debe especificar la codificación deseada utilizando el parámetro de codificación predeterminada del archivo conf. Al escribir el archivo de configuración XML de LI, debe incluir la cabecera `<?xml ... >` y especificar la codificación que coincida con la codificación que utilice.
- Cuando se utiliza una codificación que permite un marcador de orden de bytes (BOM), asegúrese de guardar sin BOM si utiliza la codificación en un archivo de configuración XML de LI.

Capítulo 9. Actualización de IBM Unica Clientes potenciales

Antes de actualizarse a partir de cualquier versión de Clientes potenciales, asegúrese de leer todos los temas de esta sección para asegurarse de que el proceso de actualización sea exitoso.

Requisitos previos para la actualización

Para actualizar Clientes potenciales, debe cumplir todos los requisitos previos y los requisitos previos listados en esta sección.

Requisito de la cuenta de usuario (sólo UNIX)

En UNIX, la misma cuenta de usuario que instaló el producto debe realizar la actualización.

Requisitos de conocimiento

Estas instrucciones presuponen que la persona que realiza la actualización tiene conocimientos de lo siguiente.

- La función básica del instalador de IBM Unica
- La funcionalidad y los componentes generales de los productos de Clientes potenciales incluyendo la estructura del sistema de archivos
- El proceso de instalación y configuración para la versión del producto de origen y para la nueva versión
- El mantenimiento de las propiedades de la configuración en sus sistemas de origen y destino
- El proceso de instalación y configuración para los informes, si está utilizando estos informes

Orden de la actualización

Debe actualizar la Plataforma de comercialización antes de actualizar Clientes potenciales.

Actualización en un entorno en clúster

Si va a actualizar Clientes potenciales en el entorno de clúster con más de un nodo, los cambios de configuración realizados a través de la Consola de administración de Clientes potenciales pueden ir a cualquiera de sus servidores con equilibrio de carga. Así, por ejemplo, `attachmentHome=/attachments` puede ser confirmado en el archivo `ms.config` del Servidor A, mientras que `createManagerUserDefaultPassword=password` puede comprometerse en el archivo `ms.config` del servidor B.

Es una práctica recomendada dejar sólo un nodo en ejecución durante la actualización, de modo que todos los cambios se consoliden en el archivo `ms.config` del servidor que está ejecutando. Luego, cuando la actualización se completa, debe actualizar el resto de los archivos `ms.config` del servidor y luego reiniciar todos los nodos.

Escenarios de actualización de Clientes potenciales

Siga estas directrices para actualizar Clientes potenciales.

Importante: Si está utilizando las características de informes de Clientes potenciales, también debe actualizar los informes. Consulte el capítulo "Actualización de informes" en la *Guía de instalación de IBM Unica Plataforma de comercialización*.

Versión de origen	Ruta de actualización
Clientes potenciales versiones 7.1.0.x	Debe actualizar a Clientes potenciales versión 7.1.1, después a la versión 8.1.0 y por último actualizar a la versión 8.6.0. Las actualizaciones provisionales se describen en la guía de instalación para esas versiones. La actualización a la versión 8.6.0 se describe en esta guía.
Clientes potenciales versiones 7.1.1.x y 7.2.x	Debe actualizar a Clientes potenciales versión 8.1.0 y después a la versión 8.6.0. Las actualizaciones provisionales se describen en la guía de instalación para esa versión. La actualización a la versión 8.6.0 se describe en esta guía.
Clientes potenciales versión 8.1.0	Actualice su instalación a la versión 8.6.0 tal como se describe en esta guía.
Clientes potenciales versión 8.5.0	Actualice su instalación a la versión 8.6.0 tal como se describe en esta guía.

Personalizaciones y actualizaciones

Las personalizaciones no se mantienen durante una actualización. Después de actualizar, debe volver a crear las personalizaciones en su versión actual de Clientes potenciales que desee conservar. Los archivos de propiedades de idioma personalizados se pueden fusionar utilizando la herramienta Fusionar.

Validación y actualización personalizadas

Si está utilizando la validación personalizada, si el validador (archivo de clase) está bajo el directorio WEB_INF, antes de la actualización debe hacer una copia de seguridad del archivo y luego volver a insertarlo en esa ubicación después de que la actualización se haya completado. Como alternativa, antes de la actualización puede mover el archivo de clase al directorio *Unica_Home\Leads\conf* y actualizar la variable Classpath (ruta de clase) de *ms.config* en consecuencia.

Paso: actualizar la instalación de Leads

Antes de empezar a ejecutar el instalador, obtenga la siguiente información.

- Si sus tablas del sistema Clientes potenciales están en Oracle: obtenga los nombres de espacios de tabla DSSDATA y DSSINDEX
- Si sus tablas de sistema de Clientes potenciales están en DB2: obtenga los nombres de espacios de tabla OLTP y DSS
 1. Anule el despliegue de la versión existente de Clientes potenciales.
 2. Haga copia de seguridad de todos los archivos y las carpetas de la carpeta de instalación existentes.
 3. Realice una copia de seguridad de la base de datos de la tabla de su sistema. Esto es necesario para poder restaurar sus tablas de sistema si se producen

errores. Además, incluso si la actualización es completamente satisfactoria, los pasos de actualización sobrescriben las tablas `etl_parm` y `src_tbl_import_stat`, y tendrá que restaurar datos en estas tablas utilizando la copia de seguridad.

4. Ejecute el instalador maestro de IBM Unica y especifique el directorio de instalación existente como directorio de instalación para utilizar.
El instalador detecta que tiene una versión anterior instalada y se ejecuta en modalidad de actualización.
5. Copie el archivo `ms.config` del directorio `conf` situado bajo su directorio Clientes potenciales de copia de seguridad al directorio `conf` de su instalación actualizada, lo cual sobrescribirá el archivo que el instalador estableció y restaurará el archivo original.
6. Despliegue Clientes potenciales en su servidor de aplicaciones web tal como se describe en Capítulo 6, “Despliegue de IBM Unica Clientes potenciales”, en la página 27.

7. Inicie Clientes potenciales e inicie sesión en la Consola de administración.

La pantalla Actualización de esquema se carga automáticamente.

- Si las tablas de su sistema Clientes potenciales están en Oracle, los nombres de los espacios de tabla OLTPDATA y OLTPINDX se completarán. Entre o verifique los nombres de espacios de tablas DSSDATA y DSSINDX
- Si sus tablas de sistema de Clientes potenciales están en DB2, especifique o verifique la información del espacio de tabla de OLTP y DSS

8. Realice una de las acciones siguientes.

- Si su política de compañía exige que sólo un administrador de base de datos pueda realizar cambios en la base de datos, pulse **Vista previa de SQL** para visualizar el código SQL de este esquema en la página. Luego pulse **Descargar SQL** para guardar el SQL en un archivo que después podrá darle al administrador de su base de datos para que lo aplique. Después de que el esquema se haya actualizado, pulse **Siguiente** para continuar en la siguiente pantalla.
- Si su política de compañía permite cambios automáticos en la base de datos, pulse **Actualizar esquema**.

La pantalla Inicializar procedimientos guardados

9. Realice una de las acciones siguientes.

- Si su política de compañía exige que sólo un administrador de base de datos pueda realizar cambios en la base de datos, pulse **Vista previa de SQL** para visualizar el código SQL de este esquema en la página. Luego pulse **Descargar SQL** para guardar el SQL en un archivo que después podrá darle al administrador de su base de datos para que lo aplique. Cuando se hayan instalado los procedimientos almacenados, pulse **Siguiente** para seguir hasta la pantalla siguiente.
- Si su política de compañía permite cambios automáticos en la base de datos, pulse **Instalar procedimientos guardados**.

Se abre la ventana Tareas de actualización de la aplicación.

10. Pulse **Realizar tareas de actualización**.

Se abre la pantalla Inicializar datos

11. Pulse **Siguiente** para actualizar los datos de Clientes potenciales.

Se abre la pantalla Finalizar actualización de la aplicación.

12. Pulse **Realizar tareas finales de actualización**.

13. Los pasos de actualización anteriores han restaurado los valores predeterminados en las tablas `etl_parm` y `src_tbl_import_stat`. Restablezca los datos de su antigua versión, utilizando los datos de la copia de seguridad que ha realizado en un paso anterior.
14. La actualización permite las características Solicitud de cambio y Recomendación. Puede inhabilitar estas características cambiando los parámetros `ChangeRequests.enabled` y `Referral.enabled` del archivo `ms.config`, ubicado en el directorio `conf` debajo de su instalación Clientes potenciales actualizada.
15. Reiniciar el servidor de aplicaciones y después inicie sesión en Clientes potenciales para verificar que se esté ejecutando correctamente.

Realizar cambios necesarios para la característica de estado secundario de Clientes potenciales

Si está actualizando desde una versión de Clientes potenciales anterior a la 7.5.0 y desea continuar utilizando la característica del estado secundario, debe completar los pasos siguientes.

1. Sustituya el control de estados secundarios existentes con el nuevo editor de estados secundarios de manera que los cambios realizados en el estado secundario se registren en el historial de estados secundarios.
2. Añada el historial de estados secundarios a la página Detalles de clientes potenciales.

Para obtener instrucciones, consulte la publicación *Guía del administrador de IBM Unica Clientes potenciales*.

Fusión de archivos de propiedades de idioma personalizados

Si ha personalizado la interfaz de usuario de Clientes potenciales, debe asegurarse de que las personalizaciones se conservan cuando se actualicen las versiones de Clientes potenciales 8.1.0 ó 8.2.0.

Acerca de la interfaz de usuario de Clientes potenciales

La interfaz de usuario de Clientes potenciales está formada por:

- Atributos que representan información acerca de las recomendaciones, los clientes potenciales, las compañías, los contactos, los productos y otros objetos almacenados en Clientes potenciales. Un ejemplo de un atributo puede ser el nombre del contacto.
- Texto no de atributo. Por ejemplo, pueden aparecer etiquetas o títulos en la pantalla para ayudar a agrupar atributos y ayudar al usuario a comprender la información necesaria. Un ejemplo de texto no de atributo puede ser el título de la página de búsqueda de clientes potenciales.

Los atributos y el texto no de atributo que conforman la interfaz de usuario se almacenan en los archivos de propiedades. Si está utilizando varios entornos locales, el atributo de editor crea automáticamente un archivo de propiedades por separado para cada entorno local.

Descripción de personalizaciones de Clientes potenciales

Puede que desee modificar la interfaz de usuario por diversas razones. Puede personalizar la interfaz para dar soporte a varios entornos locales, o para incorporar una terminología empresarial específica.

Puede realizar las siguientes personalizaciones a los atributos:

- Personalizaciones globales a los atributos: el editor de atributos permite establecer la visualización de atributos globalmente en toda la interfaz de usuario.
- Personalización den nivel de página: el editor de la página de detalles le permite establecer o cambiar la visualización de un atributo en el nivel de página. Tenga en cuenta que los cambios que realice aquí sólo se aplicarán a la página que está editando.

Sin embargo, si desea personalizar el texto no de atributo que aparece en la interfaz de usuario, debe hacerlo manualmente modificando los archivos de propiedades.

Cómo se manejan las personalizaciones durante la actualización

Durante el proceso de actualización, tenga en cuenta que las modificaciones que haya realizado en los atributos utilizando el Editor de atributos o el Editor de páginas de detalles se conservan automáticamente; no tiene que realizar ninguna acción concreta más allá de ejecutar la actualización para preservar estos cambios.

La siguiente tabla resume las medidas que deben adoptarse para conservar las personalizaciones de interfaz de usuario de Clientes potenciales durante una actualización.

Para conservar...	... realice esta acción
Personalizaciones globales realizadas en atributos mediante el editor de atributos	No es necesaria ninguna acción; el proceso de actualización conserva automáticamente estas personalizaciones.
Las personalizaciones del nivel de página realizadas en atributos mediante el Editor de página de detalles.	No es necesaria ninguna acción; el proceso de actualización conserva automáticamente estas personalizaciones

Capítulo 10. Migración del entorno de IBM Unica Clientes potenciales

Debe tener los mismos privilegios que la persona que ha instalado Clientes potenciales para realizar esta migración y, además, tener una cuenta en Clientes potenciales que tenga privilegios de Administrador.

El término *entorno* describe una instalación de Clientes potenciales. Normalmente, las organizaciones emplean tres tipos de entornos, cada una con su propia finalidad:

Desarrollo

Un entorno de desarrollo permite a las organizaciones desarrollar y experimentar con los cambios en una copia de la base de datos de Clientes potenciales. Dedicar una instalación de Clientes potenciales al desarrollo permite a las organizaciones aislar cambios sin que ello afecte a los usuarios de la producción.

Prueba

Un entorno de prueba permite a las organizaciones para probar las adiciones y los cambios realizados a Clientes potenciales antes de importarlos a la producción. Puede haber varios entornos de prueba, como el sistema de prueba y los entornos de pruebas de certificación.

Producción

En un entorno de producción, el producto Clientes potenciales se utiliza para satisfacer las necesidades empresariales. Este es el sistema en vivo y activo.

¿Cuál es la migración de entornos?

La Migración de entorno permite a un equipo de desarrollo migrar los datos de configuración (como atributos, reglas, tablas, usuarios y organizaciones) entre los entornos de desarrollo, de prueba y de producción de Clientes potenciales dentro de la Consola de administración.

La Migración de entorno es utilizada normalmente por un equipo de desarrollo, a menudo en combinación con equipos de pruebas y de producción.

La Migración de entorno le permite mover datos de configuración entre sistemas que utilizan los archivos de datos. Estos archivos se pueden mover utilizando mecanismos de transferencia de archivo normales como FTP, correo electrónico y la copia de archivos de red. Los archivos de datos de configuración en la línea base y en los archivos de conjuntos de cambios se archivan automáticamente en los servidores.

Nota: La herramienta sólo permite la recopilación y el traslado de los datos de configuración. No se puede utilizar para trasladar datos de transacción o de aplicación como clientes potenciales, contactos, recomendaciones o ventas.

¿Dónde está instalada la migración entornos?

La Migración de entorno debe estar configurada en cada entorno de Clientes potenciales que lo vaya a utilizar.

¿Cómo se implementa la Migración de entorno?

Cada instalación separada de Migración de entorno se denomina *instancia*. Cada instancia se configura para la función o el rol que desempeña en el proceso de migración de entornos. Debe haber al menos dos instancias, llamadas aquí de desarrollo y de producción, pero podría haber tres o más incluyendo las de prueba.

¿Cuáles son los roles de Migración de entorno?

Cada instancia de Migración de entorno debe configurarse para que tenga un *rol*. Ese rol determina qué acciones puede realizar la Migración de entorno. Los roles se corresponden con la finalidad del entorno en el que está instalada la instancia.

- **Producción:** cuando el rol de la instancia se establezca en Producción, la Migración de entorno puede exportar líneas base e importar conjuntos de cambios.
- **Desarrollo:** cuando el rol de la instancia se establece en Desarrollo, la Migración de entorno puede importar líneas base y exportar conjuntos de cambios.
- **Prueba:** cuando el rol de la instancia se establece en Prueba, la Migración de entorno puede importar líneas base e importar conjuntos de cambios. (No existe ninguna exportación del rol de prueba.)

¿Qué es una línea base?

Una *línea base* es una instantánea de todo el conjunto de datos de configuración. Se crea una línea base a partir de una instancia de producción, y se utiliza para sincronizar otras instancias, como la de desarrollo o la de prueba, a partir de ese punto en el tiempo.

Una línea base puede incluir:

- todos los atributos (del sistema y personalizados)
- reglas
- tablas
- canales de entrada
- usuarios
- organizaciones
- compañías
- filtros de clientes potenciales
- campañas
- roles de usuarios
- permisos
- valores del servidor (configurar destinatario de recomendaciones)
- productos
- páginas UIC
- barra de menú
- buzón de clientes potenciales
- capacidad del buzón de clientes potenciales

Nota: Las compañías son un caso especial. Se incluyen en una línea base, pero no se migran en un conjunto de cambios a menos que otro objeto dependa de ellos.

Importante: Cuando una línea base se importa a un instancia de desarrollo o de prueba, se suprimen todos los datos de la transacción. Los datos de transacción pueden incluir información de clientes potenciales, recomendaciones, solicitudes de cambios y clientes. Los datos de la transacción se suprimen para evitar problemas de integridad de la base de datos.

¿Qué es un conjunto de cambios?

Un *conjunto de cambios* es una colección de cambios en la configuración de datos. Los conjuntos de cambios:

- Siempre dependen de una determinada línea base
- Pueden también depender de los conjuntos de cambios creados desde que se estableció esa línea base
- Son creados por el grabador (el Recorder no se ve a través de la interfaz de usuario)

Clientes potenciales registra todos los cambios realizados a los datos de configuración cuando se producen. Cuando se crea un conjunto de cambios, éste captura la creación, modificación o supresión de configuración de datos, por ejemplo las reglas.

Un conjunto de cambios se exporta como un archivo ZIP, que contiene los archivos XML con todos los datos de configuración cambiados, así como un archivo de control que describe las operaciones de añadir, cambiar y suprimir de dichos datos. El conjunto de cambios se pueden importar al sistema de prueba para la verificación y luego importar el sistema de producción.

Detalles y excepciones

Importante: No realice cambios en la configuración de datos de producción después de la línea base. Los cambios en la producción podrían invalidar la línea base. Las instancia de desarrollo y producción se quedan fuera de sincronización. Asimismo, si añade objetos con el mismo nombre en la producción y el desarrollo, el siguiente conjunto de cambios puede provocar que haya varios objetos con el mismo nombre en producción.

- Tendrá que reiniciar el servidor de aplicaciones si la validación del campo se establece en una página de UIC. Planifique como corresponda.
- Suprima los usuarios de prueba creados en la instancia de desarrollo o se migrarán a la producción. Las ediciones realizadas en usuarios "reales" en el desarrollo también se migrarán a la producción a menos que decida no llevar usuarios editados al conjunto de cambios.
- Los objetos a los que se ha accedido pero que no se han modificado en el entorno de desarrollo aparecen en la lista de exportación de conjuntos de cambios. Cuando se crean, modifican o suprimen objetos dentro del sistema, aparecen en el listado del conjunto de cambios. Si pulsa Aceptar para un objeto en la página de detalles, el objeto aparece en el listado del conjunto de cambios como modificado, independientemente de si el objeto ha sido modificado.
- Los elementos editados en el desarrollo que no se incluyen en un conjunto de cambios (si se opta por no incluirlos) seguirán formando parte de los conjuntos de cambios futuros.

- Los objetos de canal de compañía y de entrada sólo se migran mediante un conjunto de cambios si hay otro objeto que depende de ellos.
- Los conjuntos de cambios no incluyen los archivos adjuntos como archivos de sistema, archivos jar de idioma o tablas DSS. Los objetos adjuntos se migran, pero los propios archivos adjuntos deben moverse manualmente para las líneas base y los conjuntos de cambios.
- Las personalizaciones no se migran. Por ejemplo, las personalizaciones de las páginas JSP o rulewizard.xml no se migran y los cambios deben realizarse de forma manual.
- La importación de una línea base elimina los datos, como por ejemplo los clientes potenciales. Para incorporar clientes potenciales a una instancia, considere la posibilidad de utilizar el Clientes potenciales Integrator.
- La importación de tablas que tienen solicitudes de cambio pendientes invalida dichas solicitudes.

Las líneas base y los conjuntos de cambios no incluyen:

- Contactos, excepto si forman parte de un usuario
- Certificados, excepto si forman parte de un usuario
- Archivos adjuntos
- Clientes potenciales
- Ventas
- Recomendaciones
- Líneas de contratos
- Adjuntos (el adjunto no se migran, pero la referencia al mismo sí)
- Archivos .jar de idiomas
- Tablas DSS

Flujo de trabajo para migrar líneas base y conjuntos de cambios

En esta sección se describe el flujo de trabajo para migraciones de entorno. En el escenario típico para utilizar el entorno de migración, siga estos pasos:

1. Configure de migración de entorno en cada instancia.

Configure el rol de cada instancia de forma apropiada: producción, prueba o desarrollo. (Como mínimo necesitará una instancia de producción y una instancia de desarrollo.) La configuración controla qué acciones se pueden llevar a cabo utilizando la migración de entorno en esa instancia.

2. Utilice la Migración de entorno para crear una línea base de configuración de datos de la máquina de producción.

La Migración de entorno permite a un equipo de desarrollo migrar los datos de configuración (por ejemplo atributos, reglas, tablas, usuarios y organizaciones) del sistema de producción a un archivo que pueda guardar en cualquier ubicación a la que pueda acceder el escritorio. También guarda automáticamente una copia en el servidor. El archivo exportado es un archivo zip que contiene valores separados por comas (CSV), así como un archivo de control XML.

Nota: No realice cambios en la configuración de datos de producción después de la línea base. Los cambios en la producción podrían invalidar la línea base.

3. Utilice la Migración de entorno para importar la línea base en la instancia de desarrollo y la instancia de prueba.

Este paso sincroniza esas instancias con la producción. También elimina todos los datos existentes de la base de datos (clientes potenciales, etc.) e importa sólo los nuevos datos de configuración.

4. Haga sus cambios en los datos de configuración en la instancia de desarrollo.
5. Utilice la Migración de entorno para exportar un conjunto de cambios de la instancia de desarrollo.

El conjunto de cambios sólo captura los datos de configuración que se han modificado, añadido o suprimido. El conjunto de cambios es un archivo zip. El archivo zip puede guardarse en cualquier lugar al que el escritorio pueda acceder. La herramienta guarda automáticamente una copia en el servidor.

6. Utilice la Migración de entorno para importar el conjunto de cambios a la instancia de prueba. Compruebe el conjunto de cambios.

La instancia de prueba sólo puede importar la línea base y los conjuntos de cambios; no puede exportar. Si desea realizar cambios en los datos de configuración, hágalo en la instancia de desarrollo, cree un nuevo conjunto de cambios, e impórtelo a la instancia de prueba.

7. Cuando esté satisfecho con los nuevos datos de configuración en la máquina de desarrollo, importe el conjunto de cambios a la máquina de producción. Si tuviera que pasar por varias iteraciones en materia de desarrollo, importe todos los conjuntos de cambios a la producción en el orden en el que se hayan creado los conjuntos de cambios.

Nota: Si se han realizado cambios en la configuración de datos de la producción después de tomar la línea base, verá mensajes de error de conflictos y la importación del conjunto de cambios fallará. Si falla, la única opción es tomar una nueva línea base y volver a empezar desde el principio.

Configurar migración de entorno en una instancia

Para configurar una instancia de Clientes potenciales para que participe en las actividades de migración debe asignar un nombre a la instancia y establecer su rol. El nombre de instancia le ayudará a identificar de dónde provienen los archivos exportados y el rol controla qué acciones puede realizar.

Nota: Configure de migración de entorno en cada instancia de Clientes potenciales. (Por ejemplo, puede instalarlo en las instancias de desarrollo, prueba y producción.)

1. Inicie sesión en la consola administrativa y seleccione **Migración**.
2. Seleccione **Instancia**.
3. En la página Configurar instancia, escriba el nombre de instancia y seleccione el rol de la lista desplegable **Rol**.
4. Pulse **Configurar**.

Esta instancia está ahora configurada y preparada para utilizarse.

Repita estos pasos para cada instancia de Clientes potenciales para la que desee utilizar el entorno de migración.

Retrotracción de un conjunto de cambios

Si una exportación de un conjunto de cambios falla, o si debe modificar un conjunto de cambios que ha exportado y volver a exportarlo, puede retrotraer los cambios y realizar la exportación de nuevo como se describe en este procedimiento.

1. Inicie sesión en la consola administrativa de Clientes potenciales.
2. Modifique la URL en el navegador mediante la supresión de la parte de después de `admin` y añadiendo `/changeset/revertchangeset.jsp`, y pulse **Intro**.

Por ejemplo, si su URL de administración tiene este aspecto:

```
http://myHost.myDomain.com:7001/admin/home/home.do
```

modifíquela como se indica a continuación:

```
http://myHost.myDomain.com:7001/admin/changeset/revertchangeset.jsp
```

Se abre la ventana Revertir conjunto de cambios.

3. Entre el número del conjunto de cambios al que desee retrotraerse y pulse **Aceptar**.

Puede volver a exportar ahora el conjunto de cambios que ha fallado o que ha modificado.

Registro de depuración

La información de migración se graba en el archivo de registro principal ubicado en el directorio Inicio de Unica *del directorio* `\Leads\logs`.

El nivel de registro predeterminado para la migración de los sucesos es INFO. Para habilitar el registro de depuración muy específico cuando se importa un conjunto de cambios a la producción, cambie el nivel de registro para la categoría `Affinium.Leads.migration` en el archivo `log_conf.xml` a DEBUG. `log_conf.xml` se encuentra en el directorio *Inicio de Unica* `\Leads\conf`.

Importante: Establezca este nivel de registro sólo antes de importar un conjunto de cambios a la producción. Asegúrese de establecerlo de nuevo después de terminar o el archivo de registro será bastante grande.

El registro para la migración de entorno es `leadsMigration.log`.

Ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM Unica

Si se encuentra ante un problema que no puede resolver consultando la documentación, su contacto de soporte designado por la compañía puede realizar una llamada con el soporte técnico de IBM Unica . Utilice la información de este apartado para asegurarse de que el problema sea resuelto eficaz y satisfactoriamente.

Si no es un contacto de soporte designado por su compañía, póngase en contacto con su administrador de IBM Unica para obtener más información.

Información a recopilar

Antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM Unica , recopile la siguiente información:

- Una breve descripción de la naturaleza de su problema.
- Mensajes de error detallados que ve cuando se produce el problema.
- Pasos detallados para reproducir el problema.
- Archivos de registro, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos relacionados.
- La información sobre el producto y el entorno del sistema, que puede obtener tal como se describe en "Información del sistema".

Información sobre el sistema

Cuando llame al soporte técnico de IBM Unica , es posible que se le solicite que proporcione información acerca del entorno.

Si el problema no le impide iniciar sesión, gran parte de esta información está disponible en la página Acerca de, que proporciona información sobre sus aplicaciones de IBM Unica instaladas.

Puede acceder a la página Acerca seleccionando **Ayuda > Acerca de**. Si la página Acerca de no está accesible, puede obtener el número de la versión de cualquier aplicación de IBM Unica visualizando el archivo `version.txt` que se encuentra en el directorio de instalación de cada aplicación.

Información de contacto para el soporte técnico de IBM Unica

Para obtener formas de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM Unica , consulte el sitio web de soporte técnico de productos de IBM Unica : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

Avisos

Esta información se ha escrito para productos y servicios ofrecidos en Estados Unidos.

Es posible que IBM no ofrezca en otros países los productos, servicios o características que se describen en este documento. Consulte con el representante de IBM de su localidad si desea información sobre los productos y servicios disponibles actualmente en su zona. Las referencias a programas, productos o servicios de IBM no pretenden establecer ni implicar que sólo puedan utilizarse dichos productos, programas o servicios de IBM. En su lugar, se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ninguno de los derechos de propiedad intelectual de IBM. No obstante, es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio no IBM.

IBM puede tener patentes o solicitudes de patentes pendientes que aborden temas descritos en este documento. El suministro de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas sobre las licencias, por escrito, a:

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
EE.UU.

Si tiene consultas sobre licencias relacionadas con información DBCS (de doble byte), póngase en contacto con el Departamento de propiedad intelectual de IBM en su país o envíelas, por escrito, a:

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

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país en que dichas disposiciones entren en contradicción con las leyes locales:
INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE, A LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO VULNERABILIDAD, COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN A UN PROPÓSITO DETERMINADO. Algunos estados no permiten el rechazo de garantías explícitas o implícitas en determinadas transacciones, por lo que es posible que esta declaración no se aplique al usuario.

Esta información puede contener imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se realizan cambios en la información aquí contenida, que se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. IBM puede realizar en cualquier momento mejoras o cambios en los productos o programas descritos en esta publicación sin previo aviso.

Todas las referencias hechas en este documento a sitios web que no son de IBM se proporcionan únicamente a título informativo y no representan en modo alguno una recomendación de dichos sitios web. Los materiales de estos sitios web no forman parte de los materiales para este producto IBM, por lo que la utilización de dichos sitios web es a cuenta y riesgo del usuario.

IBM puede utilizar o distribuir cualquier información que el usuario le proporcione de la manera que considere adecuada sin incurrir en ninguna obligación con el usuario.

Los usuarios con licencia de este programa que deseen obtener información sobre éste con el propósito de habilitar: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido este) y (ii) el uso mutuo de la información que se ha intercambiado, deben ponerse en contacto con:

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
EE.UU.

Dicha información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones adecuados, incluyendo, en algunos casos, el pago de unos derechos.

El programa bajo licencia que se describe en este documento y todo el material bajo licencia disponible los proporciona IBM bajo los términos de las Condiciones Generales de IBM, Acuerdo Internacional de Programas Bajo Licencia de IBM o cualquier acuerdo equivalente entre las partes.

Todos los datos de rendimiento contenidos en el presente documento se han determinado en un entorno controlado. Por tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos pueden variar de forma significativa. Algunas mediciones han podido realizarse en sistemas de desarrollo y no existe ninguna garantía de que tales mediciones vayan a obtenerse también en sistemas de disponibilidad general. Es más, es posible que la estimación de algunas medidas se haya realizado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden diferir. Los usuarios de este documento deben verificar los datos aplicables para su entorno específico.

La información relacionada con productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de dichos productos, de sus anuncios publicados o de otras fuentes disponibles públicamente. IBM no ha probado estos productos y no puede confirmar la precisión del rendimiento, la compatibilidad ni ninguna otra afirmación relacionada con productos que no son de IBM. Las consultas sobre las posibilidades de los productos ajenos a IBM deberían dirigirse a los proveedores de dichos productos.

Todas las declaraciones relativas a la dirección o intenciones futuras de IBM pueden cambiar o ser retiradas sin aviso, y representan sólo propósitos y objetivos.

Todos los precios IBM que se muestran son precios de venta al público sugeridos por IBM, son actuales y están sujetos a cambios sin previo aviso. Los precios de los concesionarios pueden variar.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones cotidianas de negocios. Para ilustrarlos de la forma más completa posible, los ejemplos incluyen nombres de particulares, empresas, marcas y productos. Todos

estos nombres son ficticios y cualquier similitud con nombres y direcciones utilizados por una empresa real es totalmente casual.

LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicaciones de ejemplo en código fuente, que ilustran técnicas de programación en las distintas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir estos programas de ejemplo en cualquier formato sin abonar ninguna cantidad a IBM con el propósito de desarrollo, uso, comercialización o distribución de dichos programas de aplicación en conformidad con la interfaz de programación de aplicaciones que corresponde a la plataforma operativa para la que se han escrito dichos programas de ejemplo. Estos ejemplos no se han verificado exhaustivamente bajo todas las condiciones. Por lo tanto, IBM no puede garantizar ni dar por supuesta la fiabilidad, la capacidad de servicio ni el funcionamiento de estos programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL", sin garantía de ninguna clase. IBM no será responsable de los daños que surjan por el uso de los programas de ejemplo.

Si está visualizando esta información en copia software, es posible que las fotografías o las ilustraciones en color no aparezcan.

Marca registradas

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Puede que otros productos o nombres de servicio sean marcas registradas de IBM u otras compañías. Hay disponible una lista actual de marcas registradas de IBM en el apartado "Información de marca registrada y copyright" en el sitio web www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.



Impreso en España