

IBM Unica CustomerInsight
Version 8.6.0
25 mai 2012

Guide d'installation

IBM

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 29.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex*

© Copyright IBM Corporation 2007, 2011.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens	v
Chapitre 1. Coordonnées du support technique d'IBM Unica	1
Chapitre 2. A propos d'IBM Unica CustomerInsight	3
Avantages d'IBM Unica CustomerInsight	3
Chapitre 3. A propos de l'installation d'IBM Unica CustomerInsight	5
Prérequis d'installation	5
Où installer IBM Unica CustomerInsight	6
A propos du support UTF-8	6
Exigence de respect de la casse pour les bases de données CustomerInsight	6
Avant l'installation d'IBM Unica CustomerInsight pour DB2	7
Avant l'installation d'IBM Unica CustomerInsight pour Oracle.	7
Avant l'installation d'IBM Unica CustomerInsight pour le serveur SQL	9
Pour installer IBM Unica CustomerInsight sous UNIX	10
Pour installer CustomerInsight sous Windows	11
Pour mettre à niveau IBM Unica CustomerInsight	12
Messages d'erreur de l'installation de DB2	13
Messages d'erreur d'installation d'Oracle	14
Messages d'erreur d'installation du serveur SQL	14
Chapitre 4. A propos de la configuration des logiciels tiers	17
Configuration de Microsoft Internet Explorer	17
Paramétrage des types MIME pour Internet Explorer	17
A propos de l'impression des légendes de graphiques dans Internet Explorer.	17
A propos de la protection par mot de passe du serveur Web	17
A propos des types MIME et de l'exportation des rapports	17
Activation du répertoire des scripts dans IIS	18
A propos des droits de répertoire IIS	18
Paramétrage des types MIME	18
Pour configurer les types MIME sur Apache	18
Chapitre 5. A propos de l'intégration d'IBM Unica CustomerInsight à IBM Unica Marketing.	21
Enregistrement de IBM Unica CustomerInsight avec IBM Unica Marketing Platform	21
Pour se connecter aux autres applications de IBM Unica Marketing depuis IBM Unica CustomerInsight.	22
Pour modifier votre mot de passe par le biais d'IBM Unica Marketing Platform	22
A propos de l'intégration d'IBM Unica CustomerInsight à IBM Unica Campaign	23
A propos des partitions IBM Unica CustomerInsight et IBM Unica Campaign	23
Pour ajouter les données de configuration d'IBM Unica Campaign à IBM Unica Marketing Platform	23
Exemple de configuration du niveau d'audience	25
Remarques	29
Marques	31

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.








OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Chapitre 1. Coordonnées du support technique d'IBM Unica

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre à l'aide de la documentation, le responsable désigné dans votre société peut contacter le support technique d'IBM® Unica. Utilisez les informations de cette section pour garantir la résolution efficace de votre problème.

Si vous ne faites pas partie des personnes autorisées dans votre société à appeler le support technique, contactez votre administrateur IBM Unica qui vous donnera toutes les informations nécessaires.

Informations à rassembler

Avant de contacter le support technique d'IBM Unica, rassemblez les informations suivantes :

- une brève description de la nature du problème,
- les messages d'erreur détaillés qui apparaissent lorsque l'erreur se produit,
- la liste détaillée des étapes permettant de reproduire l'erreur,
- les fichiers journaux, les fichiers de la session, les fichiers de configuration et les fichiers de données appropriés,
- les informations sur l'environnement de votre système et de votre produit, que vous pouvez obtenir en procédant comme indiqué dans la section "Informations système".

Informations système

Lorsque vous appelez le support technique d'IBM Unica, vous pouvez être invité à fournir des informations sur votre environnement.

Si vous pouvez vous connecter à votre application, la plupart de ces informations sont disponibles dans la page À propos, qui affiche des informations sur l'application IBM Unica installée.

Vous pouvez accéder à la page A propos en sélectionnant **Aide > A propos de**. Si la page A propos est inaccessible, il est possible d'obtenir le numéro de version de chaque application IBM Unica en consultant le fichier `version.txt` situé dans le répertoire d'installation de chaque application. Si le fichier `version.txt` n'est pas disponible, utilisez la commande `NetTracker admin -buildinfo` pour obtenir les informations de version.

Coordonnées du support technique d'IBM Unica

Pour savoir comment contacter le support technique d'IBM Unica, consultez le site Web du support technique des produits IBM Unica : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

Chapitre 2. A propos d'IBM Unica CustomerInsight

IBM Unica CustomerInsight offre aux spécialistes du marketing la capacité d'analyser visuellement et de manière interactive des données marketing, notamment les données clients ou les objets marketing. Par le biais de l'intégration à la suite IBM, CustomerInsight permet aux spécialistes du marketing d'agir en fonction de leurs analyses, par exemple en ciblant des populations spécifiques avec des campagnes marketing.

Plus particulièrement, CustomerInsight offre aux spécialistes du marketing les capacités suivantes :

- **Visualisation simple des données clients, par le biais de vues sous forme de tableaux et de graphiques des dimensions et des indicateurs**

Les spécialistes du marketing peuvent rapidement visualiser des informations de compte précises et d'autres indicateurs numériques (minimum, maximum, somme et moyenne) tout en sélectionnant, parcourant et explorant de manière interactive de nouvelles dimensions, le tout grâce à une interface glisser-déposer facile à utiliser.

- **Génération simple d'EasySets sans intervention informatique**

Les spécialistes du marketing peuvent générer des EasySets à partir de tables de clients, prospects ou données marketing. CustomerInsight génère automatiquement les dimensions, les indicateurs et les filtres des EasySets.

- **SimPLICITÉ d'utilisation de l'interface pour une sélection visuelle des cibles**

Les spécialistes du marketing peuvent afficher plusieurs dimensions de données simultanément, ainsi que les relations entre les dimensions. CustomerInsight permet aux utilisateurs de travailler avec différents niveaux de granularité (par exemple, différents nombres de tranches alignées pour des variables numériques), d'effectuer des sélections et de les affiner ultérieurement en explorant des dimensions supplémentaires. Les utilisateurs peuvent à tout moment ajouter des filtres et différents indicateurs pour fournir des informations supplémentaires ou une aide dans le processus de sélection visuelle.

Avantages d'IBM Unica CustomerInsight

IBM Unica CustomerInsight offre aux spécialistes du marketing les avantages suivants :

- **La capacité de répondre facilement aux questions du marché sans intervention informatique**

Les utilisateurs peuvent regrouper des données rapidement et facilement à partir de différentes sources et générer un EasySet de petite taille et pertinent pour une analyse ultérieure : ils peuvent également interagir avec l'EasySet créé pour eux afin de répondre à leurs propres questions marketing.

- **SimPLICITÉ d'utilisation et interface cohérente pour l'analyse**

Les utilisateurs n'ont pas besoin d'apprendre à utiliser des outils d'analyse complexes ou d'utiliser des applications différentes pour analyser les données marketing. Les utilisateurs peuvent analyser des données en ligne à l'aide de IBM Unica NetInsight et une association de données clients en ligne et hors ligne dans IBM Unica CustomerInsight, à l'aide de la même interface.

- **Intégration avec IBM Unica Marketing**

Outre l'analyse des informations clients, les utilisateurs peuvent prendre des mesures en fonction des analyses. Par exemple, un spécialiste du marketing peut sélectionner visuellement un ensemble de clients à cibler dans une campagne marketing.

Remarque : CustomerInsight peut fonctionner avec les données clients générées par le biais d'autres applications IBM Unica, ainsi qu'avec des données issues de vos propres systèmes.

Chapitre 3. A propos de l'installation d'IBM Unica CustomerInsight

Cette section fournit des instructions sur l'installation et la mise à niveau de CustomerInsight.

Prérequis d'installation

Avant de commencer le processus d'installation de CustomerInsight, assurez-vous que :

- IBM Unica Marketing Platform est installé et en cours d'exécution, et que vous connaissez son URL.
- Si vous utilisez IBM Unica Campaign, il est installé et vous connaissez le nom de la partition à utiliser avec cette installation de CustomerInsight.

Remarque : L'intégration de CustomerInsight avec Campaign est facultative. Toutefois, CustomerInsight utilisant les niveaux d'audience définis comme partie intégrante d'une partition Campaign, si vous n'utilisez pas Campaign, vous devez vous reporter à «Pour ajouter les données de configuration d'IBM Unica Campaign à IBM Unica Marketing Platform», à la page 23.

- La base de données que vous avez l'intention d'utiliser pour les tables système CustomerInsightest configurée et en cours d'exécution. Il s'agit de la base de données où les données d'EasySet doivent se trouver pour la création des EasySets. CustomerInsight crée et gère également les données d'EasySet dans cette base de données. Pour en savoir plus, consultez la section concernant le type de votre base de données :
 - Avant l'installation de CustomerInsight pour le serveur SQL
 - Avant l'installation de CustomerInsight pour Oracle
 - Avant l'installation de CustomerInsight pour DB2

Remarque : Si vous utilisez Campaign avec CustomerInsight, vous devez également configurer la base de données système CustomerInsight en tant que source de données pour Campaign. Ceci est obligatoire pour mapper les tables système UAI_Selection et UAI_Selection_SQL dans Campaign et pour l'exécution de sélections CustomerInsight sauvegardées par rapport à la base de données système CustomerInsight. Consultez le manuel *IBM Unica Campaign - Guide d'administration* pour plus d'informations.

- Le serveur Web que vous avez l'intention d'utiliser pour CustomerInsight est configuré et en cours d'exécution. CustomerInsight prend en charge les serveurs Web suivants :
 - IIS
 - Apache
- Les navigateurs des utilisateurs sont configurés pour utiliser CustomerInsight. Pour en savoir plus, consultez Pour configurer Microsoft Internet Explorer.

Pour une liste complète des versions de produits IBM compatibles avec ce produit, reportez-vous à la *Matrice de compatibilité de produits IBM* et à tout autre document de compatibilité de produits indiqué dans la documentation sur le site Web central des clients IBM (<https://customercentral.unica.com>).

Pour obtenir une liste complète des exigences tiers relatives à ce produit, reportez-vous à la section *Environnements logiciels recommandés et configuration système minimale* de votre version de CustomerInsight indiquée sur le site Web central des clients IBM Unica (<https://customercentral.unica.com>).

Où installer IBM Unica CustomerInsight

Suivez les instructions ci-dessous lors de l'installation de CustomerInsight.

Emplacement de l'installation

Un serveur Web doit être installé et en cours d'exécution sur le serveur sur lequel vous installez CustomerInsight.

Répertoires CustomerInsight

L'emplacement d'installation des fichiers CustomerInsight est soumis à la configuration de votre serveur Web. Ces instructions décrivent l'emplacement d'installation des fichiers relatifs aux autres fichiers sur votre serveur.

CustomerInsight utilise trois répertoires différents :

- **Répertoire HTML CustomerInsight** : Placez ce répertoire dans son propre sous-répertoire sous la racine du document HTML du serveur Web. C'est à cet emplacement que CustomerInsight stocke les rapports qu'il génère.
- **Répertoire CGI-BIN CustomerInsight** : Placez ce répertoire dans son propre sous-répertoire sous la racine du document CGI-BIN du serveur Web. Sous Windows exécutant IIS, cet emplacement se trouve généralement dans le répertoire Scripts.
- **Répertoire du programme CustomerInsight** : Placez ce répertoire à l'emplacement de votre choix. Sous Windows, l'emplacement par défaut est C:\Program Files\Insight ; Sous UNIX, l'emplacement par défaut est /usr/local/Insight.

Ce répertoire contient la et les fichiers binaires et de configuration.

La base de données du système

Chaque instance installée de CustomerInsight a besoin de sa propre base de données de la table système. IBM ne prend pas en charge la configuration de deux ou plusieurs instances de CustomerInsight avec la même instance de base de données.

A propos du support UTF-8

CustomerInsight prend en charge UTF-8 pour les bases de données Oracle et DB2.

CustomerInsight ne prend pas en charge UTF-8 pour les bases de données de serveur SQL Microsoft SQL.

Remarque : Si vous envisagez d'utiliser UTF-8, contactez le support technique d'IBM pour obtenir des instructions supplémentaires.

Exigence de respect de la casse pour les bases de données CustomerInsight

CustomerInsight nécessite une base de données sensible à la casse. Si votre base de données n'est pas sensible à la casse, l'installation de CustomerInsight échouera.

Important : D'autres produits de IBM Unica Marketing ne prennent pas en charge les bases de données sensibles à la case. Les bases de données pour ces produits doivent être séparées de la base de données CustomerInsight.

Avant l'installation d'IBM Unica CustomerInsight pour DB2

Votre serveur de base de données doit exécuter une version prise en charge de DB2. Pour obtenir une liste complète des versions de bases de données prises en charge, reportez-vous à la section *Environnements logiciels recommandés et configuration système minimale* pour votre version de CustomerInsight affichée sur le site Web central des clients IBM Unica (<https://customers.unica.com>).

Vous devez connaître le nom d'utilisateur, le mot de passe et l'alias de base de données nécessaire pour vous connecter à votre serveur de base de données DB2 à partir de votre ordinateur afin de terminer l'installation. Si votre ordinateur n'est pas actuellement configuré en tant que client DB2, consultez la documentation de DB2 pour obtenir des instructions.

Page de codes de la base de données

Votre base de données doit utiliser une page de codes à un seul octet, sensible à la casse et respectant les accents. Vous pouvez utiliser une page de codes UTF-8, IBM-1252 (sur les systèmes Windows) ou ISO8859-1 (sur les systèmes UNIX). Si vous envisagez d'utiliser un code de pages différent, vous devez d'abord contacter le support technique d'IBM Unica.

Remarque : Si vous envisagez d'utiliser UTF-8, il est conseillé de contacter le support technique d'IBM Unica pour obtenir des instructions supplémentaires.

Avant l'installation d'IBM Unica CustomerInsight pour Oracle

Important : Lorsque vous procédez à l'installation sur un système Windows ou Linux 64 bits et utilisez Oracle comme base de données, vous devez utiliser le client Oracle 11g. Les versions précédentes du client Oracle ne sont plus prises en charge.

Pour installer CustomerInsight, vous avez besoin d'un compte utilisateur valide pour votre base de données Oracle. Le rôle CONNECT doit avoir été précédemment accordé à ce compte utilisateur, qui doit disposer de suffisamment d'espace disponible dans le quota pour l'espace de table par défaut. La quantité d'espace disponible doit être assez grande pour la taille totale des données que vous vous attendez à traiter avec CustomerInsight.

Votre serveur de base de données doit exécuter une version prise en charge d'Oracle. Pour obtenir une liste complète des versions de bases de données prises en charge, voir la section *Environnements logiciels recommandés et configuration requise minimale* pour votre version de CustomerInsight.

Vous devez connaître le nom d'utilisateur, le mot de passe et le nom de service nécessaires pour vous connecter à votre serveur de base de données Oracle à partir de votre ordinateur pour installer CustomerInsight.

Si votre ordinateur n'est pas actuellement configuré en tant que client Oracle, consultez la documentation Oracle pour obtenir des instructions.

Jeux de caractères de base de données et client

Les jeux de caractères de base de données et client que vous utilisez lors de la création de votre base de données Oracle peuvent avoir un impact significatif sur CustomerInsight. Les jeux de caractères **WE8ISO8859P1** et **AL32UTF8** peuvent être utilisés sans risque en tant que jeux de caractères de base de données et client.

Si vous envisagez d'utiliser AL32UTF8 ou un autre jeu de caractères, vous devez d'abord contacter le support technique d'IBM Unica. Si vous ne connaissez pas le jeu de caractères que vous utilisez, contactez votre administrateur de base de données.

Remarque : Le jeu de caractères **US7ASCII** ne doit jamais être utilisé.

Configuration d'Oracle 10gR2

Important : Oracle 10gR2 est uniquement pris en charge pour les installations sur systèmes Linux 32 bits. Lorsque vous procédez à l'installation sur un système Windows ou Linux 64 bits et utilisez Oracle comme base de données, vous devez utiliser le client Oracle 11g. Les versions précédentes du client Oracle ne sont plus prises en charge.

Avec Oracle 10gR2, le seul rôle CONNECT n'est pas suffisant pour que l'utilisateur CustomerInsight se connecte à la base de données. Pour permettre des connexions réussies à la base de données, vous devez accorder à l'utilisateur CustomerInsight les droits supplémentaires suivants :

- CREATE SESSION

Ce droit est requis pour créer une session. Oracle génère une erreur ORA-01045 lorsque quelqu'un essaie de se connecter à une base de données si un privilège est manquant.

- ALTER SESSION

Ce droit est requis pour modifier votre session actuelle de l'une des manières suivantes :

- Pour activer ou désactiver la fonction de trace SQL
- Pour modifier les valeurs des paramètres NLS
- Pour modifier votre étiquette de session DBMS dans Trusted Oracle
- Pour modifier le format de l'étiquette par défaut pour votre session
- Pour fermer un lien de base de données
- Pour envoyer des conseils à des bases de données distantes afin de forcer une transaction répartie en attente de validation
- Pour autoriser ou interdire aux procédures et aux fonctions stockées de générer des instructions COMMIT et ROLLBACK
- Pour modifier le but de l'approche d'optimisation basée sur le coût
- Dans un serveur parallèle, pour indiquer que la session doit accéder aux fichiers de la base de données comme si la session était connectée à une autre instance

- CREATE TABLE

Ce droit est requis pour créer une table, la structure de base pour contenir les données utilisateur, en spécifiant les informations suivantes :

- Définitions de colonnes
- Contraintes d'intégrité

- Espaces de table de la table
- Caractéristiques de stockage
- Un cluster facultatif
- Des données d'une requête arbitraire

Droits requis pour les utilisateurs Oracle

Tous les utilisateurs Oracle ont besoin des droits suivants pour que CustomerInsight termine les sessions de base de données associées avec les rapports en cours d'exécution qui sont annulés par un utilisateur ou un administrateur :

- ALTER SYSTEM
- SELECT sur gv_\$session

Si vous ne pouvez pas accorder ces droits à tous les utilisateurs, vérifiez régulièrement le fichier journal reportschedule_qexec. CustomerInsight consigne les sessions de base de données de liste de messages d'erreur qui n'ont pas été terminées, vous pouvez donc identifier les sessions à terminer manuellement.

Avant l'installation d'IBM Unica CustomerInsight pour le serveur SQL

Pour installer CustomerInsight, vous devez disposer d'un compte utilisateur valide pour votre base de données de serveur SQL. Vous devez accorder à ce compte utilisateur le rôle db_owner sur la base de données que vous comptez utiliser pour CustomerInsight. La quantité d'espace disponible doit être assez grande pour la taille totale des données que vous vous attendez à traiter avec CustomerInsight.

Votre serveur de base de données doit exécuter une version prise en charge du serveur SQL. Pour obtenir une liste complète des versions de bases de données prises en charge, reportez-vous à la section *Environnements logiciels recommandés et configuration système minimale* pour votre version de CustomerInsight sur le site Web central des clients IBM Unica (<https://customers.unica.com>).

Si votre ordinateur n'est pas actuellement configuré en tant que client du serveur SQL, consultez la documentation du serveur SQL pour obtenir des instructions.

Pilotes ODBC du serveur SQL

Votre ordinateur doit être équipé de la version 3.7 ou ultérieure du pilote ODBC du serveur SQL installé. Les versions acceptables du pilote ODBC du serveur SQL sont incluses dans la distribution du serveur SQL et sont installées lorsque le serveur SQL est installé. Vous pouvez également accepter les pilotes ODBC du serveur SQL dans le package Microsoft Data Access Components version 2.1 ou ultérieure. Si le pilote ODBC correct du serveur SQL n'est pas actuellement installé sur votre ordinateur, consultez la documentation du serveur SQL ou le site Web Microsoft Data Access pour obtenir des instructions.

Considérations relatives au respect de la casse du serveur SQL

Une installation par défaut du serveur SQL traite les chaînes de caractères de manière à ne pas respecter la casse et les accents à cause du paramètre d'ordre de tri par défaut. Toutefois, la base de données CustomerInsight doit respecter à la fois la casse et les accents. (L'installation ne peut pas être effectuée avec une base de données non sensible à la casse.) En tant que meilleure pratique, utilisez une

base de données avec l'ordre de collation Latin1_General_BIN pour les langues Latin1. Consultez la documentation de votre serveur SQL pour obtenir des informations et des instructions sur la création d'une base de données sensible à la casse.

Pour installer IBM Unica CustomerInsight sous UNIX

Avant de poursuivre avec ces instructions, consultez les prérequis à l'installation décrits précédemment dans le guide.

Avant de commencer l'installation, notez l'URL complète de l'installation d'IBM Unica Marketing à laquelle vous souhaitez vous connecter ainsi que le nom complet de la partition Campaign à utiliser avec l'installation de CustomerInsight.

1. Procurez-vous le DVD IBM Unica CustomerInsight ou téléchargez le logiciel à partir d'IBM.
2. Décompressez l'archive du programme d'installation dans un répertoire temporaire. Par exemple :

```
gunzip CustomerInsight -<version>-<database>-UNIX OS.tar.gz
tar xvf CustomerInsight -<version>-<database>-UNIX OS.tar
```
3. Modifiez les répertoires vers le répertoire temporaire.
4. Exécutez le programme d'installation avec la commande `./ntinstall`.
5. Lisez et acceptez le contrat de licence.
6. Entrez les informations requises suivantes lorsque vous y êtes invité.
 - Pour DB2, le nom de l'instance pour le client DB2 et le nom d'utilisateur, le mot de passe et l'alias pour la base de données DB2.
Pour Oracle, le chemin vers votre répertoire de programme de client Oracle (**ORACLE_HOME**) et le nom d'utilisateur, le mot de passe et le nom de service pour la base de données Oracle.

Remarque : CustomerInsight essaie de se connecter à la base de données. S'il rencontre des difficultés, il affiche un message d'erreur.

- Le répertoire du programme pour stocker les exécutable.
 - Le répertoire HTML dans lequel stocker les fichiers HTML. Ce répertoire doit être sous la racine du document pour les rapports de votre serveur Web.
 - L'URL correspondant au répertoire HTML que vous avez indiqué.
 - Le répertoire CGI-BIN. Ce répertoire doit être configuré en tant que répertoire CGI-BIN dans le logiciel de votre serveur Web.
 - L'URL correspondant au répertoire CGI-BIN que vous avez indiqué.
7. Entrez l'URL complète pour l'installation d'IBM Unica Marketing à laquelle vous souhaitez vous connecter, puis le nom complet de la partition Campaign à utiliser.

Remarque : Si vous entrez une URL incorrecte d'IBM Unica Marketing, les utilisateurs ne peuvent pas se connecter et un message d'erreur indique que la connexion a échoué.

8. Indiquez si vous souhaitez entrer les informations relatives à votre serveur de messagerie au cours du processus d'installation. Cela permet aux utilisateurs d'envoyer des rapports par e-mail ainsi que des notifications d'erreur d'application aux administrateurs CustomerInsight. Si vous ne configurez pas les paramètres de serveur de messagerie au cours de l'installation, vous pouvez le faire ultérieurement par le biais de l'interface d'administration.

Si vous entrez Yes, entrez :

- a. Le nom d'hôte ou l'adresse IP de votre serveur de messagerie.
- b. Le port TCP sur lequel votre serveur de messagerie est installé, ou appuyez sur Enter (Entrée) pour accepter la valeur par défaut 25.
- c. L'adresse e-mail à partir de laquelle tous les rapports seront envoyés.
- d. L'adresse/Les adresses e-mail des individus qui doivent être avertis des erreurs. Séparez les adresses e-mail avec des virgules.

Après la révision des valeurs entrées et la correction des éventuelles erreurs, CustomerInsight termine l'installation et affiche une URL à entrer dans le navigateur Web afin de commencer.

Remarque : Pour les environnements Linux : L'utilisateur exécutant Apache doit avoir un droit d'accès en écriture au répertoire <CustomerInsight>/data/admin/logging directory. Après l'installation, vérifiez les droits d'accès au répertoire logging. S'ils sont en la possession d'un utilisateur différent de l'utilisateur Apache, vous devrez peut-être modifier leurs droits d'accès afin d'autoriser un accès en écriture à l'utilisateur Apache si vous disposez de umasks définis.

Vous devez maintenant permettre aux utilisateurs de se connecter à CustomerInsight à partir d'autres applications IBM.

Si vous utilisez IBM Unica Campaign, vous devrez peut-être ajouter des niveaux d'audience supplémentaires pour travailler avec vos données marketing dans CustomerInsight. Consultez le *Guide d'administration d'IBM Unica Campaign* pour obtenir des instructions.

Si vous n'utilisez pas IBM Unica Campaign, ajoutez les données de configuration d'IBM Unica Campaign à IBM Unica Marketing Platform.

Pour installer CustomerInsight sous Windows

Avant de poursuivre avec ces instructions, consultez les prérequis à l'installation décrits précédemment dans le guide.

Avant de commencer l'installation, notez l'URL complète de l'instance d'IBM Unica Marketing Platform à laquelle vous souhaitez vous connecter ainsi que le nom complet de la partition IBM Unica Campaign à utiliser avec l'installation de CustomerInsight.

1. Procurez-vous le DVD CustomerInsight ou téléchargez le logiciel à partir d'IBM.
2. Connectez-vous à la console serveur avec les droits d'accès administrateur.
3. Cliquez deux fois sur l'archive autoextractible.
4. Suivez les instructions à l'écran.

Remarque : Si vous entrez une URL Marketing Platform incorrecte, les utilisateurs ne peuvent pas se connecter et un message d'erreur indique que la connexion a échoué.

Vous devez maintenant permettre aux utilisateurs de se connecter à CustomerInsight à partir d'autres applications IBM.

Si vous n'utilisez pas Campaign, vous devez également ajouter les données de configuration Campaign à Marketing Platform.

Si vous utilisez IBM Unica Campaign, vous devrez peut-être ajouter des niveaux d'audience supplémentaires pour travailler avec vos données marketing dans IBM Unica CustomerInsight. Consultez le *Guide d'administration d'IBM Unica Campaign* pour obtenir des instructions.

Remarque : Si vous utilisez une base de données Oracle et que vous avez installé le client Oracle immédiatement avant d'installer CustomerInsight, vous devez redémarrer le serveur avant de pouvoir utiliser CustomerInsight.

Pour mettre à niveau IBM Unica CustomerInsight

Avant de commencer la mise à niveau, consultez la section «Prérequis d'installation», à la page 5.

Si vous utilisez actuellement CustomerInsight version 8.5.0, vous pouvez effectuer directement une mise à niveau vers la version 8.6.0, comme décrit ci-dessous. Si vous utilisez une version précédente, vous devez tout d'abord effectuer une mise à niveau vers la version 8.5.0.

1. Sauvegardez les répertoires suivants

- Le répertoire du programme

Sous Windows, le répertoire du programme par défaut est C:\Program Files\CustomerInsight.

Sous Unix, le répertoire du programme par défaut est usr/local/CustomerInsight.

- Le répertoire HTML utilisé par CustomerInsight
- Le répertoire CGI-BIN utilisé par CustomerInsight
- La base de données CustomerInsight

2. Exécutez le programme d'installation pour vos système d'exploitation et base de données.

A l'invite du répertoire du programme, vous devez sélectionner ou entrer le même répertoire que celui dans lequel votre version précédente d'Insight est installée CustomerInsight.

Remarque : Si vous indiquez un répertoire différent, CustomerInsight est installé en tant que nouveau programme et l'installation pré-existante n'est pas mise à niveau.

Lorsque vous sélectionnez ou entrez le répertoire du programme CustomerInsight pour la version pré-existante, le programme d'installation détecte que vous effectuez la mise à niveau et il utilise les informations d'installation existantes. Par conséquent, vous n'êtes pas invité à entrer les informations sur la connexion à la base de données, les installations de IBM Unica Marketing et IBM Unica Campaign, les répertoires HTML et CGI-BIN ou les paramètres d'e-mail.

Le programme d'installation met à niveau votre installation existante de CustomerInsight vers la version actuelle.

Les détails de mise à niveau sont consignés dans le fichier ntupgrade.log qui se trouve dans le répertoire <installation_home>.

Lorsque le processus de mise à niveau est terminé, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- **Configurer les EasySets pour utiliser la base de données géographique (facultatif)** : Si vous avez besoin d'accéder à des rapports géographiques dans n'importe lequel de vos EasySets, configurez chacun de ces profils pour utiliser la base de données géographique. Pour en savoir plus, consultez le *Guide de configuration de CustomerInsight*.
- **Rééchantillonner tous les EasySets qui utilisent l'échantillonnage**. Utilisez la commande nettracker EasySet_name -resample pour rééchantillonner le profil.

Pour obtenir des informations sur les erreurs de base de données que vous pouvez rencontrer lors du processus de mise à niveau, consultez la section de votre base de données.

Remarque : Sous Windows, la mise à niveau crée un second groupe de programmes CustomerInsight dans le menu **Démarrer**. Vous pouvez supprimer l'un des groupes de programmes.

Messages d'erreur de l'installation de DB2

Le programme d'installation de CustomerInsight tente de se connecter à votre base de données DB2 et de créer des tables dont CustomerInsight a besoin pour générer des rapports. Au cours de ce test, vous pouvez recevoir un message d'erreur si CustomerInsight détecte un problème avec votre configuration DB2 actuelle qui l'empêchera de s'exécuter. Voici certains messages d'erreur communs et leurs causes :

- Could not allocate the environment handle
CustomerInsight n'a pas pu localiser l'instance DB2 locale que vous avez spécifiée.
- The database alias name or database name "NAME" could not be found
Vous avez spécifié un alias de base de données non défini.
- A communication error has been detected. Communication protocol being used: "TCP/IP". Communication API being used: "SOCKETS". Location where the error was detected "". Communication function detecting the error: "connect". Protocol specific error code(s): "111", "*", "*"
L'instance distante à laquelle vous tentez de vous connecter n'est pas en cours d'exécution.
- No start database manager command was issued
La base de données locale à laquelle vous tentez de vous connecter n'est pas en cours d'exécution.
- Attempt to establish connection failed with security reason "#"
("<description>")
Vous ne disposez pas des droits pour vous connecter à la base de données DB2 (en raison d'un nom d'utilisateur incorrect, d'un mot de passe non valide, etc.).
- User "USER NAME" does not have the CONNECT privilege
Votre nom d'utilisateur et mot de passe sont corrects mais vous ne disposez pas des droits pour vous connecter à la base de données.
- USER NAME does not have the privilege to perform operation "OPERATION"
Vous ne disposez pas des droits requis pour exécuter certaines des fonctions de la base de données nécessaires pour exécuter CustomerInsight dans la base de données DB2 spécifiée.

- Setup was unable to connect to the CustomerInsight interface using the CGI URL you provided.

Ce message apparaît après l'installation sur les plateformes Windows/IIS. Pour résoudre le problème, modifiez l'utilisateur de compte invité Internet (généralement IUSR_<COMPUTERNAME>) en en faisant un membre du groupe DB2USERS. Redémarrez ensuite le service d'administration de IIS.

La plupart des messages d'erreur résultent de problèmes avec votre configuration DB2. Si nécessaire, consultez votre documentation DB2 pour obtenir de l'aide afin de résoudre les problèmes.

Messages d'erreur d'installation d'Oracle

Le programme d'installation de CustomerInsight tente de se connecter à votre base de données Oracle et de créer des tables dont CustomerInsight a besoin pour générer des rapports. Au cours de ce test, vous pouvez recevoir un message d'erreur si CustomerInsight détecte un problème avec votre configuration Oracle actuelle qui l'empêchera de s'exécuter. Voici certains messages d'erreur communs et leurs causes :

- Could not resolve service name
CustomerInsight n'a pas pu localiser l'ordinateur sur lequel le service Oracle est en cours d'exécution, ou un service avec le nom fourni s'exécutant sur cet ordinateur.
- Invalid user name/password
Vous ne pouvez pas vous connecter à la base de données Oracle avec le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous avez saisis.
- No listener
Vous avez spécifié un nom de service qui résout un ordinateur qui n'exécute pas Oracle actuellement.
- User lacks privilege
Vous ne disposez pas des droits requis pour exécuter certaines des fonctions de la base de données nécessaires pour exécuter CustomerInsight dans la base de données Oracle à laquelle vous vous êtes connecté.
- No privileges on tablespace NAME
Vous n'avez pas d'espace dans la base de données qui vous a été affectée.
- ld.so.1: ntinstall: fatal: libcIntsh.so.10.1: open failed: No such file or directory
Vous installez CustomerInsight avec Oracle 11g et vous ne disposez pas des bibliothèques Oracle Client 10.2 32 bits sur votre LD_LIBRARYPATH. Lors de l'installation de CustomerInsight avec Oracle 11g, vous devez utiliser le client 32 bits Oracle 10.2. (Après l'installation, vous pouvez mettre à niveau le client vers la version 11 si vous le souhaitez.)

Ces messages d'erreur résultent de problèmes avec la configuration Oracle. Si vous recevez l'un de ces messages, consultez votre documentation Oracle ou demandez à votre administrateur de base de données pour obtenir de l'aide et résoudre le problème.

Messages d'erreur d'installation du serveur SQL

Le programme d'installation de CustomerInsight tente de se connecter à votre base de données du serveur SQL et de créer plusieurs tables dont CustomerInsight a besoin pour générer des rapports. Au cours de ce test, vous pouvez recevoir un

message d'erreur si CustomerInsight détecte un problème avec votre configuration actuelle du serveur SQL qui l'empêchera de s'exécuter. Voici certains messages d'erreur communs et leurs causes :

- Specified SQL server not found
CustomerInsight n'a pas pu localiser l'ordinateur sur lequel le serveur SQL s'exécute.
- Login failed for user "username"
Vous ne pouvez pas vous connecter à la base de données du serveur SQL avec le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous avez saisis. Contactez votre administrateur de base de données pour obtenir un nom d'utilisateur valide.
- The user "user name" must have the db_owner role set for database "database"
Vous ne disposez pas des droits requis pour exécuter certaines des fonctions de la base de données nécessaires pour exécuter CustomerInsight dans la base de données du serveur SQL spécifiée.

Ces messages d'erreur résultent de problèmes avec la configuration de votre serveur SQL. Si vous recevez l'un de ces messages, consultez votre administrateur de base de données ou la documentation de votre serveur SQL pour obtenir de l'aide et résoudre le problème.

Chapitre 4. A propos de la configuration des logiciels tiers

Cette section fournit des instructions sur la configuration des navigateurs et serveurs Web pour une utilisation avec CustomerInsight.

Configuration de Microsoft Internet Explorer

Pour des performances optimales, configurez Internet Explorer pour vérifier s'il existe des nouvelles versions de pages stockées à chaque fois que vous visitez une page Web.

Remarque : Si vous utilisez IBM Unica Marketing Platform pour l'authentification, définissez une expiration des cookies à chaque fois que le navigateur se ferme pour une sécurité accrue.

Paramétrage des types MIME pour Internet Explorer

Remarque : Vous devez disposer des droits d'administration pour effectuer cette tâche.

Vous modifiez les paramètres MIME pour Internet Explorer pour permettre aux utilisateurs d'exporter des données de rapport telles qu'un fichier .csv ou .rtf. Dans le panneau de configuration, configurez les types de fichier CSV, DOC, RTF et XLS pour confirmer l'ouverture après le téléchargement.

Les utilisateurs doivent maintenant voir la boîte de dialogue **Enregistrer sous** lors de l'exportation des données de rapport.

Remarque : Vous devez modifier les paramètres MIME sur le serveur Web CustomerInsight en plus de modifier les paramètres MIME pour Internet Explorer.

A propos de l'impression des légendes de graphiques dans Internet Explorer

Les légendes dans les graphiques récapitulatifs CustomerInsight sont des cellules de tableau avec des couleurs d'arrière-plan définies. Par défaut, Internet Explorer n'imprime pas les couleurs d'arrière-plan. Pour imprimer les légendes en couleur, vous devez activer l'impression d'arrière-plan dans Internet Explorer.

A propos de la protection par mot de passe du serveur Web

CustomerInsight contient des fonctions que vous pouvez utiliser pour limiter l'accès aux et aux options EasySet, mais la sécurité intégrée de votre serveur Web doit être utilisée pour limiter complètement l'accès. Pour en savoir plus, consultez la documentation de votre serveur Web.

A propos des types MIME et de l'exportation des rapports

CustomerInsight peut exporter des données, permettant aux utilisateurs d'importer des rapports dans des produits logiciels populaires tels que Microsoft Excel, Access et Word. CustomerInsight utilise les extensions .csv, .html et .rtf lors de

l'exportation des données. Pour des performances optimales, la meilleure pratique consiste à ajouter le type MIME `application/octet-stream` pour l'extension de fichier `.csv`.

Pour en savoir plus, consultez la documentation de votre serveur Web.

Activation du répertoire des scripts dans IIS

Dans IIS, le répertoire des scripts n'est pas activé par défaut. Le programme d'installation de CustomerInsight active automatiquement le répertoire des scripts. Si nécessaire, vous pouvez activer manuellement le répertoire des scripts. Pour en savoir plus, consultez la documentation Microsoft IIS.

A propos des droits de répertoire IIS

Vous devez vous assurer que le **Compte invité Internet** existe dans les répertoires suivants, avec un **Contrôle total**, et que le contrôle est propagé à tous les objets enfants.

- Le répertoire d'installation racine CustomerInsight
- Le répertoire CustomerInsight dans le répertoire racine Web IIS (par défaut, `C:\inetpub\wwwroot`).
- Le répertoire de scripts IIS (par défaut, `C:\inetpub\scripts`).

Paramétrage des types MIME

Vous modifiez les paramètres MIME sur le serveur pour permettre aux utilisateurs d'exporter des données de rapport telles qu'un fichier `.csv` ou `.rtf`. Cette opération permet aux utilisateurs d'accéder à la boîte de dialogue **Enregistrer sous** lorsqu'ils exportent un rapport. Vous devez définir les extensions de fichier `.csv` et `.rtf` sur `application/octet-stream`. Pour en savoir plus, consultez la documentation de votre serveur Web.

Remarque : Si les utilisateurs ne voient pas la boîte de dialogue **Enregistrer sous** lors de l'exportation des données, vous devez modifier les paramètres MIME pour Internet Explorer.

Pour configurer les types MIME sur Apache

Vous modifiez les paramètres MIME sur le serveur pour permettre aux utilisateurs d'exporter des données de rapport telles qu'un fichier `.csv` ou `.rtf`. Cette opération permet aux utilisateurs d'accéder à la boîte de dialogue **Enregistrer sous** lorsqu'ils exportent des rapports. Vous devez définir les extensions de fichier `.csv` et `.rtf` sur `application/octet-stream`.

1. Modifiez les répertoires vers le répertoire `<ApacheHome>/conf`. (UNIX uniquement).
2. Ouvrez le fichier `mime.types` dans un éditeur de texte.
Sous Windows :
 - Pour les versions antérieures à la version 2.2, l'emplacement par défaut de `mime.types` est `C:\Program Files\Apache Group\Apache\conf`.
 - Pour Apache 2.2, l'emplacement par défaut de `mime.types` est `C:\Program Files\Apache Software Foundation\Apache2.2\conf`.Sous UNIX, l'emplacement par défaut de `mime.types` est `/usr/local/apache/conf`.
3. Changez la ligne `application/octet-stream bin dms lha lzh exe class en application/octet-stream bin dms lha lzh exe class csv rtf`.

4. Enregistrez et fermez mime.types.
5. Redémarrez Apache.

Les utilisateurs doivent maintenant voir la boîte de dialogue **Enregistrer sous** lors de l'exportation des données de rapport.

Si les utilisateurs ne voient pas la boîte de dialogue **Enregistrer sous** lors de l'exportation des données, vous devez modifier les paramètres MIME pour Internet Explorer.

Chapitre 5. A propos de l'intégration d'IBM Unica CustomerInsight à IBM Unica Marketing

IBM Unica CustomerInsight est intégré à IBM Unica Marketing comme suit :

- **Authentification unique à l'échelle de la suite**

Une fois qu'un utilisateur se connecte à une application de la suite (par exemple, CustomerInsight ou Campaign), il ou elle peut naviguer entre les applications de la suite sans avoir à s'authentifier une seconde fois.

- **Authentification centrale**

Vous pouvez configurer CustomerInsight de sorte que les utilisateurs soient authentifiés par le biais d'IBM Unica Marketing Platform.

Remarque : Les utilisateurs doivent être configurés dans IBM Unica Marketing Platform afin d'enregistrer des sélections de groupe.

- **Configuration du niveau d'audience**

Vous définissez les niveaux d'audience utilisés par CustomerInsight lors de la création d'un EasySet par le biais de la fonctionnalité Gestionnaire de configuration dans Marketing Platform. Vous pouvez également utiliser Campaign pour gérer les niveaux d'audience.

Remarque : Il existe une correspondance un à un entre une installation de CustomerInsight et une installation d'IBM Unica Marketing Platform. Vous pouvez intégrer une installation de CustomerInsight à une installation d'IBM Unica Marketing Platform.

Enregistrement de IBM Unica CustomerInsight avec IBM Unica Marketing Platform

Pour utiliser CustomerInsight avec d'autres produits IBM Unica Marketing, vous devez l'enregistrer avec IBM Unica Marketing Platform. L'enregistrement permet aux utilisateurs de se servir d'une authentification unique pour tous les produits IBM Unica Marketing et crée des liens dans l'interface IBM Unica Marketing vers CustomerInsight.

Avant de commencer le processus d'enregistrement, effectuez les tâches suivantes :

- Installez IBM Unica Marketing Platform et CustomerInsight.
- Arrêtez le serveur d'applications Web qui sert IBM Unica Marketing Platform.

Pour terminer le processus d'enregistrement :

1. Dans un éditeur de texte, ouvrez `insight_config.xml`, situé dans le niveau supérieur du répertoire d'installation de CustomerInsight.
2. Définissez la valeur de la propriété **serverURL** sur l'URL pour CustomerInsight et enregistrez vos modifications dans le fichier.

Par exemple :

```
<property name="serverURL" type="string_property" width="40">
  <value>http://my_customerinsight_server/customerinsight_root</value>
</property>
```

Par défaut, l'URL est le nom ou l'adresse IP de l'ordinateur et le répertoire racine d'installation. Vous pouvez copier l'URL à partir du fichier NetTracker.cfg, sous **<platform>/<htmlurl>**.

3. Exécutez l'outil IBM Unica Marketing PlatformconfigTool comme suit :

```
configTool -r Insight -f <INSIGHT_HOME>/insight_config.xml
```

Cela permet l'authentification unique entre CustomerInsight et Marketing Platform.

Remarque : Si vous faites une erreur ou si l'URL de CustomerInsight change, vous pouvez modifier la valeur par le biais d'IBM Unica Marketing Platform.

4. Exécutez configTool une seconde fois en procédant comme suit :

```
configTool -i -p "Affinium|suite|uiNavigation|mainMenu|Analytics" -f  
<INSIGHT_HOME>/insight_navigation.xml
```

Cela active l'élément de menu CustomerInsight sur IBM Unica Marketing Platform.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'utilitaire configTool, reportez-vous à la documentation d'IBM Unica Marketing Platform.

Important : Pour pouvoir afficher l'élément de menu CustomerInsight dans Marketing Platform, le rôle utilisateur CustomerInsight doit être affecté aux utilisateurs individuels dans IBM Unica Marketing Platform. Sans cette affectation, l'élément de menu ne sera pas visible.

Pour se connecter aux autres applications de IBM Unica Marketing depuis IBM Unica CustomerInsight

Suivez les instructions ci-dessous lorsque vous utilisez CustomerInsight et que vous voulez ouvrir un autre composant installé de IBM Unica Marketing.

Dans l'angle supérieur gauche, cliquez sur **IBM**.

Une nouvelle fenêtre du navigateur s'ouvre et affiche la page principale de Marketing Platform.

Pour modifier votre mot de passe par le biais d'IBM Unica Marketing Platform

Lorsque CustomerInsight utilise l'authentification de IBM Unica Marketing Platform (l'option de configuration d'authentification de meilleure pratique), après la création initiale de votre ID utilisateur ou lorsque votre mot de passe expire, vous recevez un message vous indiquant que votre mot de passe a expiré lors de la connexion à CustomerInsight. Pour spécifier un nouveau mot de passe, vous devez utiliser IBM Unica Marketing Platform.

1. Ouvrez IBM Unica Marketing Platform.
2. Connectez-vous en utilisant votre mot de passe existant.
Vous êtes ensuite invité à modifier votre mot de passe.
3. Entrez et confirmez le nouveau mot de passe, suivi des règles d'administration de mot de passe établies pour Marketing Platform.
4. Enregistrez le nouveau mot de passe.

Vous pouvez maintenant vous connecter à CustomerInsight avec le nouveau mot de passe.

A propos de l'intégration d'IBM Unica CustomerInsight à IBM Unica Campaign

IBM Unica CustomerInsight offre une capacité de sélection visuelle de populations de clients pour une utilisation ultérieure dans IBM Unica Campaign. Après l'exploration et la sélection de données, CustomerInsight les utilisateurs peuvent facilement importer les sélections dans Campaign pour le ciblage.

Le workflow typique pour cette intégration est le suivant :

1. L'utilisateur Campaign crée un diagramme avec un processus **Extraction** qui sort une table de données clients en fonction de certains critères de sélection. Cette table source est créée dans la base de données du système CustomerInsight.
2. A partir de cette table source, créez un EasySet. Vous pouvez explorer les données visuellement et sélectionner le meilleur ensemble de cibles pour une campagne ou une offre particulière.
3. Enregistrez ensuite les données sélectionnées en tant que sélection CustomerInsight et accédez-y dans Campaign à l'aide du processus **Sélection** d'un diagramme.

Remarque : Afin d'accéder aux options de sélection CustomerInsight dans Campaign, vous devez tout d'abord enregistrer CustomerInsight avec Marketing Platform. Voir la rubrique «Enregistrement de IBM Unica CustomerInsight avec IBM Unica Marketing Platform», à la page 21 pour permettre aux utilisateurs de se connecter à CustomerInsight à partir d'autres applications IBM Unica Marketing.

A propos des partitions IBM Unica CustomerInsight et IBM Unica Campaign

Une installation de CustomerInsight fonctionne avec une partition de Campaign.

Sélectionnez la partition Campaign à utiliser pendant l'installation de CustomerInsight. Vous pouvez modifier la partition Campaign par le biais de l'interface Web de CustomerInsight.

Remarque : Vous devez ajouter les données de configuration de la partition Campaign à Marketing Platform pour une utilisation avec votre installation de CustomerInsight si vous utilisez Campaign. Cette opération est nécessaire pour stocker les niveaux d'audience à utiliser avec CustomerInsight.

Pour ajouter les données de configuration d'IBM Unica Campaign à IBM Unica Marketing Platform

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez avoir installé Marketing Platform et CustomerInsight, et Marketing Platform ne doit pas être en cours d'exécution.

Dans le cadre d'une meilleure pratique, contactez le support technique d'IBM avant de commencer cette tâche.

Vous devez effectuer cette tâche lorsque vous utilisez CustomerInsight et non Campaign. Même si vous n'utilisez pas Campaign, CustomerInsight compte sur la présence des données de configuration de Campaign dans la base de données Marketing Platform centrale pour créer les EasySets correctement. Vous devez tout particulièrement définir les niveaux d'audience à utiliser dans EasySets en tant que

partie de la configuration de Campaign. Lorsque vous créez un nouvel EasySet, CustomerInsight recherche automatiquement les données de l'EasySet pour les zones correspondant aux niveaux d'audience définis dans Marketing Platform (les noms des zones sont sensibles à la casse). Chaque table d'EasySet doit contenir la/les zone(s) pour au moins un niveau d'audience. S'il y a plusieurs résultats, l'utilisateur peut choisir le niveau d'audience désiré dans une liste déroulante d'options disponibles.

Si Campaign est installé, vous n'aurez peut-être pas besoin d'effectuer cette tâche. Si vous avez besoin d'autres niveaux d'audience que ceux définis dans Campaign, vous pouvez suivre ces étapes pour ajouter des niveaux d'audience supplémentaires ou, si vous disposez des droits d'administration appropriés dans Campaign, vous pouvez ajouter les niveaux d'audience par le biais de l'interface de Campaign. Pour obtenir des instructions, consultez le *guide d'administration de Campaign*.

Remarque : Vous pouvez modifier le nom et le type d'un niveau d'audience par le biais de Marketing Platform, si nécessaire. Cependant, vous ne pouvez pas créer de nouveaux niveaux d'audience par le biais de Marketing Platform. Vous devez donc ajouter tous les niveaux d'audience que vous prévoyez d'utiliser au cours de cette tâche.

1. Recherchez et ouvrez le fichier `insight_no_campaign_load_audlevels.xml` dans le répertoire d'installation de CustomerInsight.

Dans ce fichier, une seule partition est configurée, appelée **partition1**, sous les catégories nommées **Campaign/partitions**. Vous pouvez conserver ce nom ou le modifier. Si vous le modifiez, assurez-vous qu'il correspond au nom défini dans les options de IBM.

Sous **partition1**, les niveaux d'audience sont définis dans les catégories **InsightAudLevel1** et **InsightAudLevel2**.

Par défaut, deux niveaux d'audience sont définis, appelés **Customer** et **Household**, comme indiqué par la valeur des propriétés avec l'attribut **name** de *nom*.

2. Modifiez ou supprimez les définitions des niveaux d'audience par défaut si nécessaire.
3. Créez des niveaux d'audience supplémentaires si nécessaire.

Pour créer un nouveau niveau d'audience, copiez la définition complète du niveau d'audience existant, c'est-à-dire tout le contenu de la catégorie appelée **InsightAudLevel1** ou **InsightAudLevel2**. Puis collez-la après la catégorie **InsightAudLevel2**, et modifiez ces éléments au minimum : **<category name = audienceLevel>** doit être modifié et prendre une valeur unique (par exemple, **audienceLevel2**) pour chaque niveau d'audience ajouté.

- L'attribut **name** de l'élément **<category>**
- L'élément **<value>** de la propriété nommée *audienceName*
- Pour chaque zone du niveau d'audience, vous devez définir les propriétés pour que le **type** et le **name** correspondent à la zone de la base de données.

Par exemple, vous pouvez définir un nouveau niveau d'audience, **Account**, comme suit :

```
<category name="InsightAudLevel3">
  <property type="string" name="numFields">
    <value>2</value>
  </property>
  <property type="string" name="audienceName">
    <value>Account</value>
  </property>
```

```

<category name="field1">
  <property type="string" name="type">
    <value>text</value>
  </property>
  <property type="string" name="name">
    <value>Customer_Number</value>
  </property>
</category>
<category name="field2">
  <property type="string" name="type">
    <value>numeric</value>
  </property>
  <property type="string" name="name">
    <value>Account_Number</value>
  </property>
</category>
</category>

```

4. Enregistrez le fichier.
5. Exécutez l'utilitaire Marketing PlatformconfigTool comme suit :

```

configTool -i -p "Affinium|Campaign" -f <Directory>/
insight_no_campaign_load_audlevels.xml -verbose

```

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'utilitaire configTool, consultez la documentation de *Marketing Platform*.

Les informations de configuration de Campaign sont maintenant dans la base de données centrale de Marketing Platform. CustomerInsight peut maintenant utiliser les niveaux d'audience qui y sont définis.

Vous pouvez maintenant modifier les niveaux d'audience définis par le biais de Marketing Platform.

Remarque : Si vous modifiez un niveau d'audience qui a été utilisé dans un EasySet, un message d'erreur est généré à la prochaine tentative de mise à jour de l'EasySet par l'utilisateur.

Vous pouvez maintenant démarrer Marketing Platform.

Exemple de configuration du niveau d'audience

Lorsque vous utilisez IBM Unica CustomerInsight sans IBM Unica Campaign, ou si vous souhaitez des niveaux d'audience supplémentaires pour une analyse plus large, vous devez ajouter manuellement les données de configuration Campaign à IBM Unica Marketing Platform. Vous devez le faire pour définir les niveaux d'audience à utiliser avec les EasySets. Pour ajouter des niveaux d'audience, vous devez les ajouter au fichier insight_no_campaign_load_audlevels.xml.

Pour en savoir plus, consultez la documentation de Marketing Platform.

Exemple de définition de niveau d'audience par défaut

Voici le contenu du fichier insight_no_campaign_load_audlevels.xml.

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<application name="Campaign">
  <displayName>Campaign</displayName>
  <category name="partitions">
    <category name="partition1">
      <category name="audienceLevels">
        <category name="InsightAudLevel1"> //doit être unique
          <property type="string" name="numFields">

```

```

    <value>1</value>
  </property>
  <property type="string" name="audienceName">
    <value>Customer</value>
  </property>
  <category name="field1">
    <property type="string" name="type">
      <value>numeric</value>
    </property>
    <property type="string" name="name">
      <value>CustomerID</value>
    </property>
  </category>
</category>
<category name="InsightAudLevel2">
  <property type="string" name="numFields">
    <value>2</value>
  </property>
  <property type="string" name="audienceName">
    <value>Household</value>
  </property>
  <category name="field1">
    <property type="string" name="type">
      <value>text</value>
    </property>
    <property type="string" name="name">
      <value>HHID</value>
    </property>
  </category>
  <category name="field2">
    <property type="string" name="type">
      <value>numeric</value>
    </property>
    <property type="string" name="name">
      <value>MemberNum</value>
    </property>
  </category>
</category>
</category>
</category>
</category>
</application>

```

Exemple d'une nouvelle définition de niveau d'audience

Pour les nouveaux niveaux d'audience que vous créez, vous pouvez copier le fragment de code ci-dessus et le coller juste après. Au minimum, vous devez modifier la valeur de la catégorie de l'attribut **name** et la valeur de la propriété nommée **audienceName**. L'exemple suivant montre un fragment de code collé et modifié pour un nouveau niveau d'audience AccountID.

```

<category name="InsightAudLevel3"> //fournissez un nom unique
  <property type="string" name="numFields">
    <value>2</value>
  </property>
  <property type="string" name="audienceName">
    <value>Account</value> //fournissez un nom unique
  </property>
  <category name="field1">
    <property type="string" name="type">
      <value>text</value>
    </property>
    <property type="string" name="name">
      <value>Customer_Number</value>
    </property>
  </category>

```



```
<category name="field2">
  <property type="string" name="type">
    <value>numeric</value>
  </property>
  <property type="string" name="name">
    <value>Account_Number</value>
  </property>
</category>
</category>
```

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

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

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

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

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEF AUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

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

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis "en l'état", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation de ces exemples de programmes.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp. aux États-Unis et/ou dans certains autres pays. D'autres noms de services et de produits peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée des marques IBM est disponible sur Internet dans la rubrique «Informations sur la marque et le copyright» à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

