

IBM Interact
Versión 9 Release 1
25 de octubre de 2013

Guía de instalación



Nota

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información de la sección "Avisos" en la página 67.

Esta edición se aplica a la versión 9, release 1, modificación 0 de IBM Interact y a todos los releases y modificaciones subsiguientes mientras no se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 2001, 2013.

Contenido

Capítulo 1. Descripción general de la instalación 1

Itinerario de instalación.	1
Cómo funcionan los instaladores	3
Modos de instalación	3
Documentación y ayuda de Interact	4

Capítulo 2. Planificación de la instalación de Interact 7

Requisitos previos	7
Hoja de trabajo de instalación de Interact.	8
Orden de instalación de los productos de IBM EMM	11

Capítulo 3. Preparación de orígenes de datos para Interact 15

Creación de bases de datos o esquemas	15
Bases de datos o esquemas necesarios para Interact.	16
Creación de conexiones ODBC o nativas.	16
Configuración del servidor de aplicaciones web para el controlador JDBC	17
Creación de conexiones JDBC en el servidor de aplicaciones web	18
Información para crear conexiones JDBC	19

Capítulo 4. Instalación de Interact 23

Componentes de Interact	24
Instalación de Interact mediante el modo de interfaz gráfica de usuario	24
Creación de un archivo EAR después de la ejecución del instalador	28
Instalación de Interact mediante el modo de consola	29
Instalación silenciosa de Interact	30
Archivos de respuestas de ejemplo	31
Componentes del paquete de informes de Interact	32

Capítulo 5. Configuración de Interact antes del despliegue. 33

Creación y completado de las tablas del sistema de Interact.	33
Creación de tablas de perfiles de usuario de Interact	36
Ejecución de scripts de base de datos para habilitar características de Interact.	37
Registro manual de Interact	38
Registro manual del entorno de diseño de Interact.	38

Registro manual del entorno de ejecución de Interact.	39
---	----

Capítulo 6. Despliegue de Interact 41

Despliegue de Interact en WebSphere Application Server	41
Despliegue de Interact en WAS desde un archivo WAR	41
Despliegue de Interact en WAS desde un archivo EAR.	42
Despliegue de Interact en WebLogic	44

Capítulo 7. Configuración de Interact después del despliegue 45

Configuración de las propiedades del entorno de ejecución de Interact	45
Varios servidores de ejecución de Interact	46
Configuración de varios servidores de ejecución de Interact.	47
Configuración del origen de datos de ejecución de prueba	48
Adición de grupos de servidores	48
Selección de un grupo de servidores para la ejecución de prueba de diagramas de flujo interactivos	49
Configuración del módulo de historial de respuestas y contactos	49
Creación de usuarios del sistema de Interact	50
Verificación de la instalación de Interact.	52

Capítulo 8. Configuración de varias particiones para Interact 53

Cómo funcionan varias particiones	53
Configuración de varias particiones para el entorno de diseño de Interact	54

Capítulo 9. Desinstalación de Interact 57

Capítulo 10. configTool. 59

Cómo contactar con el soporte técnico de IBM 65

Avisos 67

Marcas registradas	69
------------------------------	----

Capítulo 1. Descripción general de la instalación

Una instalación de Interact se completa cuando instala, configura y despliega Interact. La Guía de instalación de Interact proporciona información detallada sobre la instalación, configuración y despliegue de Interact.

Utilice la sección Itinerario de instalación para comprender mejor cómo utilizar la Guía de instalación de Interact.

Itinerario de instalación

Utilice el itinerario de instalación para encontrar rápidamente la información que necesita para instalar Interact.

Puede utilizar la tabla siguiente para explorar las tareas que debe completar para instalar Interact:

Tabla 1. Itinerario de instalación de Interact

Tema	Información
Capítulo 1, "Descripción general de la instalación"	En este capítulo se proporciona la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• "Cómo funcionan los instaladores" en la página 3• "Modos de instalación" en la página 3• "Documentación y ayuda de Interact" en la página 4
Capítulo 2, "Planificación de la instalación de Interact", en la página 7	En este capítulo se proporciona la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• "Requisitos previos" en la página 7• "Hoja de trabajo de instalación de Interact" en la página 8• "Orden de instalación de los productos de IBM EMM" en la página 11
Capítulo 3, "Preparación de orígenes de datos para Interact", en la página 15	En este capítulo se proporciona la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• "Creación de bases de datos o esquemas" en la página 15• "Creación de conexiones ODBC o nativas" en la página 16• "Configuración del servidor de aplicaciones web para el controlador JDBC" en la página 17• "Creación de conexiones JDBC en el servidor de aplicaciones web" en la página 18

Tabla 1. Itinerario de instalación de Interact (continuación)

Tema	Información
<p>Capítulo 4, “Instalación de Interact”, en la página 23</p>	<p>En este capítulo se proporciona la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Componentes de Interact” en la página 24 • “Instalación de Interact mediante el modo de interfaz gráfica de usuario” en la página 24 • “Instalación de Interact mediante el modo de consola” en la página 29 • “Instalación silenciosa de Interact” en la página 30 • “Componentes del paquete de informes de Interact” en la página 32
<p>Capítulo 5, “Configuración de Interact antes del despliegue”, en la página 33</p>	<p>En este capítulo se proporciona la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Creación y completado de las tablas del sistema de Interact” en la página 33. • “Creación de tablas de perfiles de usuario de Interact” en la página 36 • “Registro manual de Interact” en la página 38
<p>Capítulo 6, “Despliegue de Interact”, en la página 41</p>	<p>En este capítulo se proporciona la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Despliegue de Interact en WebSphere Application Server” en la página 41 • “Despliegue de Interact en WebLogic” en la página 44
<p>Capítulo 7, “Configuración de Interact después del despliegue”, en la página 45</p>	<p>En este capítulo se proporciona la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Configuración de las propiedades del entorno de ejecución de Interact” en la página 45 • “Varios servidores de ejecución de Interact” en la página 46 • “Configuración del origen de datos de ejecución de prueba” en la página 48 • “Adición de grupos de servidores” en la página 48 • “Selección de un grupo de servidores para la ejecución de prueba de diagramas de flujo interactivos” en la página 49 • “Configuración del módulo de historial de respuestas y contactos” en la página 49 • “Creación de usuarios del sistema de Interact” en la página 50 • “Verificación de la instalación de Interact” en la página 52

Tabla 1. Itinerario de instalación de Interact (continuación)

Tema	Información
Capítulo 8, “Configuración de varias particiones para Interact”, en la página 53	En este capítulo se proporciona la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• “Cómo funcionan varias particiones” en la página 53• “Configuración de varias particiones para el entorno de diseño de Interact” en la página 54
Capítulo 9, “Desinstalación de Interact”, en la página 57	En este capítulo se proporciona información sobre cómo desinstalar Interact.
Capítulo 10, “configTool”, en la página 59	En este capítulo se proporciona información sobre cómo utilizar la utilidad configTool .

Cómo funcionan los instaladores

Debe utilizar el instalador de la suite y el instalador del producto para instalar cualquier producto IBM® EMM. Por ejemplo, para instalar Interact, debe utilizar el instalador de la suite de IBM EMM y el instalador de IBM Interact.

Asegúrese de que utiliza las siguientes directrices para utilizar el instalador de la suite de IBM EMM y el instalador del producto:

- El instalador de la suite y el instalador del producto deben estar en el mismo directorio del sistema donde desea instalar el producto. Cuando hay varias versiones de un instalador de producto en el directorio con el instalador maestro, el instalador maestro siempre muestra la versión más reciente del producto en la pantalla Productos IBM EMM del asistente de instalación.
- Si tiene previsto instalar un parche inmediatamente después de instalar un producto IBM EMM, asegúrese de que el instalador del parche esté en el mismo directorio que los instaladores de la suite y del producto.
- El directorio de nivel superior predeterminado de las instalaciones de IBM EMM es /IBM/EMM para UNIX o C:\IBM\EMM para Windows. Sin embargo, puede cambiar el directorio durante la instalación.

Modos de instalación

El instalador de la suite de IBM EMM puede ejecutarse en uno de los siguientes modos: modo de interfaz gráfica de usuario, modo de consola o modo silencioso (también denominado modo desatendido). Seleccione un modo que se ajuste a sus requisitos al instalar Interact.

Modo de interfaz gráfica de usuario

Utilice el modo de interfaz gráfica de usuario de Windows o el modo X Window System para UNIX para instalar Interact mediante la interfaz gráfica de usuario.

Modo de consola

Utilice el modo de consola para instalar Interact mediante la ventana de línea de comandos.

Nota: Para visualizar las pantallas del instalador correctamente en modo de consola, configure el software de terminal para dar soporte a la codificación de

caracteres UTF-8. Otras codificaciones de caracteres, como por ejemplo ANSI, no representarán el texto correctamente y cierta información no será legible.

Modo silencioso

Utilice el modo silencioso o desatendido para instalar Interact varias veces. El modo silencioso utiliza archivos de respuestas para la instalación y no requiere que el usuario especifique información durante el proceso de instalación.

Documentación y ayuda de Interact

Interact proporciona documentación y ayuda para los usuarios, administradores y desarrolladores.

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo iniciarse con Interact:

Tabla 2. Puesta en funcionamiento

Tarea	Documentación
Ver una lista de características nuevas, problemas conocidos y soluciones provisionales	<i>Notas del release de IBM Interact</i>
Obtener información sobre la estructura de la base de datos de Interact	<i>IBM Interact System Tables and Data Dictionary</i>
Instalar o actualizar Interact y desplegar la aplicación web de Interact	Una de las guías siguientes: <ul style="list-style-type: none">• <i>IBM Interact Guía de instalación</i>• <i>IBM Interact Guía de actualización</i>
Implementar los informes de IBM Cognos proporcionados con Interact	<i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo configurar y utilizar Interact:

Tabla 3. Configurar y utilizar Interact

Tarea	Documentación
<ul style="list-style-type: none">• Mantener usuarios y roles• Mantener orígenes de datos• Configurar características de presentación de ofertas opcionales de Interact• Supervisar y mantener el rendimiento del entorno de ejecución	<i>IBM Interact Guía del administrador</i>
<ul style="list-style-type: none">• Trabajar con canales interactivos, eventos, modelos de aprendizaje y ofertas• Crear y desplegar diagramas de flujo interactivos• Ver informes de Interact	<i>IBM Interact Guía del usuario</i>
Utilizar macros de Interact	<i>IBM Macros for IBM EMM: User's Guide</i>
Ajustar componentes para obtener un rendimiento óptimo	<i>IBM Interact Tuning Guide</i>

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo obtener ayuda si se encuentra problemas al utilizar Interact:

Tabla 4. Obtener ayuda

Tarea	Instrucciones
Abrir ayuda en línea	<ol style="list-style-type: none">1. Elija Ayuda > Ayuda para esta página para abrir el tema de ayuda según contexto.2. Pulse el icono Mostrar navegación en la ventana de ayuda para visualizar la ayuda completa.
Obtener PDF	Utilice uno de los métodos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Elija Ayuda > Documentación del producto para acceder a los PDF de Interact.• Elija Ayuda > Toda la documentación de IBM EMM Suite para acceder a toda la documentación disponible.
Obtener soporte	Vaya a http://www.ibm.com/support para acceder al portal de soporte de IBM .

Capítulo 2. Planificación de la instalación de Interact

Cuando planifique la instalación de Interact , asegúrese de que ha configurado correctamente el sistema y de que tenga el entorno configurado para abordar cualquier anomalía.

Requisitos previos

Antes de instalar o actualizar cualquier producto IBM EMM, debe asegurarse de que el sistema cumpla todos los requisitos previos de software y hardware.

Requisitos del sistema

Para obtener información sobre los requisitos del sistema, consulte la guía *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Requisitos del dominio de red

Los productos IBM EMM instalados como una suite deben instalarse en el mismo dominio de red para cumplir las restricciones del navegador que están diseñadas para limitar los riesgos de seguridad que pueden surgir con scripts entre sitios.

Requisitos de JVM

Las aplicaciones de IBM EMM de una suite se deben desplegar en una máquina virtual Java™ (JVM) dedicada. Los productos IBM EMM personalizan la JVM utilizada por el servidor de aplicaciones web. Si encuentra errores relacionados con la JVM, debe crear un dominio Oracle WebLogic o WebSphere dedicado a los productos IBM EMM.

Requisitos de conocimientos

Para instalar productos IBM EMM, debe tener conocimientos suficientes del entorno en el que se instalarán los productos. Estos conocimientos incluyen los sistemas operativos, las bases de datos y los servidores de aplicaciones web.

Valores del navegador de Internet

Asegúrese de que el navegador de Internet satisface los valores siguientes:

- El navegador no debe guardar en memoria caché las páginas web.
- El navegador no debe bloquear las ventanas emergentes.

Permisos de acceso

Compruebe que tenga los siguientes permisos de red para completar las tareas de instalación:

- Acceso de administración para todas las bases de datos necesarias
- Acceso de lectura y escritura al directorio y subdirectorios correspondientes para la cuenta del sistema operativo que se utiliza para ejecutar el servidor de aplicaciones web y los componentes de IBM EMM
- Permiso de escritura para todos los archivos que debe editar

- Permiso de escritura para todos los directorios donde debe guardar un archivo como, por ejemplo, el directorio de instalación, y el directorio de copia de seguridad, si está actualizando
- Permisos de lectura/escritura/ejecución adecuados para ejecutar el instalador

Compruebe que tenga la contraseña administrativa para el servidor de aplicaciones web.

Para UNIX, todos los archivos del instalador para productos IBM deben tener permisos completos, por ejemplo, `rwxr-xr-x`.

Variable de entorno **JAVA_HOME**

Si una variable de entorno **JAVA_HOME** está definida en el sistema donde instala un producto IBM EMM, compruebe que la variable apunte a una versión soportada de JRE. Para obtener información sobre los requisitos del sistema, consulte la guía *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Asegúrese de que la variable de entorno **JAVA_HOME** apunte a JRE 1.6. Si la variable de entorno **JAVA_HOME** apunta a un JRE incorrecto, debe borrar la variable **JAVA_HOME** antes de ejecutar los instaladores de IBM EMM.

Puede borrar la variable de entorno **JAVA_HOME** mediante uno de los métodos siguientes:

- Windows: en una ventana de comandos, especifique **set JAVA_HOME=** (déjelo vacío) y pulse Intro.
- UNIX: en el terminal, especifique **export JAVA_HOME=** (déjelo vacío) y pulse Intro.

export JAVA_HOME= (déjelo vacío)

Una vez que se haya borrado la variable de entorno, los instaladores de IBM EMM utilizarán el JRE empaquetado con los instaladores. Puede restablecer la variable de entorno cuando se complete la instalación.

Requisito de Marketing Platform

Debe instalar Marketing Platform antes de instalar productos IBM EMM. Para cada grupo de productos que funcionen conjuntamente, debe instalar Marketing Platform sólo una vez. Cada instalador de producto comprueba si los productos necesarios están instalados. Si el producto o la versión no se ha registrado en Marketing Platform, un mensaje le solicita que instale o actualice Marketing Platform antes de continuar con la instalación. Marketing Platform debe estar desplegado y en ejecución para poder establecer propiedades en la página **Configuración > Configuración**.

Requisito de Campaign

Debe instalar y configurar Campaign para poder instalar el entorno de diseño de Interact.

Hoja de trabajo de instalación de Interact

Utilice la hoja de trabajo de instalación de Interact para recopilar información sobre la base de datos que contiene sus tablas del sistema de Interact y sobre otros productos de IBM EMM necesarios para la instalación de Interact.

Nota: Todos los orígenes de datos de Interact deben ser del mismo tipo. Por ejemplo, si las tablas del sistema de Campaign están en bases de datos de Oracle, todas las demás bases de datos deberán ser de Oracle.

Tablas de ejecución

Las tablas de ejecución contienen datos de despliegue del entorno de diseño, tablas de preparación para historial de respuestas y contactos, y estadísticas de tiempo de ejecución. Puede tener varias bases de datos que contengan tablas de ejecución.

Especifique la información de base de datos para cada entorno de ejecución en la tabla siguiente:

Tabla 5. Información del entorno de ejecución de Interact

Información de la base de datos	Notas
Esquema de base de datos 1	
Nombre JNDI 1	
Esquema de base de datos 2	
Nombre JNDI 2	
Esquema de base de datos 3	
Nombre JNDI 3	

Tablas de historial de respuestas de contacto

Las tablas de historial de respuestas de contacto se utilizan al implementar el seguimiento de sesiones cruzadas. Las tablas de historial de respuestas de contacto pueden estar en el mismo esquema que las tablas de historial de respuestas de contacto de Campaign o bien en un servidor de bases de datos o esquema distinto.

Especifique la información de base de datos para las tablas del historial de respuestas de contacto en la tabla siguiente:

Tabla 6. Información de la tabla de historial de respuestas de contacto de Interact

Información de la base de datos	Notas
Esquema de base de datos	
Nombre JNDI	

Tablas de aprendizaje

Las tablas de aprendizaje se utilizan solo si se desea utilizar la característica de aprendizaje incorporado de Interact. Las tablas de aprendizaje son opcionales.

Especifique la información de base de datos para las tablas de aprendizaje en la tabla siguiente:

Tabla 7. Información de las tablas de aprendizaje de Interact

Información de la base de datos	Notas
Esquema de base de datos	
Nombre JNDI	

Tablas de perfiles de usuario

Las tablas de perfiles de usuario contienen datos de cliente que requieren los diagramas de flujo interactivos para colocar a los visitantes en segmentos inteligentes.

Especifique la información de base de datos de las tablas de perfiles de usuario en la tabla siguiente:

Tabla 8. Información de las tablas de perfiles de usuario de Interact

Información de la base de datos	Notas
Esquema de base de datos	
Nombre JNDI	

Tablas de ejecución de pruebas

Las tablas de ejecución de prueba se utilizan solo para ejecuciones de prueba de diagramas de flujo interactivos. Las tablas de ejecución de prueba contienen datos que requieren los diagramas de flujo interactivos para colocar a los visitantes en segmentos inteligentes.

Especifique la información de base de datos de las tablas de ejecución de prueba en la tabla siguiente:

Tabla 9. Información de las tablas de ejecución de prueba de Interact

Información de la base de datos	Notas
Esquema de base de datos	
DSN (ODBC o nombre de conexión nativa)	
Nombre JNDI	

Información de base de datos de Marketing Platform

Los asistentes de instalación de cada producto IBM EMM deben poder comunicarse con la base de datos de la tabla del sistema de Marketing Platform para registrar el producto. Cada vez que ejecuta el instalador, debe especificar la siguiente información de conexión de base de datos para la base de datos de la tabla del sistema de Marketing Platform:

- Tipo de base de datos
- Nombre de host de base de datos
- Puerto de base de datos
- Nombre de base de datos o ID de esquema
- Nombre de usuario y contraseña de la cuenta de base de datos
- URL de conexión JDBC a la base de datos de Marketing Platform

Información sobre el componente web

Obtenga la siguiente información de todos los productos de IBM EMM que tengan un componente web, el cual puede desplegar en un servidor de aplicaciones web:

- El nombre de los sistemas en los que los servidores de aplicaciones web están instalados. Puede tener uno o varios servidores de aplicaciones web, en función del entorno de IBM EMM 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 del sistema de despliegue. Por ejemplo, ejemplo.com.

ID del sitio de IBM

Si está instalando un producto IBM EMM en uno de los países que se lista en la pantalla País de instalación del instalador del producto, debe especificar el ID de sitio de IBM en el espacio proporcionado. El ID de sitio de IBM se puede encontrar en uno de los documentos siguientes:

- Carta de bienvenida de IBM
- Carta de bienvenida del soporte técnico
- Carta de prueba de entrega
- Otras comunicaciones enviadas al adquirir el software

IBM podría utilizar la información proporcionada por el software para comprender mejor cómo los clientes utilizan nuestros productos y para mejorar el soporte al cliente. La información recopilada no incluye información de identificación personal. Complete las acciones siguientes si no desea que se recopile dicha información:

1. Una vez que se haya instalado Marketing Platform, inicie sesión en Marketing Platform como usuario con privilegios de administración.
2. Vaya a **Configuración > Configuración** y establezca la propiedad **Inhabilitar codificación de página** bajo la categoría **Platform** en True.

Orden de instalación de los productos de IBM EMM

Cuando instale o actualice varios productos de IBM EMM, debe instalarlos o actualizarlos en un orden específico.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre el orden que debe seguir al instalar o actualizar varios productos de IBM EMM:

Tabla 10. Orden de instalación o actualización de los productos de IBM EMM

Producto	Orden de instalación o actualización
Campaign (con o sin eMessage)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign <p>Nota: eMessage se instala automáticamente al instalar Campaign. Sin embargo, eMessage no se configura o habilita durante el proceso de instalación de Campaign.</p>

Tabla 10. Orden de instalación o actualización de los productos de IBM EMM (continuación)

Producto	Orden de instalación o actualización
Interact	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Entorno de diseño de Interact 4. Entorno de ejecución de Interact 5. Interact Extreme Scale Server <p>Si desea instalar o actualizar solamente el entorno de diseño de Interact, instale o actualice el entorno de diseño de Interact en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Entorno de diseño de Interact <p>Si desea instalar o actualizar solamente el entorno de ejecución de Interact, instale o actualice el entorno de ejecución de Interact en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Entorno de ejecución de Interact <p>Si desea instalar sólo Interact Extreme Scale Server solamente, instale Interact Extreme Scale Server en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Entorno de ejecución de Interact 3. Interact Extreme Scale Server
Marketing Operations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Marketing Operations <p>Nota: Si está integrando Marketing Operations con Campaign, debe instalar también Campaign. El orden de instalación de estos dos productos no importa.</p>
Distributed Marketing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Distributed Marketing
Interaction History	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Interaction History
Attribution Modeler	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Interaction History 3. Attribution Modeler
Contact Optimization	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Contact Optimization

Tabla 10. Orden de instalación o actualización de los productos de IBM EMM (continuación)

Producto	Orden de instalación o actualización
Opportunity Detection	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Opportunity Detection <p>Si Opportunity Detection está integrado con Interact, instale los productos en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Interact 4. Opportunity Detection
IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition	<ol style="list-style-type: none"> 1. IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition

Capítulo 3. Preparación de orígenes de datos para Interact

El entorno de ejecución de Interact utiliza orígenes de datos para almacenar datos de usuarios e interacciones.

Complete los pasos siguientes para preparar orígenes de datos para Interact:

1. Cree una base de datos de o un esquema de base de datos para las tablas del sistema de Interact.
2. Cree una cuenta de usuario del sistema. La cuenta de usuario del sistema debe tener los derechos siguientes: CREATE, DELETE, DROP, INSERT, SELECT y UPDATE.
3. Cree conexiones nativas u ODBC.
4. Configure el servidor de aplicaciones web para el controlador JDBC.
5. Cree orígenes de datos JDBC en el servidor de aplicaciones web.

Creación de bases de datos o esquemas

Configure los orígenes de datos de forma que el sistema Interact puede almacenar datos de usuarios e interacciones. Puede utilizar las tablas de cliente (usuario) de Campaign o configurar orígenes de datos exclusivos en función del tipo de datos almacenados.

Complete los pasos siguientes para crear bases de datos o esquemas para Interact:

1. Cree una base de datos o un esquema de base de datos para las tablas del sistema de Interact. En la tabla siguiente se proporciona información sobre directrices específicas del proveedor para crear una base de datos o un esquema de base de datos para las tablas del sistema de Interact:

Tabla 11. Directrices para crear bases de datos o esquemas

Proveedor de bases de datos	Directrices
Oracle	Habilite la característica de confirmación automática para el entorno abierto. Consulte las instrucciones en la documentación de Oracle.
DB2	Establezca el tamaño de página de base de datos en al menos 16K, o 32K si necesita dar soporte a Unicode. Consulte las instrucciones en la documentación de DB2.
SQL Server	Utilice la autenticación de SQL Server, o la autenticación de SQL Server y Windows, porque Marketing Platform requiere autenticación de SQL Server. Si es necesario, cambie la configuración de base de datos de forma que la autenticación de base de datos incluya SQL Server. Además, asegúrese de que TCP/IP esté habilitado si utiliza SQL Server.

Nota: Si tiene previsto habilitar entornos locales que utilizan caracteres de varios bytes, como chino, coreano y japonés, asegúrese de que la base de datos se haya creado para darles soporte.

2. Cree una cuenta de usuario del sistema.
La cuenta que cree debe tener al menos derechos de CREATE, SELECT, INSERT, UPDATE, DELETE y DROP.
3. Obtenga información sobre las bases de datos o los esquemas y las cuentas de base de datos y a continuación imprima y añada la información a “Hoja de trabajo de instalación de Interact” en la página 8. Puede utilizar esta información posteriormente en el proceso de instalación.

Bases de datos o esquemas necesarios para Interact

El entorno de ejecución de Interact requiere varias bases de datos para contener los datos de usuarios e interacciones. Puede utilizar las tablas de cliente (usuario) de Campaign o configurar un origen de datos exclusivo.

Las tablas del entorno de diseño de Interact se añaden automáticamente a la base de datos o al esquema que contiene las tablas del sistema de Campaign.

Según el tipo de datos que deba almacenar, determine cuántas bases de datos o esquemas debe crear para utilizar con el entorno de ejecución de Interact.

En la lista siguiente se proporciona un breve resumen de las bases de datos o los esquemas necesarios para el entorno de ejecución de Interact:

- Base de datos o esquema para contener las tablas de ejecución de Interact. Debe haber una base de datos o esquema distinto para cada grupo de servidores.
- Base de datos, esquema o vista para contener las tablas de perfiles de usuario. Las tablas de perfiles de usuario pueden estar en la misma base de datos que las tablas de cliente (usuario) de Campaign. Puede haber un conjunto distinto de tablas de perfiles de usuario para cada canal interactivo.
- Base de datos, esquema o vista para contener las tablas de ejecución de prueba. Las tablas de ejecución de prueba pueden estar en la misma base de datos que las tablas de cliente (usuario) de Campaign.
- Si desea utilizar el aprendizaje incorporado, debe haber una base de datos o esquema para contener las tablas de aprendizaje.
- Si desea utilizar el seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas, debe haber una base de datos o esquema para contener una copia de las tablas de historial de contactos de Campaign. Como alternativa, en lugar de crear una copia, puede utilizar la base de datos de la tabla del sistema de Campaign para ejecutar los scripts de seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas.

Creación de conexiones ODBC o nativas

Cree conexiones ODBC o nativas de forma que el servidor de Campaign pueda acceder a la base de datos que contiene las tablas de ejecución de prueba de Interact del entorno de diseño. Cree conexiones ODBC o nativas en el sistema donde ha instalado el servidor de Campaign.

Si utiliza las tablas de cliente (usuario) de Campaign como tablas de ejecución de prueba, la conexión ODBC ya se ha creado al instalar Campaign.

Si las tablas de ejecución de prueba del entorno de diseño de Interact no son las mismas que las tablas de cliente (usuario), utilice las directrices siguientes para crear la conexión ODBC o nativa a la base de datos que las contiene:

- Para bases de datos en UNIX: cree un nuevo origen de datos nativo en un archivo ODBC.ini. El procedimiento para crear un tipo de origen de datos nativo

es diferente según el tipo de origen de datos y la versión de UNIX. Consulte la documentación sobre el origen de datos y el sistema operativo para obtener instrucciones específicas de instalación y configuración del controlador ODBC.

- Para bases de datos en Windows: vaya a Panel de control y pulse **Herramientas administrativas > Orígenes de datos (ODBC)** para crear un origen de datos ODBC.

Registre los nombres de conexión en “Hoja de trabajo de instalación de Interact” en la página 8.

Configuración del servidor de aplicaciones web para el controlador JDBC

Interact requiere el archivo JAR correcto para dar soporte a conexiones JDBC. Debe añadir la ubicación del archivo JAR a la ruta de clases del servidor de aplicaciones web donde tiene previsto desplegar Interact.

Complete los pasos siguientes para configurar el servidor de aplicaciones web para el controlador JDBC:

1. Obtenga el controlador JDBC de tipo 4 proporcionado por el proveedor más reciente al que dé soporte IBM EMM, tal como se describe en la guía *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Utilice las directrices siguientes después de obtener el controlador JDBC:

- Si el controlador no existe en el servidor donde tiene previsto desplegar Interact, obténgalo y desempaquélo en el servidor. Desempaque los controladores en una ruta de acceso que no incluya espacios.
- Si obtiene el controlador de un servidor donde está instalado el cliente de origen de datos, compruebe que la versión sea la más reciente a la que dé soporte Interact.

La tabla siguiente lista el nombre o nombres de archivo del controlador para las bases de datos soportadas en las tablas del sistema de IBM EMM:

Tabla 12. Archivos de controlador para las bases de datos

Base de datos	Archivos
Oracle	ojdbc6.jar, ojdbc5.jar
DB2	db2jcc.jar db2jcc4.jar: necesario para V10.1 db2jcc_license_cu.jar - no necesario en V9.5 y superior
SQL Server	Utilice la versión 2.0 del controlador de SQL Server y posteriores. Consulte la guía <i>Recommended Software Environments & Minimum System Requirements</i> para ver la versión exacta del controlador que se debe utilizar. sqljdbc4.jar

2. Añada la ruta completa del controlador, incluido el nombre de archivo, a la ruta de clases del servidor de aplicaciones web donde tiene previsto desplegar Interact.

De acuerdo con el servidor de aplicaciones web donde tiene previsto desplegar Interact, utilice las directrices siguientes:

- Para todas las versiones soportadas de WebLogic, establezca la ruta de clases en el script **setDomainEnv** del directorio *directorio_dominio_WebLogic/*

bin donde están configuradas las variables de entorno. La entrada de su controlador debe ser la primera entrada de la lista de valores de las rutas de clases, antes de cualquier valor existente, para garantizar que el servidor de aplicaciones web utiliza el controlador correcto. Por ejemplo:

UNIX

```
CLASSPATH="/home/oracle/product/11.0.0/jdbc/lib/ojdbc6.jar:
${PRE_CLASSPATH}${CLASSPATHSEP}${WEBLOGIC_CLASSPATH}
${CLASSPATHSEP}${POST_CLASSPATH}${CLASSPATHSEP}${WLP_POST_CLASSPATH}"
export CLASSPATH
```

Windows

```
set CLASSPATH=c:\oracle\jdbc\lib\ojdbc6.jar;%PRE_CLASSPATH%;
%WEBLOGIC_CLASSPATH%;%POST_CLASSPATH%;%WLP_POST_CLASSPATH%
```

- Para todas las versiones soportadas de WebSphere, establezca la ruta de clases cuando configure los proveedores JDBC para Interact.
3. Tome nota de esta ruta de clases del controlador de base de datos en la hoja de trabajo de instalación de Interact, ya que deberá especificar la ruta al ejecutar el instalador.
 4. Reinicie el servidor de aplicaciones web para que los cambios entren en vigor. Durante el inicio, supervise el registro de la consola para confirmar que la ruta de clases contiene la ruta al controlador de base de datos.

Creación de conexiones JDBC en el servidor de aplicaciones web

Cree conexiones JDBC en cada uno de los servidores de aplicaciones web donde se han desplegado Campaign y Interact. Campaign y Interact utilizan conexiones JDBC para acceder a las bases de datos necesarias.

Puede utilizar la lista para simplificar la configuración ya que los nombres de la lista coinciden con los valores predeterminados de las propiedades de configuración que hacen referencia a las conexiones JDBC.

Utilice la tabla siguiente para crear conexiones JDBC a las bases de datos que contienen las tablas de Interact, Campaign y Marketing Platform:

Tabla 13. Conexiones JDBC en el servidor de aplicaciones web

Aplicación web desplegada	Conexiones JDBC necesarias para las bases de datos
Campaign	<p>En el servidor de aplicaciones web donde se ha desplegado Campaign, cree conexiones JDBC a las bases de datos que contienen las tablas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablas de ejecución de Interact Nombre JNDI: InteractRTDS • Tablas de ejecución de prueba de Interact (pueden ser las mismas que las tablas de cliente (usuario)) Nombre JNDI: testRunDataSource

Tabla 13. Conexiones JDBC en el servidor de aplicaciones web (continuación)

Aplicación web desplegada	Conexiones JDBC necesarias para las bases de datos
<p>Entorno de ejecución de Interact</p> <p>(El entorno de ejecución de Interact normalmente se despliega en una JVM distinta de Campaign)</p>	<p>En el servidor de aplicaciones web donde se ha desplegado el entorno de ejecución de Interact, cree conexiones JDBC a las bases de datos que contienen las tablas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablas de ejecución de Interact Nombre JNDI: InteractRTDS • Tablas de perfil de Interact Nombre JNDI: prodUserDataSource • Tablas de ejecución de Interact (necesarias solo para grupo de servidores de ejecución de prueba) Nombre JNDI: testRunDataSource • Tablas de aprendizaje de Interact (si utiliza aprendizaje incorporado) Nombre JNDI: InteractLearningDS • Tablas de historial de contactos y respuestas de Campaign (si utiliza seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas) Nombre JNDI: contactAndResponseHistoryDataSource • Tablas del sistema de Marketing Platform Nombre JNDI: UnicaPlatformDS <p>Importante: Es el nombre JNDI necesario para las conexiones a la base de datos de la tabla del sistema de Platform.</p> <p>Debe configurar la conexión JDBC sólo si instala el entorno de ejecución de Interact en un servidor de aplicaciones web donde no esté desplegado actualmente Marketing Platform. Si Marketing Platform está desplegado en el mismo servidor de aplicaciones, la conexión JDBC ya está definida.</p> <p>Se recomiendan todos los nombres JNDI, a menos que se indique lo contrario.</p>

Información para crear conexiones JDBC

Utilice valores predeterminados al crear conexiones JDBC si no se proporcionan valores específicos. Para obtener más información, consulte la documentación del servidor de aplicaciones.

Nota: Si no utiliza el valor de puerto predeterminado para su base de datos, asegúrese de cambiarlo al valor correcto.

WebLogic

Utilice los valores siguientes si el servidor de aplicaciones es WebLogic:

SQLServer

- Controlador de base de datos: controlador de Microsoft MS SQL Server (Tipo 4), versiones: 2008, 2008R2
- Puerto predeterminado: 1433
- Clase de controlador: `com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver`

- URL del controlador: jdbc:sqlserver://
<host_bd>:<puerto_bd>;databaseName=<nombre_bd>
- Propiedades: añade user=<nombre_usuario_bd>

Oracle 11 y 11 g

- Controlador: Otro
 - Puerto predeterminado: 1521
 - Clase de controlador: oracle.jdbc.OracleDriver
 - URL del controlador:
jdbc:oracle:thin:@<host_db>:<puerto_db>:<nombre_servicio_db>
- Especifique el URL de controlador utilizando el formato que se muestra. Las aplicaciones IBM EMM no permiten la utilización del formato RAC (Real Application Cluster) de Oracle para conexiones JDBC.
- Propiedades: añade user=<nombre_usuario_bd>

DB2

- Controlador: Otro
- Puerto predeterminado: 50000
- Clase de controlador: com.ibm.db2.jcc.DB2Driver
- URL del controlador: jdbc:db2://<su_host_bd>:<su_puerto_bd>/<su_nombre_bd>
- Propiedades: añade user=<nombre_usuario_bd>

WebSphere

Utilice los valores siguientes si el servidor de aplicaciones 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 y origen de datos JDBC, vaya a **Propiedades personalizadas** para el origen de datos y añada o modifique las propiedades de la forma siguiente.

- serverName=<nombre_servidor_SQL>
- portNumber =<número_puerto_servidor_SQL>
- databaseName=<nombre_base_datos>

Añada la siguiente propiedad personalizada:

Nombre: webSphereDefaultIsolationLevel

Valor: 1

Tipo de datos: Entero

Oracle 11 y 11 g

- Controlador: controlador JDBC de Oracle
- Puerto predeterminado: 1521
- Clase de controlador: `oracle.jdbc.OracleDriver`
- URL del controlador:
`jdbc:oracle:thin:@<host_db>:<puerto_db>:<nombre_servicio_db>`
Especifique el URL de controlador utilizando el formato que se muestra. Las aplicaciones IBM EMM no permiten la utilización del formato RAC (Real Application Cluster) de Oracle para conexiones JDBC.

DB2

- Controlador: proveedor de controlador JDBC universal de DB2
- Puerto predeterminado: 50000
- Clase de controlador: `com.ibm.db2.jcc.DB2Driver`
- URL del controlador: `jdbc:db2://<su_host_bd>:<su_puerto_bd>/<su_nombre_bd>`

Añada la siguiente propiedad personalizada:

Nombre: `webSphereDefaultIsolationLevel`

Valor: 2

Tipo de datos: Entero

Capítulo 4. Instalación de Interact

Debe ejecutar el instalador de IBM EMM para iniciar la instalación de Interact. El instalador de IBM EMM inicia el instalador de Interact durante el proceso de instalación. Asegúrese de que el instalador de IBM EMM y el instalador del producto están guardados en la misma ubicación.

Cada vez que ejecute el instalador de la suite de IBM EMM, primero especifique la información de conexión de base de datos de las tablas del sistema de Marketing Platform. Cuando se inicia el instalador de Interact, debe especificar la información necesaria de Interact.

Después de instalar Interact, puede crear un archivo EAR para el producto e instalar el paquete de informes para el producto. La creación del archivo EAR y la instalación del paquete de informes no son acciones obligatorias.

Importante: Antes de instalar Interact, asegúrese de que el espacio temporal disponible en el sistema donde va a instalar Interact sea superior al triple del tamaño del instalador de Interact.

Archivos de instalación

Los archivos de instalación se nombran según la versión del producto y el sistema operativo en el que esté previsto instalarlos, excepto en UNIX. Para UNIX, existen distintos archivos de instalación para el modo X Window System y el modo de consola.

En la tabla siguiente se muestran ejemplos de los archivos de instalación nombrados según la versión del producto y el sistema operativo:

Tabla 14. Archivos de instalación

Sistema operativo	Archivo de instalación
Windows: modo de interfaz gráfica de usuario y consola	<i>Producto_N.N.N.N_win64.exe</i> , donde <i>Producto</i> es el nombre del producto, <i>N.N.N.N</i> es el número de versión del producto y Windows de 64 bit es el sistema operativo en el que se debe instalar el archivo.
UNIX: modo X Window System	<i>Producto_N.N.N.N_solaris64.bin</i> , donde <i>Producto</i> es el nombre del producto y <i>N.N.N.N</i> es el número de versión del producto.
UNIX: modo de consola	<i>Producto_N.N.N.N.bin</i> , donde <i>Producto</i> es el nombre del producto y <i>N.N.N.N</i> es el número de versión del producto. Este archivo se puede utilizar para la instalación en todos los sistemas operativos UNIX.

Componentes de Interact

Debe instalar una sola instancia del entorno de diseño de Interact. En el entorno de diseño, puede definir eventos, puntos de interacción, segmentos inteligentes y reglas de tratamiento. Puede instalar varios servidores de ejecución de Interact para presentar ofertas a los clientes.

Para poder instalar el entorno de diseño de Interact, debe instalar y configurar Campaign y una instancia asociada de Marketing Platform.

Para poder instalar el entorno de ejecución de Interact, debe instalar una instancia aparte de Marketing Platform. Un entorno de ejecución debe tener una instancia de Marketing Platform y al menos una instancia del servidor de ejecución de Interact. Puede configurar varias instancias del servidor de ejecución de Interact para funcionar en el mismo entorno de ejecución.

Para obtener un mejor rendimiento, instale un servidor de ejecución en su propia estación de trabajo, donde no haya instalados otros productos de IBM EMM.

En la tabla siguiente se describen los componentes que puede seleccionar al instalar Interact:

Tabla 15. Componentes de Interact

Componente	Descripción
Entorno de ejecución de Interact	<p>El servidor de ejecución de Interact.</p> <p>Puede integrar varios servidores de ejecución de Interact con un punto de encuentro, como por ejemplo un sitio web, para presentar ofertas basadas en datos en tiempo real.</p> <p>Puede instalar varios servidores de ejecución en su entorno y organizarlos en grupos de servidores. Cada grupo de servidores debe tener una instancia de Marketing Platform distinta de Marketing Platform para Campaign y distinta de otros grupos de servidores.</p>
Entorno de diseño de Interact	<p>El entorno de diseño para Interact.</p> <p>Debe instalar el entorno de diseño en el mismo sistema que Campaign. Debe instalar sólo un entorno de diseño.</p>
Interact Extreme Scale Server	<p>Instale el componente de Interact Extreme Scale Server si desea mejorar el rendimiento del entorno de ejecución de Interact. El entorno de ejecución de Interact utiliza el guardado en memoria caché de IBM WebSphere eXtreme Scale para mejorar el rendimiento. Si desea instalar el componente de Interact Extreme Scale Server, debe instalarlo para cada instancia del servidor de ejecución que instale.</p> <p>Para obtener más información, consulte la publicación <i>IBM Interact Tuning Guide</i>.</p>

Instalación de Interact mediante el modo de interfaz gráfica de usuario

Para Windows, utilice el modo de interfaz gráfica de usuario para instalar Interact. Para UNIX, utilice el modo X Window System para instalar Interact.

Importante: Antes de utilizar el modo de interfaz gráfica de usuario para instalar Interact, asegúrese de que el espacio temporal disponible en el sistema donde va a instalar Interact sea superior al triple del tamaño del instalador de Interact.

Importante: Si los productos de IBM EMM se instalan en un entorno distribuido, debe utilizar el nombre de máquina en lugar de una dirección IP en el URL de navegación para todas las aplicaciones de la suite.

Asegúrese de que el instalador de IBM EMM y los instaladores de Interact estén en el mismo directorio del sistema donde desea instalar Interact.

Asegúrese de instalar Marketing Platform y Campaign antes de instalar el entorno de diseño de Interact. Para obtener más información sobre cómo instalar Marketing Platform, consulte la publicación *IBM Marketing Platform Guía de instalación*. Para obtener más información sobre cómo instalar Campaign, consulte la publicación *IBM Campaign Guía de instalación*.

Complete las acciones siguientes para instalar Interact mediante el modo de interfaz gráfica de usuario:

1. Vaya a la carpeta donde ha guardado el instalador de IBM EMM y efectúe una doble pulsación en el instalador para iniciarlo.
2. Pulse **Aceptar** en la primera pantalla para ver la ventana Introducción.
3. Siga las instrucciones del instalador y pulse **Siguiente**. Utilice la información de la tabla siguiente para realizar las acciones adecuadas en cada ventana del instalador de IBM EMM:

Tabla 16. Interfaz gráfica de usuario del instalador de IBM EMM

Ventana	Descripción
Introducción	<p>Es la primera ventana del instalador de la suite de IBM EMM. Desde esta ventana puede abrir las guías de instalación y actualización de Interact. También puede ver un enlace de las guías de instalación y actualización correspondientes a los productos cuyos instaladores se guardan en el directorio de instalación.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Destino de los archivos de respuestas	<p>Pulse la casilla de verificación Generar archivo de respuestas si desea generar archivos de respuestas para el producto. Los archivos de respuestas almacenan información necesaria para la instalación del producto. Puede utilizar los archivos de respuestas para una instalación desatendida del producto.</p> <p>En el campo Destino de archivos de respuestas, pulse Elegir para buscar un destino donde desea guardar los archivos de respuestas. Como alternativa, pulse Restaurar carpeta predeterminada para guardar los archivos de respuestas en la ubicación predeterminada C:\.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>

Tabla 16. Interfaz gráfica de usuario del instalador de IBM EMM (continuación)

Ventana	Descripción
Productos IBM EMM	<p>En la lista Conjunto de instalación, seleccione Personalizado para seleccionar Interact como el producto que desea instalar.</p> <p>En el área Conjunto de instalación, puede ver todos los productos cuyos archivos de instalación están en el mismo directorio del sistema.</p> <p>En el campo Descripción puede ver la descripción del producto que seleccione en el área Conjunto de instalación.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Directorio de instalación	<p>En el campo Especifique el directorio de instalación, pulse Elegir para ir al directorio donde desea instalar el producto.</p> <p>Si desea instalar el producto en la carpeta donde se almacenan los instaladores, pulse Restaurar carpeta predeterminada.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Seleccionar servidor de aplicaciones	<p>Seleccione uno de los siguientes servidores de aplicaciones para la instalación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IBM WebSphere • Oracle WebLogic <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Tipo de base de datos de Platform	<p>Seleccione el tipo de base de datos adecuado de Marketing Platform.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Conexión de base de datos de Platform	<p>Especifique la siguiente información sobre la base de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de host de base de datos • Puerto de base de datos • Nombre de base de datos o ID del sistema (SID) • Nombre de usuario de base de datos • Contraseña de base de datos <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Conexión de base de datos de Platform (continuación)	<p>Revise y confirme la conexión JDBC.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>

Tabla 16. Interfaz gráfica de usuario del instalador de IBM EMM (continuación)

Ventana	Descripción
Resumen previo a la instalación	<p>Revise y confirme los valores que ha añadido durante el proceso de instalación.</p> <p>Pulse Instalar para iniciar el proceso de instalación.</p> <p>Se abrirá el instalador de IBM Interact.</p>

4. Siga las instrucciones del instalador de Interact para iniciar la instalación de Interact. Utilice la información de la tabla siguiente para navegar por el instalador de Interact y realizar acciones en cada una de las ventanas del instalador de IBM Interact:

Tabla 17. Interfaz gráfica de usuario del instalador de IBM Interact

Ventana	Descripción
Introducción	<p>Es la primera ventana del instalador de IBM Interact. Puede abrir la guía de instalación, la guía de actualización y toda la documentación disponible para Interact desde esta ventana.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Acuerdo de licencia de software	<p>Lea atentamente el acuerdo. Utilice Imprimir para imprimir el acuerdo. Pulse Siguiente después de aceptar el acuerdo.</p>
Directorio de instalación	<p>Pulse Elegir para ir al directorio donde desea instalar Interact.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Componentes de Interact	<p>En la lista Conjunto de instalación, seleccione Típica para instalar solamente el entorno de ejecución de Interact.</p> <p>En el área Conjunto de instalación, seleccione Personalizado para instalar el entorno de ejecución de Interact, Interact Extreme Scale Server y el entorno de diseño de Interact.</p> <p>En el campo Descripción, puede ver la descripción del elemento que seleccione en el área Conjunto de instalación.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Resumen previo a la instalación	<p>Revise y confirme los valores que ha añadido durante el proceso de instalación.</p> <p>Pulse Instalar para iniciar la instalación de Interact.</p>

Tabla 17. Interfaz gráfica de usuario del instalador de IBM Interact (continuación)

Ventana	Descripción
Instalación finalizada	<p>Utilice esta ventana para ver información sobre las ubicaciones de los archivos de registro creados durante la instalación.</p> <p>Pulse Listo para salir del instalador de IBM Interact y volver al instalador de la suite de IBM EMM.</p>

5. Siga las instrucciones del instalador de IBM EMM para finalizar la instalación de Interact. Utilice la información de la tabla siguiente para realizar las acciones adecuadas en cada ventana del instalador de IBM EMM:

Tabla 18. Interfaz gráfica de usuario del instalador de IBM EMM

Ventana	Descripción
Archivo EAR de despliegue	<p>Especifique si desea crear un archivo de archivado empresarial (EAR) para desplegar los productos de IBM EMM.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Archivo EAR de paquete	<p>Puede ver esta ventana si selecciona Crear un archivo EAR para el despliegue en la ventana Archivos EAR de despliegue.</p> <p>Seleccione las aplicaciones que desea empaquetar en el archivo EAR.</p>
Detalles del archivo EAR	<p>Especifique la siguiente información del archivo EAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificador de aplicación empresarial • Nombre de visualización • Descripción • Ruta del archivo EAR
Archivo EAR de despliegue	<p>Seleccione Sí o No para crear un archivo EAR adicional. Si selecciona Sí, debe especificar los detalles del nuevo archivo EAR.</p> <p>Pulse Siguiente para completar la instalación del producto.</p>
Instalación finalizada	<p>Utilice esta ventana para ver la información sobre el registro de instalación, el registro de errores y el registro de salida de la instalación.</p> <p>Pulse Terminado para salir del instalador de IBM EMM.</p>

Creación de un archivo EAR después de la ejecución del instalador

Puede crear archivos EAR después de instalar productos de IBM EMM. Podría hacer esto para tener una combinación distinta de productos en el archivo EAR.

Nota: Ejecute el instalador en modo de consola desde la línea de comandos.

Utilice el procedimiento siguiente si desea crear un archivo EAR después de instalar los productos de IBM EMM:

1. Si es la primera vez que está ejecutando el instalador en modo de consola, haga una copia de seguridad del archivo `.properties` del instalador para cada uno de los productos instalados.

Cada instalador de producto IBM crea un archivo de respuestas o más de uno con una extensión `.properties`. Estos archivos se encuentran en el mismo directorio donde ha colocado los instaladores. Asegúrese de hacer copia de seguridad de todos los archivos con la extensión `.properties`, incluyendo los archivos `installer_productoversión.properties` y el archivo para el propio instalador de IBM, que se denomina `installer.properties`.

Si tiene previsto ejecutar el instalador en modo desatendido, debe hacer copia de seguridad de los archivos `.properties` originales, ya que cuando el instalador se ejecuta en modo desatendido borra estos archivos. Para crear un archivo EAR, necesita la información que escribe el instalador en las propiedades `.properties` durante la configuración inicial.

2. Abra una ventana de comandos y cambie los directorios al directorio que contiene el instalador.
3. Ejecute el ejecutable del instalador con esta opción:
`-DUNICA_GOTO_CREATEEARFILE=TRUE`
En sistemas de tipo UNIX, ejecute el archivo `.bin` en lugar del archivo `.sh`.
Se ejecutará el asistente del instalador.
4. Siga las instrucciones del asistente.
5. Antes de crear más archivos EAR, sobrescriba el archivo o archivos `.properties` con las copias de seguridad que ha creado antes de realizar la ejecución por primera vez en modo de consola.

Instalación de Interact mediante el modo de consola

Utilice el modo de consola para instalar Interact mediante la ventana de línea de comandos. Puede seleccionar diversas opciones en la ventana de línea de comandos para completar tareas como, por ejemplo, seleccionar los productos que desea instalar o el directorio de inicio de la instalación.

Antes de instalar Interact, asegúrese de haber configurado los elementos siguientes:

- Un perfil de servidor de aplicaciones
- Un esquema de base de datos.

Para visualizar las pantallas del instalador correctamente en modo de consola, configure el software de terminal para dar soporte a la codificación de caracteres UTF-8. Otras codificaciones de caracteres, como por ejemplo ANSI, no representarán el texto correctamente y cierta información no será legible.

Complete las acciones siguientes para instalar Interact mediante la ventana de línea de comandos:

1. Abra una ventana de indicador de línea de comandos y vaya al directorio donde ha guardado el instalador de IBM EMM y el instalador de Interact.
2. Complete una de las acciones siguientes:
 - Para Windows, especifique el comando siguiente:

`nombre_completo_instalador_ibm_emm -i console`

Por ejemplo, `IBM_EMM_Installer_9.1.0.0 -i console`

- Para Unix, invoque el archivo `nombre_completo_instalador_ibm_emm.sh`.

Por ejemplo: `IBM_EMM_Installer_9.1.0.0.sh`

3. Siga las indicaciones que se muestran en el indicador de línea de comandos. Utilice las directrices siguientes cuando tenga que seleccionar una opción en el indicador de línea de comandos:
 - Las opciones predeterminadas se definen mediante el símbolo [X].
 - Para seleccionar o borrar una opción, especifique el número definido para la opción y a continuación pulse Intro.

Por ejemplo, supongamos que la lista siguiente muestra los componentes que puede instalar:

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

Si desea instalar Interaction History pero no desea instalar Campaign, especifique el comando siguiente: **2,4**

A continuación, la lista siguiente mostraría las opciones seleccionadas:

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

Nota: No deseleccione la opción de Marketing Platform a menos que ya esté instalado.

4. El instalador de IBM EMM lanza el instalador de Interact durante el proceso de instalación. Siga las instrucciones de la ventana de solicitud de línea de comandos del instalador de Interact.
5. Después de especificar `quit` en la ventana de solicitud de línea de comandos del instalador de Interact, la ventana se cerrará. Siga las instrucciones de la ventana de solicitud de línea de comandos del instalador de IBM EMM para completar la instalación de Interact.

Nota: Si se produce un error durante la instalación, se generará un archivo de registro. Debe salir del instalador para ver este archivo de registro.

Instalación silenciosa de Interact

Utilice el modo desatendido o silencioso para instalar Interact varias veces.

Antes de instalar Interact, asegúrese de haber configurado los elementos siguientes:

- Un perfil de servidor de aplicaciones
- Un esquema de base de datos.

Al instalar Interact mediante el modo silencioso, se utilizan archivos de respuestas para obtener la información necesaria durante la instalación. Debe crear archivos de respuestas para una instalación silenciosa del producto. Puede crear archivos de respuestas mediante uno de los métodos siguientes:

- Utilizando los archivos de respuestas de ejemplo como una plantilla para crear sus archivos de respuestas. Los archivos de respuestas de ejemplo se incluyen con

los instaladores del producto en el archivo comprimido ResponseFiles. Para obtener más información sobre los archivos de respuestas de ejemplo, consulte “Archivos de respuestas de ejemplo”.

- Ejecución de los instaladores del producto en modo de interfaz gráfica de usuario (Windows) o X Window System (UNIX) o el modo de consola antes de instalar el producto en modo silencioso. Se crea un archivo de respuestas para el instalador de la suite de IBM EMM y uno o más archivos de respuestas para el instalador del producto. Los archivos se crean en el directorio que especifique.

Importante: Por razones de seguridad, el instalador no guarda las contraseñas de base de datos en el archivo de respuestas. Al crear archivos de respuestas, debe editar cada archivo de respuestas para especificar las contraseñas de base de datos. Abra cada archivo de respuestas y busque PASSWORD para encontrar dónde debe editar el archivo de respuestas.

Cuando el instalador se ejecuta en modo silencioso, busca los archivos de respuestas secuencialmente en los directorios siguientes:

- En el directorio donde se guarda el instalador de IBM EMM.
- En el directorio de inicio del usuario que instala el producto

Asegúrese de que todos los archivos de respuestas estén en el mismo directorio. Puede cambiar la ruta donde se leerán los archivos de respuestas añadiendo argumentos a la línea de comandos. Por ejemplo:

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

Utilice el comando siguiente para Windows:

- **nombre_completo_instalador_IBM_EMM -i silent**

Por ejemplo:

```
IBM_EMM_Installer_9.1.0.0_win.exe -i silent
```

Utilice el comando siguiente para Unix o Linux:

- **nombre_completo_instalador_IBM_EMM_sistema_operativo.bin -i silent**

Por ejemplo:

```
IBM_EMM_Installer_9.1.0_unix.bin -i silent
```

Archivos de respuestas de ejemplo

Debe crear archivos de respuestas para configurar una instalación silenciosa de Interact. Puede utilizar archivos de respuestas de ejemplo para crear sus archivos de respuestas. Los archivos de respuestas de ejemplo se incluyen con los instaladores en el archivo comprimido ResponseFiles.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre los archivos de respuestas de ejemplo:

Tabla 19. Descripción de los archivos de respuestas de ejemplo

Archivo de respuestas de ejemplo	Descripción
installer.properties	Archivo de respuestas de ejemplo para el instalador maestro de IBM EMM.

Tabla 19. Descripción de los archivos de respuestas de ejemplo (continuación)

Archivo de respuestas de ejemplo	Descripción
<i>installer_iniciales y número de versión del producto.properties</i>	<p>Archivo de respuestas de ejemplo del instalador de Interact.</p> <p>Por ejemplo, <i>installer_ucn.n.n.n.properties</i> es el archivo de respuestas del instalador de Campaign, donde <i>n.n.n.n</i> es el número de versión.</p>
<i>installer_iniciales del paquete de informes, iniciales del producto y número de versión.properties</i>	<p>Archivo de respuestas de ejemplo del instalador del paquete de informes.</p> <p>Por ejemplo, <i>installer_urpc.properties</i> es el archivo de respuestas del instalador del paquete de informes de Campaign.</p>

Componentes del paquete de informes de Interact

Para utilizar la característica de creación de informes para Interact, instale el paquete y los paquetes de informes de IBM Cognos en el sistema Marketing Platform.

En la tabla siguiente se describen los componentes que puede seleccionar al instalar el paquete de informes para Interact:

Tabla 20. Componentes del paquete de informes de Interact

Componente	Descripción
Esquemas de informes de IBMInteract (a instalar en el sistema IBM EMM)	<p>Los esquemas de creación de informes de Interact crean los datos siguientes a partir de todos los orígenes de datos de Interact disponibles para la creación de informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña basada en canal interactivo • Ofertas • Celdas
Paquete de IBM Cognos para IBM Interact (para instalar en el sistema IBM Cognos)	<p>El paquete de IBM Cognos incluye los componentes siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un modelo de metadatos de creación de informes para las tablas de base de datos de Interact • Un conjunto de informes de ejemplo que puede utilizar para realizar un seguimiento del rendimiento de campaña, oferta y celda

Para obtener información sobre cómo instalar el paquete de informes para Interact, consulte la publicación *IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración*.

Capítulo 5. Configuración de Interact antes del despliegue

Debe completar tareas específicas antes de desplegar Interact. No hay tareas de configuración previas al despliegue para el tiempo de diseño de Interact ni para el tiempo de ejecución de Interact.

Creación y completado de las tablas del sistema de Interact

Si no ha creado y completado las tablas del sistema durante el proceso de instalación, utilice el cliente de base de datos para ejecutar los scripts SQL de Interact en la base de datos adecuada o para crear y completar el entorno de ejecución, el entorno de diseño, el aprendizaje, el perfil de usuario y los orígenes de datos de seguimiento de contactos y respuestas de Interact.

Tablas del entorno de diseño

Para poder habilitar el entorno de diseño de Interact en Campaign, debe añadir tablas a la base de datos de la tabla del sistema de Campaign.

Los scripts SQL se encuentran en el directorio *INICIO_Interact/interactDT/ddl* de la instalación del entorno de diseño de Interact.

Si las tablas del sistema de Campaign están configuradas para Unicode, utilice el script adecuado que se encuentra en el directorio *INICIO_Interact/interactDT/ddl* del entorno de diseño de Interact. No hay scripts equivalentes de Unicode para los scripts **aci_populate_systab** que se utilizan para completar las tablas del entorno de diseño.

Utilice los scripts de la tabla siguiente para crear las tablas del entorno de diseño de Interact:

Tabla 21. Scripts para crear las tablas del entorno de diseño

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	aci_systab_db2.sql El espacio de las tablas de usuario y el espacio de las tablas temporales donde existen las tablas del sistema de Campaign debe tener cada uno de ellos un tamaño de página de 32K o mayor.
Microsoft SQL Server	aci_systab_sqlsvr.sql
Oracle	aci_systab_ora.sql

Utilice los scripts de la tabla siguiente para completar las tablas del entorno de diseño de Interact:

Tabla 22. Scripts para completar las tablas del entorno de diseño

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	aci_populate_systab_db2.sql

Tabla 22. Scripts para completar las tablas del entorno de diseño (continuación)

Tipo de origen de datos	Nombre de script
Microsoft SQL Server	aci_populate_systab_sqlsvr.sql
Oracle	aci_populate_systab_ora.sql

Tablas del entorno de ejecución

Los scripts SQL se encuentran en el directorio <INICIO_Interact>/ddl de la instalación de Interact.

Si las tablas de ejecución de Interact se han configurado para Unicode, utilice el script adecuado que se encuentra en el directorio <INICIO_Interact>/ddl/Unicode para crear las tablas de ejecución. No hay scripts equivalentes de Unicode para los scripts **aci_populate_runtab** que se utilizan para completar las tablas de ejecución.

Debe ejecutar los scripts SQL una vez para cada origen de datos de grupo de servidores.

Utilice los scripts de la tabla siguiente para crear las tablas de ejecución de Interact:

Tabla 23. Scripts para crear las tablas del entorno de ejecución

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	aci_runtab_db2.sql El espacio de tabla de usuario y el espacio de tabla temporal del sistema donde existen las tablas del entorno de ejecución de Interact deben tener cada una un tamaño de página de 32K o mayor.
Microsoft SQL Server	aci_runtab_sqlsvr.sql
Oracle	aci_runtab_ora.sql

Utilice los scripts de la tabla siguiente para completar las tablas de ejecución de Interact:

Tabla 24. Scripts para cumplimentar las tablas del entorno de ejecución

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	aci_populate_runtab_db2.sql Debe utilizar el comando siguiente al ejecutar el script: db2 +c -td@ -vf aci_populate_runtab_db2.sql
Microsoft SQL Server	aci_populate_runtab_sqlsvr.sql
Oracle	aci_populate_runtab_ora.sql

Tablas de aprendizaje

Puede utilizar scripts SQL para crear y completar tablas para características opcionales como aprendizaje, ofertas globales, anulación de puntuaciones y seguimiento del historial de respuestas y contactos.

Todos estos scripts SQL se encuentran en el directorio `<INICIO_Interact>/ddl`.

Nota: El módulo de aprendizaje incorporado requiere un origen de datos distinto del de las tablas del entorno de ejecución de Interact. Si utiliza el módulo de aprendizaje incorporado, debe crear un origen de datos para guardar todos los datos de aprendizaje. Este origen de datos individual se puede comunicar con todos los grupos de servidores, lo que significa que se puede obtener simultáneamente información de los distintos puntos de encuentro.

Si las tablas de ejecución de Interact se han configurado para Unicode, utilice el script adecuado que se encuentra en el directorio `<INICIO_Interact>/ddl/Unicode` para crear las tablas de aprendizaje.

Utilice los scripts de la tabla siguiente para crear las tablas de aprendizaje de Interact:

Tabla 25. Scripts para crear las tablas de aprendizaje

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	<code>aci_1rntab_db2.sql</code>
Microsoft SQL Server	<code>aci_1rntab_sqlsvr.sql</code>
Oracle	<code>aci_1rntab_ora.sql</code>

Tablas de historial de contactos y respuestas

Debe ejecutar scripts SQL en las tablas de historial de contactos si desea utilizar el seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas o la característica de aprendizaje avanzado.

Todos los scripts SQL se encuentran en el directorio de instalación de Interact.

Nota: Para utilizar las características del historial de contactos y respuestas se requiere un origen de datos distinto del de las tablas del entorno de ejecución de Interact. Para utilizar las características del historial de contactos y respuestas, debe crear un origen de datos para hacer referencia a los datos de contactos y respuestas. El origen de datos distinto se puede comunicar con todos los grupos de servidores.

Si sus tablas del historial de contactos están configuradas para Unicode, utilice el script adecuado que se encuentra en el directorio `Unicode` en la misma ubicación que el script estándar para crear las tablas de aprendizaje.

Utilice los scripts de la tabla siguiente para crear las tablas del historial de respuestas y contactos de Interact:

Tabla 26. Scripts para crear las tablas del historial de contactos

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	<ul style="list-style-type: none"> • aci_crhtab_db2.sql en el directorio <INICIO_Interact>/ddl/. • aci_lrnfeature_db2.sql en el directorio <INICIO_Interact>/interactDT/ddl/acifeatures/.
Microsoft SQL Server	<ul style="list-style-type: none"> • aci_crhtab_sqlsvr.sql en el directorio <INICIO_Interact>/ddl/. • aci_lrnfeature_sqlsvr.sql en el directorio <INICIO_Interact>/interactDT/ddl/.
Oracle	<ul style="list-style-type: none"> • aci_crhtab_ora.sql en el directorio <INICIO_Interact>/ddl/. • aci_lrnfeature_ora.sql en el directorio <INICIO_Interact>/interactDT/ddl/.

Creación de tablas de perfiles de usuario de Interact

Algunas características de Interact, como las ofertas globales, la supresión de ofertas y la anulación de puntuaciones, requieren unas tablas específicas en las bases de datos de perfiles de usuario. Ejecute los scripts SQL para crear las tablas de usuario necesarias.

Utilice el cliente de base de datos para ejecutar los scripts SQL adecuados en la base de datos o esquema adecuado y crear estas tablas de usuario necesarias. Si tiene varios niveles de audiencia definidos, debe crear una tabla para cada nivel de audiencia.

Para obtener más información sobre la base de datos de perfiles y el rol que juegan las tablas de supresión de ofertas, ofertas globales y anulación de puntuaciones en la presentación de ofertas, consulte la publicación *IBM Interact Guía del administrador*.

Tablas de perfiles de usuario

Debe utilizar scripts SQL para crear las siguientes tablas de perfil opcionales:

- Tabla de ofertas globales (UACI_DefaultOffers)
- Tabla de supresión de ofertas (UACI_BlackList)
- Tabla de anulación de puntuaciones (UACI_ScoreOverride)

Los scripts SQL se encuentran en el directorio ddl de la instalación de Interact.

Debe ejecutar los scripts SQL una vez para cada nivel de audiencia. Modifique el script para cada nivel de audiencia, después del primero, y renombre las tablas de perfil creadas después de ejecutar los scripts.

Utilice los scripts de la tabla siguiente para crear las tablas de perfil de usuario de Interact:

Tabla 27. Scripts para crear las tablas de perfiles de usuario

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	aci_usrtab_db2.sql

Tabla 27. Scripts para crear las tablas de perfiles de usuario (continuación)

Tipo de origen de datos	Nombre de script
Microsoft SQL Server	aci_usrtab_sqlsvr.sql
Oracle	aci_usrtab_ora.sql

Puntuación avanzada (opcional)

Para el aprendizaje incorporado de Interact, puede utilizar la característica de puntuación avanzada para sobrescribir componentes del algoritmo de aprendizaje de Interact.

Todos los scripts SQL se encuentran en el directorio ddl/aci/features de la instalación de Interact.

Si las tablas de puntuaciones están configuradas para Unicode, utilice el script adecuado del directorio ddl/aci/features/Unicode de la instalación de Interact para crear las tablas de aprendizaje. Debe ejecutar los scripts SQL en la base de datos de perfil de usuario.

Utilice los scripts de la tabla siguiente para crear las tablas de puntuación de Interact:

Tabla 28. Scripts para crear las tablas de puntuación avanzada

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	aci_scoringfeature_db2.sql
Microsoft SQL Server	aci_scoringfeature_sqlsvr.sql
Oracle	aci_scoringfeature_ora.sql

Ejecución de scripts de base de datos para habilitar características de Interact

Para utilizar las características opcionales disponibles en Interact, ejecute los scripts de base de datos en la base de datos para crear tablas o actualizar las tablas existentes.

La instalación de Interact, tanto el entorno de diseño como el entorno de ejecución, incluye los scripts **ddl** de las características. Los scripts **ddl** añaden las columnas necesarias a las tablas.

Para habilitar cualquiera de las características opcionales, ejecute el script correspondiente en la base de datos o tabla que se indica.

tipoBD es el tipo de base de datos, por ejemplo sqlsvr para Microsoft SQL Server, ora para Oracle, o db2 para IBM DB2.

Utilice la tabla siguiente para ejecutar los scripts de base de datos en la base de datos para crear tablas o actualizar tablas existentes:

Tabla 29. Scripts de base de datos

Nombre de característica	Script de características	Ejecutar en	Cambio
Ofertas globales, supresión de oferta y anulación de puntuaciones	aci_usrtab_tipoBD.sql en <i>Inicio_Interact</i> \ddl\aci\features\ (directorio de instalación del entorno de ejecución)	La base de datos de perfil (userProdDataSource)	Crea las tablas UACI_DefaultOffers, UACI_BlackList y UACI_ScoreOverride.
Puntuación	aci_scoringfeature_tipoBD.sql en <i>Inicio_Interact</i> \ddl\aci\features\ (directorio de instalación del entorno de ejecución)	Tablas de anulación de puntuaciones en la base de datos de perfil (userProdDataSource)	Añade las columnas LikelihoodScore y AdjExploreScore.
Aprendizaje	aci_lrnfeature_tipoBD.sql en <i>Inicio_Interact</i> \interactDT\ddl\aci\features\ (directorio de instalación del entorno de diseño)	Base de datos de Campaign que contiene sus tablas de historial de contactos	Añade las columnas RTSelectionMethod, RTLearningMode y RTLearningModelID a la tabla UA_DtlContactHist. Añade también las columnas RTLearningMode y RTLearningModelID a la tabla UA_ResponseHistory. Este script también lo requieren las características de creación de informes que proporciona el paquete de informes opcional de Interact.

Registro manual de Interact

Si el instalador de Interact no puede conectarse a la base de datos de Marketing Platform durante el proceso de instalación, debe registrar manualmente Interact.

Debe importar manualmente la información de Interact en las tablas del sistema de Marketing Platform después de que el instalador se cierre para registrar Interact manualmente.

Registro manual del entorno de diseño de Interact

Ejecute la utilidad **configTool** para registrar manualmente el entorno de diseño de Interact si el entorno no se ha registrado automáticamente durante el proceso de instalación.

La utilidad **configTool** importa elementos de menú y establece las propiedades de configuración. Debe ejecutar la utilidad **configTool** tantas veces como archivos haya.

Se pueden utilizar los comandos siguientes como ejemplo para registrar manualmente el entorno de diseño de Interact:

- **configTool -i -p "Affinium|suite|uiNavigation|mainMenu|Campaign" -f "ruta_completa_a_directorio_instalación_Interact_DT\interactDT\conf\interact_navigation.xml"**

- `configTool -v -i -o -p "Affinium|Campaign|about|components" -f "ruta_completa_a_directorio_instalación_Interact_DT\interactDT\conf\interact_subcomponent_version.xml"`

Las propiedades de configuración del entorno de diseño de Interact se incluyen con las propiedades de configuración de Campaign.

Puede habilitar manualmente Interact estableciendo la propiedad **interactInstalled** en la categoría **Campaign > servidor > particiones > particiónNinterna** en yes.

Registro manual del entorno de ejecución de Interact

Ejecute la utilidad **configTool** para registrar manualmente el entorno de ejecución de Interact si el entorno no se ha registrado automáticamente durante el proceso de instalación.

La utilidad **configTool** importa propiedades de configuración. Debe ejecutar la utilidad **configTool** tantas veces como archivos haya.

Importante: Debe registrar sólo una instancia del entorno de ejecución de Interact en Marketing Platform para cada grupo de servidores. Todas las instancias del servidor de ejecución de Interact de un grupo de servidores utilizan el mismo conjunto de propiedades de configuración. Si registra un segundo servidor de ejecución de Interact en Marketing Platform, puede sobrescribir los valores de configuración anteriores.

Utilice los comandos de ejemplo siguientes como directrices para registrar manualmente el entorno de ejecución de Interact:

```
configTool -r Interact -f
"ruta_completa_a_directorio_instalación_Interact_RT \conf\
interact_configuration.xml"
```

El entorno de ejecución de Interact no tiene ninguna interfaz gráfica de usuario, por lo que no es necesario registrar archivos de navegación.

Capítulo 6. Despliegue de Interact

Debe desplegar el servidor de ejecución de Interact para cada instancia del servidor de ejecución que instale. El entorno de diseño de Interact se despliega automáticamente con el archivo EAR o WAR de Campaign.

Debe saber cómo trabajar con el servidor de aplicaciones web. Consulte la documentación del servidor de aplicaciones web para obtener más detalles.

Despliegue del entorno de diseño

Después de instalar Interact, el entorno de diseño se despliega automáticamente al desplegar Campaign. Después de desplegar el archivo Campaign.war, los procedimientos de configuración habilitan automáticamente el entorno de diseño de Interact en Campaign. El archivo Campaign.war se encuentra en el directorio de instalación de Campaign.

Despliegue del entorno de ejecución

Debe desplegar el entorno de ejecución de Interact desplegando el archivo InteractRT.war para cada instancia del servidor de ejecución que instale o actualice. Por ejemplo, si existen seis instancias de un servidor de ejecución, debe instalar y desplegar el entorno de ejecución de Interact seis veces. Puede desplegar el entorno de ejecución en el mismo servidor que el entorno de diseño, o bien puede desplegar el entorno de ejecución de Interact en un servidor distinto. El archivo InteractRT.war se encuentra en el directorio de instalación de Interact.

Nota: Al desplegar el entorno de ejecución de Interact, la raíz de contexto se debe establecer en /interact. No utilice ningún otro valor para la raíz de contexto; si lo hace, la navegación al entorno de ejecución, y en los enlaces y páginas del tiempo de ejecución de Interact, no funcionarán correctamente.

Despliegue de Interact en WebSphere Application Server

Puede desplegar el entorno de ejecución de Interact en las versiones soportadas de WebSphere Application Server (WAS) desde un archivo WAR o un archivo EAR. El entorno de diseño de Interact se despliega automáticamente con el archivo EAR o WAR de Campaign.

Nota: Asegúrese de que la codificación de varios idiomas está habilitada en WAS.

Despliegue de Interact en WAS desde un archivo WAR

Puede desplegar la aplicación de Interact desde un archivo WAR en WAS.

Complete las tareas siguientes antes de desplegar Interact:

- Compruebe que su versión de WebSphere cumple los requisitos descritos en el documento *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*, incluidos los fixpacks o actualizaciones necesarios.
- Compruebe que ha creado los orígenes de datos y el proveedor de bases de datos en WebSphere.

Para desplegar el archivo WAR de la aplicación de Interact en WAS, complete los pasos siguientes:

1. Vaya a WebSphere Integrated Solutions Console.
2. Complete los pasos siguientes si las tablas del sistema se encuentran en DB2:
 - a. Pulse el origen de datos que ha creado. Vaya a las Propiedades personalizadas del origen de datos.
 - b. Seleccione el enlace Propiedades personalizadas.
 - c. Establezca el valor de la propiedad **resultSetHoldability** en 1.
Si no ve la propiedad **resultSetHoldability**, cree la propiedad **resultSetHoldability** y establezca su valor en 1.
3. Vaya a **Aplicaciones > Tipos de aplicación > Aplicaciones empresariales WebSphere** y pulse **Instalar**.
4. En la ventana Preparación para la instalación de la aplicación, seleccione la casilla de verificación **Detallado - Mostrar todos los parámetros y opciones** y pulse **Siguiente**.
5. Pulse **Continuar** para ver el asistente Instalar nueva aplicación.
6. Acepte los valores predeterminados en las ventanas del asistente Instalar nueva aplicación, con la excepción de las ventanas siguientes:
 - En el paso 1 del asistente Instalar nueva aplicación, seleccione la casilla de verificación **Precompilar archivos de JavaServer Pages**.
 - En el paso 3 del asistente de instalación, establezca el **Nivel de origen de JDK** en 16.
 - En el paso 8 del asistente de instalación, establezca la **Raíz de contexto** en /interact.
7. En el panel de navegación izquierdo de WebSphere Integrated Solutions Console, vaya a **Aplicaciones > Tipos de aplicaciones > Aplicaciones empresariales WebSphere**.
8. En la ventana Aplicaciones empresariales, pulse el archivo InteractRT.war.
9. En la sección **Propiedades de módulo web**, pulse **Gestión de sesiones** y seleccione las casillas de verificación siguientes:
 - **Sobrescribir gestión de sesiones**
 - **Habilitar cookies**
10. Pulse **Habilitar cookies** y, en el campo **Nombre de cookie**, especifique un nombre de cookie exclusivo.
11. En la sección **Aplicaciones > Aplicaciones empresariales** del servidor, seleccione el archivo WAR que ha desplegado.
12. En la sección **Propiedades de detalle**, seleccione **Carga de clases y detección de actualizaciones**.
13. En la sección **Orden del cargador de clases**, seleccione la opción **Clases cargadas con cargador de clases local primero (padre último)**.
14. Para **Política de cargador de clases WAR**, seleccione **Cargador de una sola clase para aplicación**.
15. Inicie el despliegue.

Despliegue de Interact en WAS desde un archivo EAR

Puede desplegar la aplicación de Interact en WAS cuando Interact es un módulo de un archivo EAR.

Puede desplegar Interact mediante un archivo EAR si ha incluido Interact en un archivo EAR al ejecutar el instalador de IBM EMM.

Antes de desplegar Interact:

- Compruebe que su versión de WebSphere cumple los requisitos descritos en el documento *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*, incluidos los fixpacks o actualizaciones necesarios.
- Compruebe que ha creado los orígenes de datos y el proveedor de bases de datos en WebSphere.

Para desplegar Interact desde un archivo EAR en WebSphere Application Server, complete los pasos siguientes:

1. Vaya a WebSphere Integrated Solutions Console.
2. Si las tablas del sistema se encuentran en DB2, pulse el origen de datos que ha creado. Vaya a las Propiedades personalizadas del origen de datos.
3. Seleccione el enlace Propiedades personalizadas.
4. Establezca el valor de la propiedad **resultSetHoldability** en 1.
Si no ve la propiedad **resultSetHoldability**, cree la propiedad **resultSetHoldability** y establezca su valor en 1.
5. Vaya a **Aplicaciones > Tipos de aplicación > Aplicaciones empresariales WebSphere** y pulse **Instalar**.
6. En la ventana Preparación para la instalación de la aplicación, seleccione la casilla de verificación **Detallado - Mostrar todos los parámetros y opciones** y pulse **Siguiente**.
7. Pulse **Continuar** para ver el asistente Instalar nueva aplicación.
8. Acepte los valores predeterminados en las ventanas del asistente Instalar nueva aplicación, con la excepción de las ventanas siguientes:
 - En el paso 1 del asistente Instalar nueva aplicación, seleccione la casilla de verificación **Precompilar archivos de JavaServer Pages**.
 - En el paso 3 del asistente de instalación, establezca el **Nivel de origen de JDK** en 16.
 - En el paso 8 del asistente de instalación, establezca la **Raíz de contexto** en `/interact`.
9. En el panel de navegación izquierdo de WebSphere Integrated Solutions Console, vaya a **Aplicaciones > Tipos de aplicaciones > Aplicaciones empresariales WebSphere**.
10. En la ventana Aplicaciones empresariales, seleccione el archivo EAR que desea desplegar.
11. En la sección **Propiedades de módulo web**, pulse **Gestión de sesiones** y seleccione las casillas de verificación siguientes:
 - **Sobrescribir gestión de sesiones**
 - **Habilitar cookies**
12. Pulse **Habilitar cookies** y, en el campo **Nombre de cookie**, especifique un nombre de cookie exclusivo.
13. En la sección **Propiedades de detalle**, seleccione **Carga de clases y detección de actualizaciones**.
14. En la sección **Orden del cargador de clases**, seleccione la opción **Clases cargadas con cargador de clases local primero (padre último)**.
15. Inicie el despliegue.

Para obtener más información sobre WebSphere Application Server versión 8, consulte Bienvenido al Information Center de WebSphere Application Server.

Despliegue de Interact en WebLogic

Puede desplegar productos IBM EMM en WebLogic.

Utilice las directrices siguientes al desplegar Interact en WebLogic:

- Los productos de IBM EMM personalizan la JVM utilizada por WebLogic. Es posible que necesite crear una instancia de WebLogic dedicada a productos IBM EMM si encuentra errores relacionados con JVM.
- Verifique que el SDK seleccionado para el dominio de WebLogic que utiliza es Sun SDK buscando en el script de inicio (`startWebLogic.cmd`) para la variable `JAVA_VENDOR`. Debe estar establecida en: `JAVA_VENDOR=Sun`. Si está establecida en `JAVA_VENDOR=BEA`, significa que se ha seleccionado JRockit. JRockit no está soportado. Para cambiar el SDK seleccionado, consulte la documentación de WebLogic.
- Despliegue los productos de IBM EMM como módulos de aplicaciones web.
- En sistemas UNIX, debe iniciar WebLogic desde la consola para una correcta representación de los diagramas gráficos. Normalmente, la consola es la máquina donde se ejecuta el servidor. Sin embargo, en algunos casos el servidor de aplicaciones web está configurado de forma distinta.

Si una consola no es accesible o no existe, puede emular una consola utilizando Exceed. Debe configurar Exceed de forma que el proceso local de Xserver se conecte a la máquina UNIX en modo ventana raíz o ventana única. Si inicia el servidor de aplicaciones web con Exceed, debe tener Exceed en ejecución en segundo plano para permitir que el servidor de aplicaciones web continúe en ejecución. Póngase en contacto con el equipo de soporte técnico de IBM para obtener instrucciones si se encuentra con problemas con la representación de gráficos.

La conexión con la máquina UNIX vía telnet o SSH siempre causa problemas en la representación de gráficos.

- Si configura WebLogic para utilizar el conector IIS, revise la documentación de WebLogic.
- Si realiza el despliegue en un entorno de producción, establezca los parámetros de tamaño del almacenamiento dinámico de memoria de JVM en 1024 añadiendo la línea siguiente al script `setDomainEnv`: `Set MEM_ARGS=-Xms1024m -Xmx1024m -XX:MaxPermSize=256m`

Para WebLogic 11g, realice los cambios siguientes en el archivo `campaign.war`:

1. Si utiliza también AIX 7.1 con WL11g, elimine el archivo `xercesImpl.jar` del directorio `WEB_INF/lib` desempaquetado.
2. Compile el archivo `campaign.war` para que incluya los cambios que ha realizado antes de desplegar el archivo war.

Capítulo 7. Configuración de Interact después del despliegue

Después de desplegar Interact, debe configurar los entornos de diseño y ejecución de Interact. La configuración de los entornos completa una instalación básica de Interact.

Las propiedades de configuración de Interact en la página Configuración se utilizan para completar funciones importantes. Si lo desea, puede ajustar las propiedades de configuración de Interact.

Para obtener más información sobre las propiedades, consulte la publicación *IBM Interact Guía del administrador* o la ayuda de contexto.

1. Complete los pasos siguientes para configurar el entorno de ejecución de Interact después de desplegar Interact:
 - a. Configurar las propiedades del entorno de ejecución de Interact
 - b. Configurar varios servidores de ejecución de Interact
2. Complete los pasos siguientes para configurar el entorno de diseño de Interact después de desplegar Interact:
 - a. Configure el origen de datos de ejecución de prueba
 - b. Añada grupos de servidores
 - c. Seleccione un grupo de servidores para la ejecución de prueba de diagramas de flujo interactivos
 - d. Configure el módulo de historial de contactos y respuestas
3. Opcional: Si desea utilizar la característica de creación de informes de IBM EMM, debe instalar el paquete de informes de Interact. Para obtener más información sobre los informes de Interact, consulte la publicación *IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración*.

Configuración de las propiedades del entorno de ejecución de Interact

Para la operación de tiempo de ejecución de Interact, debe configurar los orígenes de datos para cada grupo de servidores en el entorno de ejecución de Interact.

Debe configurar las siguientes propiedades de configuración en la página Configuración para cada grupo de servidores:

- Origen de datos de las tablas de perfil del entorno de ejecución
- Origen de datos de las tablas del sistema del entorno de ejecución
- Origen de datos de las tablas de ejecución de prueba
- Origen de datos de las tablas de aprendizaje incorporado

Las propiedades de origen de datos son necesarias solo si se utiliza el aprendizaje incorporado.

- Origen de datos de las tablas de historial de contactos y repuestas para el seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas

Las propiedades de origen de datos son necesarias solo si se utiliza el seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas.

- Niveles de audiencia para el perfil

Las propiedades de configuración del nivel de audiencia deben coincidir con los niveles de audiencia que se definen para Campaign. Sin embargo, debe

configurar sólo los niveles de audiencia que se utilizan en los diagramas de flujo interactivos. Establezca la propiedad de configuración **Niveles de audiencia** en la categoría **Interact > perfil**.

Varios servidores de ejecución de Interact

Al instalar varios servidores de ejecución de Interact, configure el grupo de servidores de ejecución para que utilice el mismo esquema para tablas de ejecución, tablas de perfil, tablas de aprendizaje y Marketing Platform.

Para obtener el mejor rendimiento, instale cada grupo de servidores de Interact de producción con su propia instancia de Marketing Platform, aunque esto no es un requisito estricto. De forma predeterminada, los servidores de ejecución de Interact del mismo grupo de servidores utilizan la misma instancia de Marketing Platform, como en el ejemplo siguiente:

1. Instale y configure Marketing Platform y el entorno de ejecución de Interact en el primer servidor y asegúrese de que se han configurado y funcionan correctamente.
2. Instale sólo el entorno de ejecución de Interact en el segundo servidor. Proporcione la misma información detallada y credenciales de origen de datos de Marketing Platform que ha utilizado para la instalación de Marketing Platform en el primer servidor. Esta configuración registra el segundo servidor de Interact para que utilice la misma instancia de Marketing Platform.
3. Despliegue el archivo WAR del tiempo de ejecución de Interact en el segundo servidor.
4. Compruebe que el entorno de ejecución de Interact está desplegado y funciona correctamente en el segundo servidor.
5. Utilice el URL del primer servidor de ejecución de Interact y del segundo servidor en un mismo grupo de servidores en la configuración de tiempo de diseño de Interact.

Aunque no es necesario, también puede instalar una instancia exclusiva de Marketing Platform para cada servidor de ejecución de Interact, o algunas instancias de Marketing Platform que dan soporte a subconjuntos de servidores de ejecución. Por ejemplo, para el grupo de servidores que contiene 15 servidores de ejecución, si cinco servidores de ejecución notifican a una sola instancia de Marketing Platform, tendrá un total de tres instancias de Marketing Platform para 15 servidores de ejecución.

Si tiene varias instancias de Marketing Platform, la configuración de Interact debe coincidir en todas las instancias de Marketing Platform para un grupo de servidores. Debe definir las mismas tablas de ejecución, tablas de perfiles y tablas de aprendizaje para todas las instancias de Marketing Platform en cada grupo de servidores. Todos los servidores de Interact que pertenecen al mismo grupo de servidores deben compartir las credenciales de usuario. Si tiene instancias distintas de Marketing Platform para cada servidor de Interact, debe crear el mismo usuario y la misma contraseña en cada instancia de Marketing Platform.

Si instala un entorno de prueba y tiene varios servidores de ejecución de Interact en el mismo sistema, debe asegurarse de que pueda completar los requisitos siguientes:

- Cada instancia de servidor de ejecución de Interact debe estar en una instancia de aplicación web distinta.

- Si configura la supervisión JMX para servidores Interact que se ejecutan en el mismo sistema, debe configurar la supervisión JMX para que cada servidor de ejecución de Interact utilice un puerto y nombre de instancia distintos. Edite **JAVA_OPTIONS** en el script de inicio del servidor de aplicaciones web y añada las opciones siguientes:
 - **-Dinteract.jmx.monitoring.port=númeroPuerto**
 - **-Dinteract.runtime.instance.name=nombreInstancia**

Debe establecer también el nombre de instancia si utiliza una utilidad de carga de base de datos para que funcione con varios servidores de Interact que se ejecuten en el mismo sistema.

Configuración de varios servidores de ejecución de Interact

Puede instalar varios servidores de ejecución en su entorno y organizarlos en grupos de servidores. Los servidores de ejecución de Interact permiten que el entorno de diseño complete las ejecuciones de prueba de los diagramas de flujo interactivos.

Cuando instala varios servidores de ejecución de Interact, debe eliminar la conectividad de red del sistema de ejecución de Interact antes de ejecutar el instalador. Si se elimina la conectividad de red se garantiza que las instalaciones de servidor de ejecución de Interact no sobrescribirán la configuración de Marketing Platform.

Después de instalar todas las instancias del servidor de ejecución de Interact, reinicie Marketing Platform.

Si es posible, debe configurar los grupos de servidores para que funcionen con un equilibrador de carga con sesiones persistentes (permanentes) habilitadas. Como alternativa, puede utilizar un método para seleccionar servidores de ejecución de un grupo de servidores cuando trabaje con la API de Interact.

Si no puede utilizar un equilibrador de carga con sesiones persistentes (permanentes), puede configurar los servidores de ejecución de un grupo de servidores para que utilicen una dirección de multidifusión para compartir los datos de memoria caché. Todos los servidores deben formar un único grupo de servidores.

Nota: Si utiliza una memoria caché distribuida, debe habilitar la multidifusión para que funcione entre todos los miembros de un grupo de servidores.

Para habilitar una memoria caché distribuida, configure las siguientes propiedades de configuración en la categoría **Affinium | interact | cacheManagement | Gestores de memoria caché | EHCACHE | Datos de parámetros:**

- **cacheType:** establézcala en `Distributed`.
- **multicastIPAddress:** define la dirección IP que utilizan todos los servidores de Interact del grupo de servidores para la escucha. La dirección IP debe ser exclusiva entre los grupos de servidores.
- **multicastPort:** define el puerto que utilizan todos los servidores de Interact para la escucha.

Nota: Cuando desinstale un servidor de Interact de un grupo de servidores, asegúrese de no eliminar accidentalmente toda la configuración de IBM EMM.

Configuración del origen de datos de ejecución de prueba

Añada las tablas de ejecución de prueba de Interact como origen de datos de Campaign de forma que Campaign puede completar las ejecuciones de prueba de los diagramas de flujo interactivos.

Para añadir orígenes de datos adicionales de Campaign, añade propiedades de configuración de origen de datos a la categoría **Campaign > particiones > particiónN>orígenes de datos** en la página Configuración mediante la plantilla de origen de datos correspondiente. Para obtener más información, consulte la publicación *IBM Campaign Guía de instalación*.

Utilice la propiedad **OwnerForTableDisplay** para definir un esquema de base de datos para limitar las tablas que se visualizan cuando se correlacionan tablas en un canal interactivo.

El origen de datos de ejecución de prueba que se utiliza en el entorno de diseño de Interact debe especificar el nombre JNDI de las tablas de ejecución de prueba del tiempo de diseño.

Si configura el entorno de Interact para varios entornos locales, consulte la publicación *IBM Campaign Guía del administrador* para obtener información sobre cómo configurar las propiedades de codificación según requiera el tipo de base de datos.

Si utiliza una base de datos de SQLServer y establece el entorno local en japonés o coreano, debe configurar las propiedades siguientes en la categoría **Campaign > particiones > particiónN>orígenes de datos > testRunDataSource** para el origen de datos de ejecución de prueba:

- **ODBCUnicode**: establézcala en UCS-2
- **stringEncoding**: establézcala en WIDEUTF-8

Adición de grupos de servidores

Cree grupos de servidores para que Campaign complete las ejecuciones de prueba de los diagramas de flujo interactivos. Defina la ubicación de al menos un servidor de ejecución en el grupo de servidores.

Importante: Debe instalar y desplegar completamente Marketing Platform para cada grupo de servidores. Si instala varios grupos de servidores de Interact, debe instalar y desplegar completamente Marketing Platform para cada grupo de servidores de ejecución. Cada servidor de ejecución de Interact puede estar asociado con un sólo entorno de diseño.

Debe definir las ubicaciones de los servidores de ejecución de Interact en la página Configuración en Marketing Platform. El entorno de diseño debe estar habilitado para acceder a los servidores de ejecución para desplegar y completar las ejecuciones de prueba de los diagramas de flujo interactivos.

Debe crear al menos un grupo de servidores y el servidor debe contener al menos un servidor de ejecución de Interact definido por el URL de instancia.

Puede tener varios grupos de servidores. Por ejemplo, puede tener un grupo de servidores para interactuar con su sitio web, un grupo de servidores para interactuar con su centro de asistencia telefónica o un grupo de servidores para

pruebas. Cada grupo de servidores puede contener varios URL de instancia y cada URL de instancia puede representar una instancia de tiempo de ejecución de Interact.

Si tiene varios sistemas de tiempo de diseño de Interact que se ejecutan en el entorno, un servidor de ejecución de Interact configurado con un tiempo de diseño no se puede configurar con ningún otro tiempo de diseño. Si dos tiempos de diseño distintos envían datos de despliegue al mismo tiempo de ejecución de Interact, los despliegues pueden resultar dañados, produciéndose un comportamiento no definido.

Para cada grupo de servidores de la configuración del tiempo de diseño de Interact, debe especificar el nombre JNDI de las tablas de perfiles de usuario. Esto es necesario para dar soporte a las características de tiempo de ejecución en Interact, por ejemplo, ofertas globales, supresión de ofertas, anulación de puntuaciones y ofertas por SQL en el cuadro de proceso **Lista de interacción**.

Cree grupos de servidores estableciendo la propiedad de configuración **serverGroup** en la categoría de plantilla **Campaign > particiones > particiónN>Interact > serverGroups**. El nombre se utiliza solo para fines organizativos. Sin embargo, puede utilizar el mismo nombre para la propiedad como propiedad **serverGroupName** para evitar confusión.

Selección de un grupo de servidores para la ejecución de prueba de diagramas de flujo interactivos

Seleccione un grupo de servidores del grupo de servidores que ha creado de forma que Campaign pueda completar una ejecución de prueba de diagramas de flujo interactivos.

Los diagramas de flujo interactivos requieren que haya una instancia del tiempo de ejecución de Interact en ejecución. No puede utilizar el motor de diagramas de flujo por lotes de Campaign para ejecutar un diagrama de flujo interactivo. Debe definir un grupo de servidores para que Campaign haga referencia a él para completar ejecuciones de prueba de diagramas de flujo interactivos. El grupo de servidores se utiliza para validar la correlación de tablas del canal interactivo y para comprobar la sintaxis de las macros de usuario en los diagramas de flujo interactivos.

Establezca las siguientes propiedades de configuración en la categoría **Campaign > particiones > particiónN>Interact > diagrama de flujo** para configurar una ejecución de prueba de un diagrama de flujo interactivo:

- **serverGroup**
- **dataSource**

El origen de datos que especifique para la propiedad **dataSource** debe ser un origen de datos de Campaign.

Configuración del módulo de historial de respuestas y contactos

Debe hacer que los datos de historial de respuestas y contactos estén disponibles para la creación de informes y su uso con Campaign. Debe copiar los datos de las tablas de preparación de los servidores de ejecución de Interact en las tablas de historial de contactos y respuestas de Campaign.

Nota: Debe configurar las credenciales del origen de datos de ejecución de Interact en la página de configuración del entorno de diseño para que el módulo de historial de contactos y respuestas funcione.

Complete los pasos siguientes para recopilar los datos de historial de contactos y respuestas para cada grupo de servidores de ejecución de Interact:

1. Confirme que ha añadido las bases de datos de ejecución de Interact al servidor de aplicaciones web que aloja Campaign.
2. Añada un origen de datos de ejecución estableciendo la propiedad de configuración **runtimeDataSource** en la categoría de plantilla **Campaign > particiones > particiónN > Interact > contactAndResponseHistTracking > runtimeDataSources**.
3. Repita los pasos anteriores para cada grupo de servidores de ejecución de Interact del que desee recopilar datos de historial de contactos y respuestas.

Creación de usuarios del sistema de Interact

Los usuarios del entorno de ejecución de Interact funcionan con los servidores de ejecución de Interact para enviar datos de configuración del entorno de diseño al entorno de ejecución. Los usuarios del entorno de diseño de Interact pueden editar diagramas de flujo interactivos.

Interact tiene los siguientes tipos de usuarios del sistema:

- Los **usuarios del entorno de ejecución** son cuentas de usuario de IBM configuradas para funcionar con los servidores de ejecución de Interact. Los usuarios deben enviar los datos de configuración de Interact desde el entorno de diseño al entorno de configuración al utilizar la supervisión JMX con el protocolo JMXMP.
- Los **usuarios del entorno de diseño** son usuarios de Campaign. Configure la seguridad de los distintos miembros del equipo de diseño tal como se describe en la publicación *IBM Campaign Guía del administrador*.

Usuario del entorno de ejecución

La cuenta de usuario de Interact debe ser una cuenta de usuario interna.

La persona que envía los datos de configuración de Interact desde el entorno de diseño al entorno de configuración debe iniciar la sesión como usuario de IBM EMM. La cuenta de usuario interna debe existir en la instancia de Marketing Platform de la que depende el servidor de ejecución de Interact.

Todos los servidores de Interact que pertenecen al mismo grupo de servidores deben compartir credenciales de usuario para el despliegue del tiempo de ejecución. Si tiene instancias distintas de Marketing Platform para cada servidor de Interact, debe crear una cuenta con el mismo nombre de inicio de sesión de usuario y contraseña en cada instancia de Marketing Platform.

Si habilita la seguridad para la supervisión JMX con el protocolo JMXMP, es posible que necesite un usuario aparte para la seguridad de la supervisión JMX.

Usuarios del entorno de diseño

Configure los usuarios del entorno de diseño de Interact de la misma forma en que configura los usuarios de Campaign, tal como se describe en la publicación *IBM Campaign Guía del administrador*.

Debe configurar un usuario del entorno de diseño de Interact para que tenga todos los permisos de un usuario de Campaign para editar diagramas de flujo.

Para un usuario de Campaign que tenga permiso para editar diagramas de flujo interactivos, debe almacenar las credenciales de origen de datos para las tablas de ejecución de pruebas de Interact en su cuenta.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre los permisos que debe tener un usuario de Campaign para editar campañas, canales y diagramas de flujo:

Tabla 30. Permisos de los usuarios del entorno de diseño

Categoría	Permisos
Campañas	<p>En la lista siguiente se proporciona información sobre los permisos que deben tener los usuarios para modificar campañas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver estrategias de interacción de campaña: posibilidad de ver pero no editar pestañas de estrategia de interacción en una campaña. • Editar estrategias de interacción de campaña: posibilidad de realizar cambios en las pestañas de estrategia de interacción, incluyendo las reglas de tratamiento. • Suprimir estrategias de interacción de campañas: posibilidad de eliminar pestañas de estrategia de interacción de las campañas. La supresión de una pestaña de estrategia de interacción está restringida si el canal interactivo al que se ha asignado ya se ha desplegado. • Añadir estrategias de interacción de campaña: posibilidad de crear nuevas pestañas de estrategia de interacción en una campaña. • Iniciar despliegues de estrategias de interacción de campaña: posibilidad de marcar una pestaña de estrategia de interacción para su despliegue o para anular el despliegue.
Canales interactivos	<p>En la lista siguiente se proporciona información sobre los permisos que deben tener los usuarios para modificar canales interactivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desplegar canales interactivos: posibilidad de desplegar un canal interactivo en los entornos de ejecución de Interact. • Editar canales interactivos: posibilidad de cambiar los canales interactivos. • Suprimir canales interactivos: posibilidad de eliminar canales interactivos. La supresión de los canales interactivos está restringida si el canal interactivo ya se ha desplegado. • Ver canales interactivos: posibilidad de ver pero no editar los canales interactivos. • Añadir canales interactivos: posibilidad de crear nuevos canales interactivos. • Ver informes de canal interactivo: posibilidad de ver la pestaña Análisis del canal interactivo. • Añadir objetos hijo a canales interactivos: posibilidad de añadir puntos de interacción, zonas, eventos y categorías.

Tabla 30. Permisos de los usuarios del entorno de diseño (continuación)

Categoría	Permisos
Sesiones	<p>En la lista siguiente se proporciona información sobre los permisos que deben tener los usuarios para modificar diagramas de flujo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver diagramas de flujo interactivos: posibilidad de ver un diagrama de flujo interactivo en una sesión. • Añadir diagramas de flujo interactivos: posibilidad de crear nuevos diagramas de flujo interactivos en una sesión. • Editar diagramas de flujo interactivos: posibilidad de cambiar los diagramas de flujo interactivos. • Suprimir diagramas de flujo interactivos: posibilidad de eliminar diagramas de flujo interactivos. La supresión de los diagramas de flujo interactivos está restringida si el canal interactivo al que está asignado este diagrama de flujo interactivo ya se ha desplegado. • Copiar diagramas de flujo interactivos: posibilidad de copiar diagramas de flujo interactivos. • Ejecución de pruebas en diagramas de flujo interactivos: posibilidad de iniciar una ejecución de prueba en un diagrama de flujo interactivo. • Revisar diagramas de flujo interactivos: posibilidad de ver un diagrama de flujo interactivo y abrir procesos para ver la configuración, pero sin poder hacer cambios. • Desplegar diagramas de flujo interactivos: posibilidad de marcar un diagrama de flujo interactivo para su despliegue o para anular el despliegue.

Verificación de la instalación de Interact

Debe verificar si Interact se ha instalado correctamente confirmando que puede acceder a los canales interactivos y al URL del tiempo de ejecución de Interact.

1. Para verificar que el entorno de diseño de Interact está instalado, inicie sesión en la consola de IBM EMM y confirme que puede acceder a **Campaign > Menús interactivos**.
2. Complete los pasos siguientes para verificar que el entorno de ejecución de Interact está correctamente instalado:
 - a. Acceda al URL del tiempo de ejecución de Interact mediante un navegador web soportado.
El URL del tiempo de ejecución es:
`http://host.dominio.com:puerto/interact/jsp/admin.jsp`

donde *host.dominio.com* es el sistema donde está instalado Interact y *puerto* es el número de puerto en el que el servidor de aplicaciones de Interact está a la escucha.
 - b. Pulse **Estado de inicialización de Interact**.

Si el servidor de Interact se está ejecutando correctamente, Interact responde con el siguiente mensaje:

System initialized with no errors!

Si la inicialización falla, revise el procedimiento de instalación y confirme que ha seguido todas las instrucciones.

Capítulo 8. Configuración de varias particiones para Interact

En la familia de productos de Campaign, las particiones proporcionan una manera de proteger los datos asociados con distintos grupos de usuarios. Cuando configura Campaign o una aplicación de IBM EMM relacionada para que funcione con varias particiones, los usuarios pueden ver cada una de las particiones en una instancia distinta de la aplicación. No hay ninguna indicación de que existan otras particiones en el mismo sistema.

Cómo funcionan varias particiones

Para las aplicaciones de IBM EMM que funcionan con Campaign, puede configurar la aplicación sólo en particiones donde haya configurado ya una instancia de Campaign. Los usuarios de la aplicación en cada partición pueden acceder sólo a las funciones de Interact y a las tablas de cliente configuradas para Interact en la misma partición.

Ventajas de las particiones

Varias particiones resultan útiles para configurar una seguridad fuerte entre grupos de usuarios, ya que cada partición tiene su propio conjunto de tablas del sistema de Interact. No se pueden utilizar varias particiones cuando los grupos de usuarios deben compartir datos.

Cada partición tiene su propio conjunto de valores de configuración, y Interact se puede personalizar para cada grupo de usuarios. Sin embargo, todas las particiones comparten los mismos binarios de instalación. Con los mismos binarios para todas las particiones, puede minimizar los esfuerzos de instalación y actualización para varias particiones.

Asignación de usuarios de las particiones

El acceso a las particiones se gestiona mediante la pertenencia a grupos de Marketing Platform.

Con la excepción del superusuario de la partición (`platform_admin`), cada usuario de IBM puede pertenecer sólo a una partición. Un usuario que requiere acceso a varias particiones debe tener una cuenta de usuario de IBM diferente para cada partición.

Si hay sólo una partición de Interact, los usuarios no se deben asignar explícitamente a esa partición para poder acceder a Interact.

Acceso a datos de la partición

En una configuración de varias particiones, las particiones tienen las siguientes características de seguridad:

- Un usuario no puede acceder a una partición sin ser miembro de un grupo asignado a una partición.
- Un usuario de una partición no puede visualizar o cambiar datos de ninguna otra partición.

- Los usuarios no pueden navegar por el sistema de archivos de Interact por encima del directorio raíz de su partición desde los cuadros de diálogo de exploración de Interact. Por ejemplo, si existen dos particiones, denominadas partición1 y partición2, y el usuario pertenece al grupo asociado con la partición1, no puede navegar por la estructura de directorios de la partición2 desde un cuadro de diálogo.

Configuración de varias particiones para el entorno de diseño de Interact

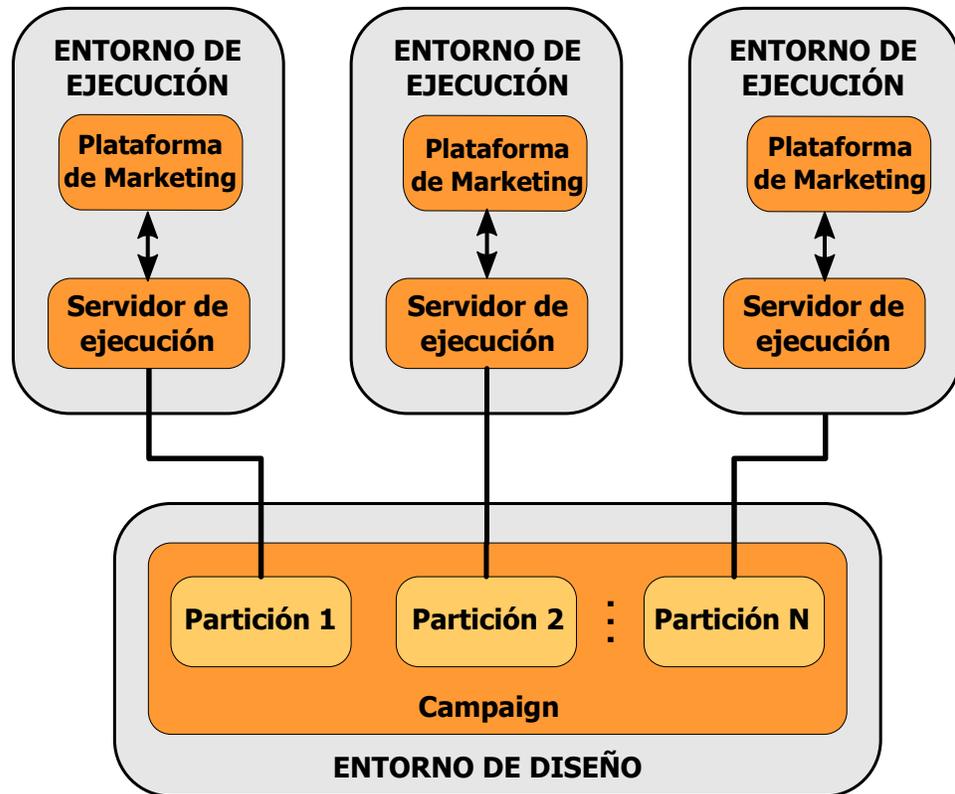
En la familia de productos de Campaign, las particiones proporcionan una manera de proteger los datos asociados con distintos grupos de usuarios. Puede crear varias particiones solo para el entorno de diseño de Interact.

Puede crear varias particiones para utilizar con Campaign y el entorno de tiempo de diseño de Interact. Puede utilizar las particiones para configurar Interact y Campaign de forma que distintos grupos de usuarios tengan acceso a distintos conjuntos de datos de Interact y Campaign.

Nota: El entorno de ejecución de Interact no da soporte a varias particiones. No se puede configurar el entorno de ejecución de Interact para trabajar en varias particiones, ni un solo entorno de ejecución de Interact puede trabajar con varias particiones desde un tiempo de diseño.

Si configura varias particiones con Campaign, puede configurar varias particiones para Interact. Debe configurar cada partición en el entorno de diseño para que se comunique con un entorno de ejecución distinto de Interact, incluidas tablas de ejecución y de Marketing Platform distintas. Si configura varias particiones con Campaign, debe configurar cada partición para que se comunique con un entorno de ejecución distinto de Interact.

El diagrama siguiente muestra varias particiones configuradas para Interact:



Complete los pasos siguientes para configurar varias particiones para el entorno de diseño de Interact:

1. Debe habilitar manualmente Interact para cada partición estableciendo la propiedad de configuración **interactInstalled** en **Campaign > servidor > particiones > particiónNinterna** en yes.
2. Complete los siguientes pasos de configuración para cada partición:
 - a. Configure el origen de datos de ejecución de prueba
 - b. Añada grupos de servidores
 - c. Seleccione un grupo de servidores para ejecuciones de prueba de diagramas de flujo interactivos
 - d. Configure el módulo de historial de contactos y respuestas

Capítulo 9. Desinstalación de Interact

Ejecute el desinstalador de Interact para desinstalar Interact. Cuando ejecute el desinstalador de Interact, los archivos creados durante el proceso de instalación se eliminarán. Por ejemplo, archivos como los archivos de configuración, la información de registro del instalador y los datos de usuario se eliminarán del sistema.

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

Si elimina manualmente los archivos del directorio de instalación en lugar de ejecutar el desinstalador, el resultado podría ser una instalación incompleta si posteriormente vuelve a instalar un producto IBM en la misma ubicación. Después de desinstalar un producto, su base de datos no se elimina. El desinstalador elimina sólo los archivos predeterminados creados durante la instalación. Los archivos creados o generados después de la instalación no se eliminarán.

Además de las instrucciones generales para la desinstalación de los productos de IBM EMM, siga las directrices al desinstalar Interact:

- Si tiene varias instalaciones de tiempo de ejecución de Interact que utilizan la misma instalación de Marketing Platform, antes de ejecutar el desinstalador debe eliminar la conectividad de red de la estación de trabajo del tiempo de ejecución de Interact. Si no lo hace, se desinstalarán de Marketing Platform los datos de configuración de todas las demás instalaciones del tiempo de ejecución de Interact.
- Puede ignorar sin problemas los avisos sobre la no anulación del registro en Marketing Platform.
- Puede exportar una copia de su configuración como precaución antes de desinstalar Interact.
- Si desinstala el entorno de diseño de Interact, después de ejecutar el desinstalador es posible que deba anular manualmente el registro de Interact. Utilice la utilidad **configtool** para anular el registro de `ruta_completa_a_directorio_instalación_Interact_DT\interactDT\conf\interact_navigation.xml`.

Nota: En UNIX, la misma cuenta de usuario que ha instalado Interact debe ejecutar el desinstalador.

Complete las tareas siguientes para desinstalar Interact:

1. Si ha desplegado la aplicación web de Interact , anule el despliegue de la aplicación web de WebSphere o WebLogic.
2. Concluya WebSphere o WebLogic.
3. Detenga los procesos relacionados con Interact.
4. Si el directorio `ddl` existe en el directorio de instalación del producto, ejecute los scripts que se proporcionan en el directorio `ddl` para descartar las tablas de la base de datos de la tabla del sistema.
5. Complete uno de los pasos siguientes para desinstalar Interact:

- Efectúe una doble pulsación en el desinstalador de Interact que existe en el directorio `Uninstall_Producto`. El desinstalador se ejecuta en el modo en el que se ha instalado Interact.
- En una ventana de línea de comandos, vaya al directorio donde existe el desinstalador y ejecute el comando siguiente para desinstalar Interact mediante el modo de consola:

`Uninstall_Producto -i console`

- En una ventana de línea de comandos, vaya al directorio donde existe el desinstalador y ejecute el comando siguiente para desinstalar Interact mediante el modo silencioso:

`Uninstall_Producto -i silent`

Al desinstalar Interact mediante el modo silencioso, el proceso de desinstalación no presenta diálogos para la interacción con el usuario.

Nota: Si no especifica una opción para desinstalar Interact, el desinstalador de Interact se ejecuta en el modo en el que se ha instalado Interact.

Capítulo 10. configTool

Las propiedades y valores en la página Configuración se almacenan en las tablas del sistema. Puede utilizar la utilidad configTool para importar y exportar valores de configuración de y a las tablas del sistema.

Cuándo se debe utilizar configTool

Es posible que desee utilizar configTool para lo siguiente:

- Para importar plantillas de origen de datos y partición proporcionadas con Campaign, que a continuación puede modificar y duplicar utilizando la página Configuración.
- Para registrar (importar las propiedades de configuración) productos de IBM EMM, si el instalador del producto no puede añadir automáticamente las propiedades a la base de datos.
- Para exportar una versión XML de los valores de configuración para la copia de seguridad o para importarla en otra instalación de IBM EMM.
- Para suprimir categorías que no tengan el enlace **Suprimir categoría**. Para hacer esto, utiliza configTool para exportar la configuración, y después suprime manualmente el XML que crea la categoría y utiliza configTool para importar el XML editado.

Importante: Esta utilidad modifica las tablas `usm_configuration` y `usm_configuration_values` en la base de datos de la tabla del sistema de Marketing Platform, que contiene las propiedades de configuración y sus valores. Para obtener los mejores resultados, cree copias de seguridad de estas tablas, o exporte las configuraciones existentes mediante configTool y realice copia de seguridad del archivo resultante de forma que pueda restaurar la configuración si comete un error al utilizar configTool para la importación.

Sintaxis

```
configTool -d -p "rutaElemento" [-o]
```

```
configTool -i -p "rutaElemento padre" -f archivoImportación [-o]
```

```
configTool -x -p "rutaElemento" -f archivoExportación
```

```
configTool -vp -p "rutaElemento" -f archivoImportación [-d]
```

```
configTool -r nombreProducto -f archivoRegistro [-o] configTool -u  
nombreProducto
```

Comandos

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

Suprimir las propiedades de configuración y sus valores, especificando una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración.

La ruta del elemento debe utilizar los nombres internos de las categorías y las propiedades. Para obtenerlos vaya a la página Configuración, seleccione la

propiedad o categoría necesaria, y compruebe la ruta que se muestra entre paréntesis en el panel de la derecha. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración utilizando el carácter | y coloque la ruta entre comillas dobles.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Solo se pueden suprimir mediante este comando las categorías y propiedades de dentro de una aplicación, no aplicaciones completas. Para anular el registro de una aplicación completa, utilice el comando -u.
- Para suprimir categorías que no tienen el enlace **Suprimir categoría** en la página Configuración, utilice la opción -o.

Cuando se utiliza -d con el comando -vp, configTool suprime los nodos hijo de la ruta que especifique si estos nodos no se incluyen en el archivo XML que especifique.

-i -p "rutaElementoPadre" -f archivoImportación [o]

Importar propiedades de configuración y sus valores desde un archivo XML especificado.

Para importar, debe especificar una ruta hasta el elemento padre bajo la que desea importar las categorías. La utilidad configTool importa las propiedades en la categoría que especifique en la ruta.

Puede añadir categorías a cualquier nivel por debajo del nivel superior, pero no puede añadir una categoría al mismo nivel que la categoría superior.

La ruta del elemento padre debe utilizar los nombres internos de categorías y propiedades. Para obtenerlos vaya a la página Configuración, seleccione la propiedad o categoría necesaria, y compruebe la ruta que se muestra entre paréntesis en el panel de la derecha. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración utilizando el carácter | y coloque la ruta entre comillas dobles.

Se puede especificar una ubicación para el archivo de importación relativa al directorio tools/bin o especificar una ruta de directorio completa. Si especifica una ruta relativa o no especifica ninguna ruta, configTool primero busca el archivo relativo al directorio tools/bin.

De forma predeterminada, este comando no sobrescribe una categoría existente, pero se puede utilizar la opción -o para forzar esta acción.

-x -p "rutaElemento" -f archivoParaExportar

Exportar propiedades de configuración y sus valores a un archivo XML con un nombre especificado.

Puede exportar todas las propiedades de configuración o limitar la exportación a una categoría específica especificando una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración.

La ruta del elemento debe utilizar los nombres internos de las categorías y propiedades, que puede obtener yendo a la página Configuración, seleccionando la categoría o propiedad que desea y mirando la ruta que se muestra entre paréntesis

en el panel de la derecha. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración utilizando el carácter | y coloque la ruta entre comillas dobles.

Se puede especificar una ubicación para el archivo de exportación relativa al directorio actual o especificar una ruta de directorio completa. Si la especificación de archivo no contiene un separador (/ en UNIX, / o \ en Windows), configTool graba el archivo en el directorio tools/bin de la instalación de Marketing Platform. Si no indica la extensión xml, configTool la añade.

-vp -p "rutaElemento" -f archivoImportación [-d]

Este comando se utiliza principalmente en actualizaciones manuales, para importar propiedades de configuración. Si ha aplicado un fixpack que contiene una nueva propiedad de configuración y a continuación actualiza, la importación de un archivo de configuración como parte de un proceso de actualización manual puede alterar temporalmente los valores que se han establecido al aplicar el fixpack. El comando -vp garantiza que la importación no altera temporalmente los valores de configuración establecidos anteriormente.

Importante: Tras utilizar la utilidad configTool con la opción -vp, debe reiniciar el servidor de aplicaciones web en el que está desplegado Marketing Platform para que se apliquen los cambios.

Cuando se utiliza -d con el comando -vp, configTool suprime los nodos hijo de la ruta que especifique si estos nodos no se incluyen en el archivo XML que especifique.

-r nombreProducto -f archivoRegistro

Registrar la aplicación. La ubicación del archivo de registro puede ser relativa al directorio tools/bin o puede ser una ruta completa. De forma predeterminada, este comando no sobrescribe una configuración existente, pero se puede utilizar la opción -o para forzar esta acción. El parámetro *nombreProducto* debe ser uno de los nombres que figuran en la lista anterior.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Cuando se utiliza el comando -r, el archivo de registro debe tener <application> como primer código del XML.
Se pueden proporcionar otros archivos con el producto, que puede utilizar para insertar propiedades de configuración en la base de datos de Marketing Platform. Para estos archivos, utilice el comando -i. Solo el archivo que tiene el código <application> como primer código se puede utilizar con el comando -r.
- El archivo de registro de Marketing Platform se denomina Manager_config.xml, y el primer código es <Suite>. Para registrar este archivo en una nueva instalación, utilice la utilidad populateDb o vuelva a ejecutar el instalador de Marketing Platform tal como se describe en la publicación *IBM Marketing Platform Guía de instalación*.
- Después de la instalación inicial, para volver a registrar productos que no sean Marketing Platform, utilice configTool con los comandos -r y -o para sobrescribir las propiedades existentes.

La utilidad configTool utiliza nombres de producto como parámetros con los comandos para registrar y anular el registro de los productos. Con el release 8.5.0 de IBM EMM, muchos nombres de producto han cambiado. Sin embargo, los

nombres que reconoce configTool no han cambiado. A continuación se listan los nombres de producto válidos para utilizar con configTool, junto con los nombres actuales de los productos.

Tabla 31. Nombres de producto para el registro y la anulación del registro de configTool

Nombre de producto	Nombre utilizado en configTool
Marketing Platform	Manager
Campaign	Campaign
Distributed Marketing	Collaborate
eMessage	emessage
Interact	interact
Contact Optimization	Optimize
Marketing Operations	Plan
CustomerInsight	Insight
Digital Analytics for On Premises	NetInsight
Opportunity Detection	Detect
Leads	Leads
Interaction History	InteractionHistory
Attribution Modeler	AttributionModeler
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	SPSS
Digital Analytics	Coremetrics

-u nombreProducto

Anula el registro de una aplicación especificada por *nombreProducto*. No es necesario incluir la ruta a la categoría del producto; el nombre del producto es suficiente y necesario. El proceso elimina todas las propiedades y valores de configuración del producto.

Opciones

-o

Cuando se utiliza con *-i* o *-r*, sobrescribe un registro de producto o categoría (nodo) existente.

Cuando se utiliza con *-d*, se puede suprimir una categoría (nodo) que no tenga el enlace **Suprimir categoría** en la página Configuración.

Ejemplos

- Importar valores de configuración de un archivo denominado Product_config.xml en el directorio conf de la instalación de Marketing Platform.

```
configTool -i -p "Affinium" -f Product_config.xml
```
- Importar una de las plantillas de origen de datos de Campaign suministradas en la partición de Campaign predeterminada, partition1. En el ejemplo se da por supuesto que la plantilla de origen de datos de Oracle, OracleTemplate.xml, se encuentra en el directorio tools/bin bajo la instalación de Marketing Platform.

```
configTool -i -p "Affinium|Campaign|partitions|partition1|dataSources" -f  
OracleTemplate.xml
```

- Exportar todos los valores de configuración a un archivo denominado myConfig.xml en el directorio D:\backups.

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

- Exportar una partición de Campaign existente (completa con entradas de origen de datos), guardarla en un archivo denominado partitionTemplate.xml, y almacenarlo en el directorio predeterminado tools/bin, bajo la instalación de Marketing Platform.

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

- Registrar manualmente una aplicación denominada nombreProducto utilizando un archivo denominado app_config.xml en el directorio tools/bin predeterminado de la instalación de Marketing Platform y forzar que sobrescriba un registro existente de esta aplicación.

```
configTool -r nombreProducto -f app_config.xml -o
```

- Anular el registro de una aplicación denominada nombreProducto.

```
configTool -u nombreProducto
```

Cómo contactar con el soporte técnico de IBM

Si encuentra un problema que no puede resolver consultando la documentación, la persona responsable del contacto con el servicio de soporte técnico en su empresa puede realizar una llamada al soporte técnico de IBM . Utilice la información de este apartado para garantizar que su problema se resuelva de forma eficaz y satisfactoria.

Si usted no es una de las personas responsables del contacto con el servicio de soporte técnico en su empresa, póngase en contacto con su administrador de IBM para obtener información.

Información a recopilar

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

- Una breve descripción del tipo de problema.
- Mensajes de error detallados que aparezcan cuando se produce el problema.
- Pasos detallados para reproducir el problema.
- Archivos de registro relacionados, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos.
- Información sobre su producto y el entorno del sistema, que podrá obtener según se describe en "información del sistema".

Información del sistema

Cuando llame al soporte técnico de IBM , es posible que se le pida información sobre su entorno.

Si el problema que tiene no le impide iniciar sesión, la mayoría de la información estará disponible en la Página Acerca de, que proporciona información sobre las aplicaciones de IBM que tiene instaladas.

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

Información de contacto para el soporte técnico de IBM

Para saber las formas de contacto con el soporte técnico de IBM , consulte el sitio web del soporte técnico del producto IBM : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios que se ofrecen en los EE.UU.

Es posible que IBM no ofrezca los productos, servicios o características que se tratan en este documento en otros países. Consulte al representante local de IBM para obtener información de 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. Sin embargo, es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM.

IBM puede tener patentes o solicitudes de patentes pendientes que cubran la materia descrita en este documento. La entrega de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas acerca de licencias, por escrito, a la dirección siguiente:

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

Para consultas sobre licencias relacionadas con información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el departamento de propiedad intelectual de IBM de su país o envíe sus consultas, por escrito, a:

Licencia de Propiedad intelectual
Ley de Propiedad intelectual
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 donde estas disposiciones sean incompatibles con la legislación local: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO VULNERACIÓN, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO. Algunas legislaciones no contemplan la declaración de limitación de responsabilidad, ni implícita ni explícita, en determinadas transacciones, por lo que cabe la posibilidad de que esta declaración no sea aplicable en su caso.

Esta información puede contener imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se realizan cambios en la información que aquí se presenta; estos cambios se incorporarán en las 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.

Cualquier referencia en este documento a sitios web que no son de IBM se proporciona únicamente para su comodidad y no significa en modo alguno que se recomiende dichos sitios web. El material de estos sitios web no forma parte del material correspondiente a este producto IBM y el uso de estos sitios web es a cuenta y riesgo del usuario.

IBM puede utilizar o distribuir cualquier información que se le proporcione en la forma que considere adecuada, sin incurrir por ello en ninguna obligación para con el remitente.

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.

Esta información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones adecuados, incluido en algunos casos, el pago de una tasa.

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.

Los datos sobre rendimiento aquí incluidos se han determinado en un entorno controlado. Por tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos pueden variar de forma significativa. Algunas mediciones pueden haberse realizado en sistemas en nivel de desarrollo y no existe garantía alguna de que estas mediciones sean iguales en los sistemas de disponibilidad general. Además, es posible que algunas mediciones se hayan calculado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deberían verificar los datos aplicables en sus entornos específicos.

La información relacionada con los productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de dichos productos, sus anuncios publicados u otras fuentes de disponibilidad pública. IBM no ha comprobado estos productos y no puede confirmar la precisión de su rendimiento, compatibilidad ni contemplar ninguna otra reclamación relacionada con los productos que no son de IBM. Las preguntas relacionadas con las prestaciones de los productos que no son de IBM deberán dirigirse a los proveedores de estos productos.

Todas las declaraciones relativas a la dirección o intención futura de IBM están sujetas a ser cambiadas o retiradas sin aviso y representan sólo propósitos y objetivos.

Todos los precios de IBM que se muestran son precios actuales recomendados por IBM de venta al público y están sujetos a cambios sin notificación previa. Los precios de los distribuidores pueden variar.

Este manual contiene ejemplos de datos e informes que se utilizan en operaciones empresariales cotidianas. Para mostrarlos de la forma más completa posible, los

ejemplos incluyen nombres de personas, de empresas, de marcas y de productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud a los nombres y direcciones que haya utilizado una empresa real es pura coincidencia.

LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicación de muestra en lenguaje fuente, que ilustran técnicas de programación en las distintas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir los programas de muestra de cualquier forma, sin tener que pagar a IBM, con intención de desarrollar, utilizar, comercializar o distribuir programas de aplicación que estén en conformidad con la interfaz de programación de aplicaciones (API) de la plataforma operativa para la que están escritos los programas de muestra. Estos ejemplos no se han probado exhaustivamente bajo todas las condiciones. Por lo tanto, IBM no puede garantizar ni dar por supuesta la fiabilidad, la capacidad de servicio ni la funcionalidad de estos programas. Los programas de muestra se proporcionan "TAL CUAL", sin garantía de ningún tipo. IBM no será responsable de los daños que surjan por el uso de los programas de muestra.

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

Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas o marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones en todo el mundo. Otros nombres de servicios y productos podrían ser 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