

IBM Interact  
Versión 10 Release 0  
Febrero de 2017

- *Guía de actualización*



**Nota**

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información del apartado “Avisos” en la página 49.

Esta edición se aplica a la versión 10, release 0, modificación 0 de IBM Interact y a todos los releases y modificaciones posteriores a menos que se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 2001, 2017.

---

# Contenido

## Capítulo 1. Descripción general de la actualización . . . . . 1

Itinerario de actualización . . . . .	1
Cómo funcionan los instaladores . . . . .	2
Modos de instalación . . . . .	3
Archivos de respuestas de ejemplo . . . . .	3
Documentación y ayuda de Interact . . . . .	4

## Capítulo 2. Planificación de la actualización de Interact . . . . . 7

Requisitos previos . . . . .	8
Requisitos de JDK . . . . .	10
Requisitos previos de actualización para todos los productos IBM Marketing Software . . . . .	10
Herramientas de actualización de Interact . . . . .	11
Hoja de trabajo de la actualización de Interact. . . . .	12
Información para crear conexiones JDBC . . . . .	16
Corregir el archivo de registro cuando falla la instalación de la actualización . . . . .	18

## Capítulo 3. Actualización de Interact . . . 19

Copia de seguridad del entorno de ejecución de Interact. . . . .	19
Anulación del despliegue del servidor de ejecución de Interact. . . . .	20
Ejecución del instalador . . . . .	20
Revisión y modificación del script de actualización de SQL . . . . .	21
Establecimiento de variables de entorno . . . . .	23
Ejecución de las herramientas de actualización de Interact. . . . .	26
Ejecución de la herramienta de actualización para el entorno de diseño . . . . .	26
Ejecución de las herramientas de actualización para el entorno de ejecución. . . . .	26

Redespliegue del servidor de ejecución de Interact en el servidor de aplicaciones web. . . . .	27
Registro de actualización . . . . .	27
Actualización de particiones. . . . .	28
Creación y completado de las tablas del sistema de Interact. . . . .	28

## Capítulo 4. Despliegue de Interact . . . 33

Despliegue de Interact en WebSphere Application Server . . . . .	33
Despliegue de Interact en WAS desde un archivo WAR . . . . .	33
Despliegue de Interact en WAS desde un archivo EAR. . . . .	35
Despliegue de Interact en WebLogic . . . . .	36
Parámetros de JVM para actualizar las estrategias del canal interactivo . . . . .	37
Verificación de la instalación de Interact. . . . .	37
Configuración adicional para mejorar la seguridad	37
Inhabilitación del distintivo X-Powered-By . . . . .	37
Configuración de una vía de acceso de cookie restrictiva . . . . .	38

## Capítulo 5. Desinstalación de Interact 39

## Capítulo 6. configTool . . . . . 41

## Antes de contactar con el soporte técnico de IBM . . . . . 47

## Avisos . . . . . 49

Marcas registradas . . . . .	51
Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso . . . . .	51



---

## Capítulo 1. Descripción general de la actualización

Una actualización de Interact se ha completado cuando ha actualizado, configurado y desplegado Interact. La Guía de actualización de Interact proporciona información detallada sobre cómo actualizar, configurar y desplegar Interact.

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

---

### Itinerario de actualización

Utilice el itinerario de actualización para encontrar la información necesaria para actualizar Interact.

Puede utilizar la tabla siguiente para explorar las tareas que se deben completar para actualizar Interact:

*Tabla 1. Itinerario de actualización de Interact*

Tema	Información
Capítulo 1, "Descripción general de la actualización"	En este capítulo se proporciona la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Cómo funcionan los instaladores" en la página 2</li><li>• "Modos de instalación" en la página 3</li><li>• "Documentación y ayuda de Interact" en la página 4</li></ul>
Capítulo 2, "Planificación de la actualización de Interact", en la página 7	En este capítulo se proporciona la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Requisitos previos" en la página 8</li><li>• "Requisitos previos de actualización para todos los productos IBM Marketing Software" en la página 10</li><li>• "Herramientas de actualización de Interact" en la página 11</li><li>• "Hoja de trabajo de la actualización de Interact" en la página 12</li><li>• "Información para crear conexiones JDBC" en la página 16</li></ul>

Tabla 1. Itinerario de actualización de Interact (continuación)

Tema	Información
Capítulo 3, “Actualización de Interact”, en la página 19	<p>En este capítulo se proporciona la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Copia de seguridad del entorno de ejecución de Interact” en la página 19</li> <li>• “Anulación del despliegue del servidor de ejecución de Interact” en la página 20</li> <li>• “Ejecución del instalador” en la página 20</li> <li>• “Revisión y modificación del script de actualización de SQL” en la página 21</li> <li>• “Establecimiento de variables de entorno” en la página 23</li> <li>• “Ejecución de las herramientas de actualización de Interact” en la página 26</li> <li>• “Redespliegue del servidor de ejecución de Interact en el servidor de aplicaciones web” en la página 27</li> <li>• “Registro de actualización” en la página 27</li> <li>• “Actualización de particiones” en la página 28</li> <li>• “Creación y completado de las tablas del sistema de Interact” en la página 28</li> </ul>
Capítulo 4, “Despliegue de Interact”, en la página 33	<p>En este capítulo se proporciona la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Despliegue de Interact en WebSphere Application Server” en la página 33</li> <li>• “Despliegue de Interact en WebLogic” en la página 36</li> <li>• “Verificación de la instalación de Interact” en la página 37</li> </ul>
Capítulo 5, “Desinstalación de Interact”, en la página 39	En este capítulo se proporciona información sobre cómo desinstalar Interact.
Capítulo 6, “configTool”, en la página 41	En este capítulo se proporciona información sobre cómo utilizar la utilidad <b>configTool</b> .

## Cómo funcionan los instaladores

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

Asegúrese de que utiliza las siguientes directrices para utilizar el instalador de la suite de IBM Marketing Software 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 Marketing Software del asistente de instalación.
- Si tiene previsto instalar un parche inmediatamente después de instalar un producto IBM Marketing Software, 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 Marketing Software es /IBM/IMS para UNIX o C:\IBM\IMS para Windows. Sin embargo, puede cambiar el directorio durante la instalación.

---

## Modos de instalación

El instalador de la suite de IBM Marketing Software 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 cuando instale Interact.

En las actualizaciones se utiliza el instalador para realizar muchas de las mismas tareas que realiza durante la instalación inicial.

### 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 utilizando la ventana de línea de mandatos.

**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 no atendido 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.

**Nota:** La modalidad silenciosa no está soportada para las instalaciones de actualización en aplicaciones web en clúster o en entornos de escucha.

## 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 2. 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 Marketing Software.

Tabla 2. Descripción de los archivos de respuestas de ejemplo (continuación)

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

## 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 3. Puesta en funcionamiento

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

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

Tabla 4. Configurar y utilizar Interact

Tarea	Documentación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener usuarios y roles</li> <li>Mantener orígenes de datos</li> <li>Configurar características de presentación de ofertas opcionales de Interact</li> <li>Supervisar y mantener el rendimiento del entorno de ejecución</li> </ul>	IBM Interact Guía del administrador
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajar con canales interactivos, eventos, modelos de aprendizaje y ofertas</li> <li>Crear y desplegar diagramas de flujo interactivos</li> <li>Ver informes de Interact</li> </ul>	IBM Interact Guía del usuario



Tabla 4. Configurar y utilizar Interact (continuación)

Tarea	Documentación
Utilizar macros de Interact	<i>IBM Macros for IBM Marketing Software: 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 5. Obtener ayuda

Tarea	Instrucciones
Abrir ayuda en línea	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elija <b>Ayuda &gt; Ayuda para esta página</b> para abrir el tema de ayuda según contexto.</li> <li>2. Pulse el icono <b>Mostrar navegación</b> en la ventana de ayuda para visualizar la ayuda completa.</li> </ol> <p>Debe tener acceso web para ver la ayuda en línea contextual. Póngase en contacto con el servicio de soporte de IBM para obtener información acerca de cómo acceder e instalar localmente IBM Knowledge Center para obtener la documentación fuera de línea.</p>
Obtener PDF	<p>Utilice uno de los métodos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elija <b>Ayuda &gt; Documentación del producto</b> para acceder a los PDF de Interact.</li> <li>• Elija <b>Ayuda &gt; Toda la documentación de IBM Marketing Software</b> para acceder a toda la documentación disponible.</li> </ul>
Obtener soporte	Vaya a <a href="http://www.ibm.com/support">http://www.ibm.com/support</a> para acceder al portal de soporte de IBM .



## Capítulo 2. Planificación de la actualización de Interact

Actualice la instalación de Interact cuando comprenda las directrices específicas de su versión actual de Interact.

Utilice las directrices siguientes para actualizar Interact:

Tabla 6. Casos de ejemplo de actualización para Interact

Versión de origen	Ruta de actualización
Cualquier versión 7.x o anterior a la 8.6.x	<p>Complete los pasos siguientes para actualizar Interact:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Actualice la versión anterior a la versión 8.6.x.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Realice una instalación in situ de la versión 8.6.x sobre su versión anterior. Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución. <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li><li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores de configuración, archivos y datos de su versión de origen de Interact.</li><li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM Marketing Software Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li></ol></li><li>2. Actualice la versión 8.6.x a la versión 10.0.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Realice una instalación in situ de la versión 10.0 sobre su versión anterior. Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución. <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li><li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores de configuración, archivos y datos de su versión de origen de Interact.</li><li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM Marketing Software Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li></ol></li></ol>
Cualquier versión 8.6.x	<p>Complete los pasos siguientes para actualizar Interact:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Actualice la versión 8.6.x a la versión 10.0.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Realice una instalación in situ de la versión 10.0 sobre su versión anterior. Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución. <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li><li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores de configuración, archivos y datos de su versión de origen de Interact.</li><li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM Marketing Software Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li></ol></li></ol>

Tabla 6. Casos de ejemplo de actualización para Interact (continuación)

Versión de origen	Ruta de actualización
Cualquier versión 9.x.x	<p>Complete los pasos siguientes para actualizar Interact:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualice la versión 9.x.x a la versión 10.0. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realice una instalación in situ de la versión 10.0 sobre su versión anterior. Utilice el instalador de Interact tanto para el entorno de diseño como para el entorno de ejecución. <b>Importante:</b> Debe actualizar Campaign antes de actualizar el entorno de diseño de Interact.</li> <li>b. Ejecute las herramientas de actualización para actualizar los valores de configuración, archivos y datos de su versión de origen de Interact.</li> <li>c. Actualice el paquete de informes tal como se explica en la publicación <i>IBM Marketing Software Reports Guía de instalación y configuración</i>.</li> </ol> </li> </ol>

## Requisitos previos

Antes de instalar o actualizar cualquier producto IBM Marketing Software, 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*.

Para que Opportunity Detect se conecte con la base de datos DB2, la instalación de DB2 debe incluir los archivos de cabecera de la instalación en el directorio /home/db2inst1/include de la máquina cliente. Para incluir los archivos de cabecera de la instalación, seleccione la opción **Instalación personalizada** cuando instale DB2 y seleccione la característica **Herramientas de desarrollo de aplicaciones base**.

### Requisitos de DB2

Para que Opportunity Detect se conecte con la base de datos DB2, la instalación de DB2 debe incluir los archivos de cabecera de la instalación en el directorio /home/db2inst1/include de la máquina cliente. Para incluir los archivos de cabecera de la instalación, seleccione la opción **Instalación personalizada** cuando instale DB2 y seleccione la característica **Herramientas de desarrollo de aplicaciones base**.

### Requisitos del dominio de red

Los productos IBM Marketing Software 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 Marketing Software de una suite se deben desplegar en una máquina virtual Java™ (JVM) dedicada. Los productos IBM Marketing Software 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 Marketing Software.

## Requisitos de conocimientos

Para instalar productos IBM Marketing Software, 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 Marketing Software
- 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 y 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 Marketing Software, compruebe que la variable apunte a una versión soportada de JRE. Para obtener información sobre los requisitos del sistema, consulte la guía *IBM Marketing Software Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

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 Marketing Software.

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, escriba **export JAVA\_HOME=** (dejar en blanco) y pulse **Intro**.

El instalador de IBM Marketing Software instala un JRE en el directorio de nivel superior para la instalación de IBM Marketing Software. Los instaladores de aplicaciones de IBM Marketing Software individuales no instalan un JRE. En su

lugar, indican la ubicación del JRE que instala el instalador de IBM Marketing Software. Puede restablecer la variable de entorno cuando se completen todas las instalaciones.

Para obtener más información acerca del JRE soportado, consulte la guía *Entornos de software recomendados de IBM Marketing y requisitos mínimos del sistema*.

## Requisito de Marketing Platform

Debe instalar o actualizar Marketing Platform antes de instalar o actualizar los productos de IBM Marketing Software. Para cada grupo de productos que funcionen conjuntamente, debe instalar o actualizar 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 o actualizar y configurar Campaign para poder instalar o actualizar el entorno de diseño de Interact.

## Requisitos de JDK

Para integrar Interact con IBM MQ, el entorno de ejecución de Interact debe estar en el servidor de aplicaciones con JDK 1.7. En el caso de WebSphere y WebLogic, se le recomienda que utilice la versión del fixpack de JDK más reciente.

---

## Requisitos previos de actualización para todos los productos IBM Marketing Software

Cumpla correctamente todos los requisitos de permisos, sistema operativo y conocimientos antes de actualizar Interact para asegurarse una experiencia de actualización sin problemas.

### Eliminación de los archivos de respuestas generados por instalaciones anteriores

Si está actualizando desde una versión anterior a la 8.6.0, debe suprimir los archivos de respuestas generados por instalaciones anteriores de Interact. Los archivos de respuestas anteriores no son compatibles con los instaladores de la versión 8.6.0 y posteriores.

Si no se eliminan los archivos de respuestas anteriores sería posible que los campos del instalador se completaran previamente con datos incorrectos cuando se ejecutara el instalador, o que el instalador no pudiera instalar algunos archivos o se saltara pasos de la configuración.

El archivo de respuestas de IBM se denomina `installer.properties`.

Los archivos de respuestas de cada producto se denominan `installer_productoversión.properties`.

El instalador crea archivos de respuestas en el directorio que se especifica durante la instalación. La ubicación predeterminada es el directorio de inicio del usuario.

## Requisitos de cuenta de usuario en UNIX

En UNIX, la cuenta de usuario que ha instalado el producto debe completar la actualización; de lo contrario, el instalador no detectará una instalación anterior.

## Actualizaciones de la versión de 32 bits a 64 bits

Si está pasando de una versión de 32 bits a una de 64 bits de Interact, asegúrese de completar las tareas siguientes:

- Asegúrese de que las bibliotecas de cliente de base de datos para los orígenes de datos del producto son de 64 bits.
- Asegúrese de que todas las rutas de biblioteca relevantes, por ejemplo, los scripts de inicio o entorno, hagan referencia correctamente a las versiones de 64 bits de los controladores de base de datos.

## Descarga de archivos no utilizados de la memoria en AIX

Para instalaciones en AIX, ejecute el comando **slibclean** que se incluye con su instalación de AIX para descargar las bibliotecas no utilizadas de la memoria antes de ejecutar el instalador en modo de actualización.

**Nota:** Debe ejecutar el comando **slibclean** como usuario root.

## Inicio del servidor de aplicaciones web

Cuando se utilizan los controladores JDBC en WebLogic para la migración, se debe ejecutar siempre el servidor de aplicaciones web en el que está desplegada la nueva versión del servidor de ejecución de Interact para proporcionar acceso a los controladores de base de datos.

---

## Herramientas de actualización de Interact

Debe actualizar el entorno de ejecución y el entorno de diseño al actualizar Interact. Ejecute las herramientas de actualización de Interact para actualizar las tablas del sistema, las tablas del historial de contactos y respuestas y las tablas de perfiles de usuario de Interact.

Interact proporciona cinco herramientas de actualización, una para actualizar el entorno de diseño (**aciUpgradeTool**) y cuatro para actualizar el entorno de ejecución (**aciUpgradeTool\_crhtab**, **aciUpgradeTool\_lrnrtab**, **aciUpgradeTool\_runtab** y **aciUpgradeTool\_usrtab**). Los scripts de actualización se proporcionan con la nueva versión de Interact y están disponibles después de ejecutar el instalador de la suite de IBM Marketing Software en modo de limpieza o actualización tanto para el entorno de ejecución como para el entorno de diseño.

Puede actualizar las propiedades de configuración del entorno de diseño de Interact al actualizar las propiedades de configuración de Campaign.

Utilice la tabla siguiente para comprender la finalidad de las herramientas de actualización de Interact:

Tabla 7. Herramientas de actualización de Interact

Herramienta	Ubicación	Finalidad
<b>aciUpgradeTool</b>	<i>directorio_instalación_diseño_Interact</i> <i>/interactDT/tools/upgrade</i>	Actualiza las tablas del entorno de diseño de Interact en las tablas del sistema de Campaign.
<b>aciUpgradeTool_runtab</b>	<i>directorio_instalación_ejecución_Interact</i> <i>/tools/upgrade</i>	Actualiza las tablas del entorno de ejecución de Interact y las propiedades de configuración del entorno de ejecución de Interact.
<b>aciUpgradeTool_lrntab</b>	<i>directorio_instalación_ejecución_Interact/tools/upgrade</i>	Actualiza las tablas de aprendizaje de Interact.
<b>aciUpgradeTool_crhtab</b>	<i>directorio_instalación_ejecución_Interact/tools/upgrade</i>	Actualiza las tablas del historial de contactos y respuestas que se utilizan con el seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas.
<b>aciUpgradeTool_usrtab</b>	<i>directorio_instalación_ejecución_Interact/tools/upgrade</i>	Actualiza las tablas de Interact necesarias en las tablas de usuario del perfil.

## Hoja de trabajo de la actualización de Interact

Utilice la hoja de trabajo de la actualización de Interact para recopilar la información sobre la base de datos que contiene las tablas del sistema de actualización de Interact y sobre otros productos de IBM Marketing Software necesarios para actualizar Interact.

### Información de base de datos de Marketing Platform

Los asistentes de instalación de cada producto IBM Marketing Software 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 necesaria para actualizar el entorno de ejecución de Interact

Recopile información sobre la instalación de ejecución de Interact antes de ejecutar las herramientas de actualización del entorno de ejecución de Interact.



## **aciUpgradeTool\_runtab**

Recopile la siguiente información sobre la configuración del sistema de destino:

- El directorio donde está instalado Marketing Platform.
- Ruta completa del archivo de configuración de Interact (interact\_configuration.xml). El archivo está en el directorio conf de la instalación de Interact.

Si establece conexión con las tablas del sistema del entorno de ejecución mediante el servidor de aplicaciones web, recopile la siguiente información:

- Nombre de host
- Puerto
- Nombre de usuario
- Contraseña
- Para WebLogic: ruta completa y nombre de archivo del archivo JAR de WebLogic

Si establece conexión con las tablas del sistema del entorno de ejecución utilizando JDBC, recopile la información siguiente:

- Nombre de clase Java del controlador JDBC
- URL de JDBC
- Propiedades adicionales que requiere el controlador JDBC
- Nombre de usuario y contraseña de base de datos

Recopile la siguiente información sobre la configuración del entorno de ejecución de destino:

- Catálogo (o base de datos) que contiene las tablas del sistema del entorno de ejecución de destino
- Esquema
- Si las tablas están configuradas para Unicode

Recopile la siguiente información sobre la instalación de Interact en el sistema de origen:

- Versión de Interact desde la que está actualizando

## **aciUpgradeTool\_lrntab**

Recopile la siguiente información sobre la configuración del sistema de destino:

- Directorio donde está instalado Marketing Platform

Si establece conexión con las tablas de aprendizaje utilizando el servidor de aplicaciones web, recopile la información siguiente:

- Nombre de host
- Puerto
- Nombre de usuario
- Contraseña
- Para WebLogic: ruta completa y nombre de archivo del archivo JAR de WebLogic

Si establece conexión con las tablas de aprendizaje utilizando JDBC, recopile la información siguiente:

- Nombre de clase Java del controlador JDBC
- URL de JDBC
- Propiedades adicionales que requiere el controlador JDBC
- Nombre de usuario y contraseña de base de datos

Recopile la siguiente información sobre la base de datos de aprendizaje de destino:

- Catálogo (o base de datos) que contiene las tablas de aprendizaje de destino
- Esquema
- Si las tablas están configuradas para Unicode

Recopile la siguiente información sobre la instalación de Interact en el sistema de origen:

- Versión de Interact desde la que está actualizando

### **aciUpgradeTool\_crhtab**

Recopile la siguiente información sobre la configuración del sistema de destino:

- Directorio donde está instalado Marketing Platform

Si establece conexión con las tablas del historial de contactos para respuestas de sesiones cruzadas utilizando el servidor de aplicaciones web, recopile la información siguiente:

- Nombre de host
- Puerto
- Nombre de usuario
- Contraseña
- Para WebLogic: ruta completa y nombre de archivo del archivo JAR de WebLogic

Si establece conexión con las tablas del historial de contactos para respuestas de sesiones cruzadas utilizando JDBC, recopile la información siguiente:

- Nombre de clase Java del controlador JDBC
- URL de JDBC
- Propiedades adicionales que requiere el controlador JDBC
- Nombre de usuario y contraseña de base de datos

Recopile la siguiente información acerca de las tablas del historial de contactos de destino para la base de datos de respuestas de sesiones cruzadas:

- Catálogo (o base de datos) que contiene las tablas del historial de contactos de destino para respuestas de sesiones cruzadas
- Esquema
- Si las tablas están configuradas para Unicode

Recopile la siguiente información sobre la instalación de Interact en el sistema de origen:

- Versión de Interact desde la que está actualizando

## **aciUpgradeTool\_usrtab**

Recopile la siguiente información sobre la configuración del sistema de destino:

- Directorio donde está instalado Marketing Platform

Si establece conexión con las tablas de perfiles de usuario utilizando el servidor de aplicaciones web, recopile la información siguiente:

- Nombre de host
- Puerto
- Nombre de usuario
- Contraseña
- Para WebLogic: ruta completa y nombre de archivo del archivo JAR de WebLogic

Si establece conexión con las tablas de perfiles de usuario utilizando JDBC, recopile la información siguiente:

- Nombre de clase Java del controlador JDBC
- URL de JDBC
- Propiedades adicionales que requiere el controlador JDBC
- Nombre de usuario y contraseña de base de datos

Recopile la siguiente información sobre la base de datos de perfil de usuario de destino:

- Catálogo (o base de datos) que contiene las tablas de perfiles de usuario de destino
- Esquema
- Si las tablas están configuradas para Unicode

Recopile la siguiente información sobre la instalación de Interact en el sistema de origen:

- Versión de Interact desde la que está actualizando

## **Información necesaria para actualizar el entorno de diseño de Interact**

Recopile información sobre la instalación de tiempo de diseño de Interact antes de ejecutar la herramienta de actualización del entorno de diseño de Interact.

## **aciUpgradeTool**

Recopile la siguiente información sobre la configuración del sistema de destino:

- El nombre de la partición que va a actualizar
- El directorio donde está instalado Marketing Platform.
- La ruta completa del archivo de configuración de Campaign (campaign\_configuration.xml). El archivo de configuración de Campaign se encuentra en el directorio conf de la instalación de Campaign.

Si establece conexión con las tablas del sistema del entorno de diseño utilizando el servidor de aplicaciones web, recopile la información siguiente:

- Nombre de host
- Puerto

- Nombre de usuario
- Contraseña
- Para WebLogic: ruta completa y nombre de archivo del archivo JAR de WebLogic

Si establece conexión con las tablas del sistema del entorno de diseño utilizando JDBC, recopile la información siguiente:

- Nombre de clase Java del controlador JDBC
- URL de JDBC
- Propiedades adicionales que requiere el controlador JDBC
- Nombre de usuario y contraseña de base de datos

Recopile la siguiente información sobre la base de datos del entorno de diseño de destino:

- Catálogo (o base de datos) que contiene las tablas del sistema del entorno de diseño de destino
- Esquema
- Si las tablas están configuradas para Unicode

Recopile la siguiente información sobre la instalación de Interact en el sistema de origen:

- Versión de Interact desde la que está actualizando

---

## 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: 2012, 2012 SP1 y SP3, 2014, 2014 SP1
- Puerto predeterminado: 1433
- Clase de controlador: `com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver`
- URL del controlador: `jdbc:sqlserver://<su_host_bd>[\\<instancia_con_nombre>]:<su_puerto_bd>;databaseName=<su_nombre_bd>`
- Propiedades: añada `user=<nombre_usuario_bd>`

#### Oracle

- 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 Marketing Software no permiten la utilización del formato RAC (Real Application Cluster) de Oracle para conexiones JDBC.

- Propiedades: añada 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: añada 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

- 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 Marketing Software no permiten la utilización del formato RAC (Real Application Cluster) de Oracle para conexiones JDBC.

#### DB2

- Controlador: Proveedor de controladores JCC
- 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

---

## Corregir el archivo de registro cuando falla la instalación de la actualización

Si falla la instalación porque el instalador no ha podido detectar la versión base del producto instalado, puede corregir el archivo de registro tal como se describe a continuación.

### Acerca de esta tarea

El archivo de registro de InstallAnywhere Global, denominado .com.zerog.registry.xml, se crea cuando se instala un producto de IBM Marketing Software. El archivo de registro realiza un seguimiento de todos los productos instalados de IBM Marketing Software, incluidas sus características y componentes, en ese servidor.

### Procedimiento

1. Localice el archivo .com.zerog.registry.xml.  
Dependiendo del servidor en el que realice la instalación, el archivo .com.zerog.registry.xml se hallará en una de las ubicaciones siguientes.
  - En servidores Windows, el archivo se halla en la carpeta Archivos de programa/Zero G Registry.  
Zero G Registry es un directorio oculto. Debe habilitar el valor para ver archivos y carpetas ocultos.
  - En sistemas UNIX, el archivo se halla en uno de los directorios siguientes.
    - Usuario root: /var/
    - Usuario no root: \$HOME/
  - En servidores Mac OSX, el archivo se halla en la carpeta /library/preferences/ .

2. Haga una copia de seguridad del archivo.

3. Edite el archivo para cambiar todas las entradas que hagan referencia a la versión de su producto instalado.

Por ejemplo, ésta es una sección del archivo que corresponde a la versión 8.6.0.3 de IBM Campaign.

```
<product name="Campaign" id="dd6f88e0-1ef1-11b2-accf-c518be47c366"
version=" 8.6.0.3 " copyright="2013" info_url="" support_url=""
location="<IBM_Unica_Home>\Campaign" last_modified="2013-07-25 15:34:01">
```

En este caso, debería cambiar todas las entradas que hagan referencia a version=" 8.6.0.3 " por la versión base, que es 8.6.0.0, en este caso.

---

## Capítulo 3. Actualización de Interact

Puede actualizar Interact sobrescribiendo la instalación existente de Interact. Si no puede actualizar directamente la versión actual de Interact, debe instalar Interact en una nueva ubicación.

### Acerca de esta tarea

Una actualización de sustitución es una actualización en la que sobrescribe la actualización existente. Puede completar actualizaciones de sustitución de Interact versión 8.5.0 y posteriores.

Para asegurarse de que el instalador actualiza automáticamente el entorno de diseño y ejecución existente de Interact, seleccione la misma ubicación que la ubicación del tiempo de diseño y ejecución anterior de Interact.

Cuando no sea posible realizar actualizaciones de sustitución, debe instalar Interact en una nueva ubicación. Debido a los cambios en la arquitectura entre Interact versión 8.5.0 y las versiones anteriores de Interact, no hay ninguna ruta de actualización desde versiones anteriores de Interact.

Complete los pasos siguientes para actualizar Interact:

### Procedimiento

1. Realice copia de seguridad del entorno de ejecución de Interact
2. Anule el despliegue del servidor de ejecución de Interact
3. Ejecute el instalador de IBM Marketing Software
4. Revise y modifique el script de actualización de SQL
5. Establezca las variables de entorno
6. Ejecute la herramienta de actualización del entorno de diseño de Interact
7. Ejecute las herramientas de actualización del entorno de ejecución de Interact
8. Vuelva a desplegar el servidor de ejecución de Interact en el servidor de aplicaciones web
9. Compruebe el registro de actualización

---

## Copia de seguridad del entorno de ejecución de Interact

Antes de actualizar Interact, haga una copia de seguridad de todos los archivos, base de datos de la tabla del sistema y valores de configuración que utiliza el entorno de ejecución de Interact para evitar la pérdida de datos y valores de configuración.

### Acerca de esta tarea

**Nota:** Debe hacer copia de seguridad de solo un servidor de ejecución de Interact por grupo de servidores.

Si la instalación del entorno de ejecución de Interact requiere alguno de los valores de configuración de su versión anterior de Interact, además de los valores nuevos (predeterminados) de la nueva versión, utilice la utilidad **configTool** para exportar

los parámetros de configuración anteriores de Interact. Especifique un nombre de archivo distinto para el archivo `exported.xml` y anote la ubicación donde lo guarda.

---

## Anulación del despliegue del servidor de ejecución de Interact

Antes de actualizar Interact, debe anular el despliegue del servidor de ejecución de Interact de forma que el instalador de Interact pueda completar una actualización limpia y sin errores.

### Acerca de esta tarea

Debe anular el despliegue del servidor de ejecución de Interact de forma que el servidor de aplicaciones web libere el bloqueo del archivo `InteractRT.war`, que se actualiza durante la actualización de Interact. La liberación del bloqueo del archivo `interactRT.war` permite que el instalador de Interact actualice correctamente el archivo `interactRT.war` y registre la nueva versión de Interact en la consola de IBM Marketing Software.

Complete los pasos siguientes para anular el despliegue del servidor de ejecuciones de Interact:

### Procedimiento

1. Siga las instrucciones del servidor de aplicaciones web para anular el despliegue del archivo `interactRT.war` y guardar o activar todos los cambios.
2. Concluya y reinicie el servidor de aplicaciones web después de deshacer el despliegue del servidor de ejecución de Interact para asegurarse de que el bloqueo del archivo `InteractRT.war` se ha liberado.

---

## Ejecución del instalador

Debe ejecutar el instalador de IBM Marketing Software para actualizar Interact. El instalador de IBM Marketing Software inicia el instalador de Interact durante el proceso.

### Acerca de esta tarea

Después de anular el despliegue del entorno de ejecución de Interact, ejecute el instalador de IBM Marketing Software. Cuando el instalador le solicite que seleccione el producto IBM Marketing Software que desee instalar, seleccione Interact. Se iniciará el instalador de Interact. El instalador de Interact detecta que tiene instalada una versión anterior y se ejecuta en modo de actualización.

Puede instalar o actualizar los siguientes componentes de Interact:

- Entorno de ejecución de Interact
- Entorno de diseño de Interact
- Interact Extreme Scale Server
- ETL de estado de patrón de Interact

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. Para obtener más información, consulte la publicación *IBM Interact Tuning Guide*.



Cuando haya acabado de actualizar Interact, debe desplegar el entorno de ejecución de Interact en WebSphere Application Server o WebLogic. No es necesario desplegar el entorno de diseño de Interact. El entorno de diseño se despliega automáticamente con el archivo WAR o EAR de Campaign.

---

## Revisión y modificación del script de actualización de SQL

Si el entorno de ejecución Interact incluye personalizaciones a las tablas del sistema de ejecución en las que se ha modificado el lenguaje de definición de datos (DDL) que se incluía con Interact, deberá modificar el script de actualización SQL predeterminado de la base de datos para que se corresponda con estas personalizaciones.

### Acerca de esta tarea

Entre las personalizaciones más comunes se incluyen cambios para admitir diversos niveles de audiencia o para utilizar vistas de tablas. Puede revisar los diccionarios de datos para las nuevas versiones de los productos de IBM para confirmar que los tamaños de columna se correlacionan correctamente y que las restricciones de claves foráneas de los nuevos productos no entran en conflicto.

Los scripts de actualización SQL que es más probable que tengan que ser revisados son **aci\_runtab\_upgrd** y **aci\_usrtab\_upgrd**.

**Importante:** Debe completar estos cambios antes de ejecutar la herramienta de actualización de Interact.

Complete los pasos siguientes para revisar y modificar el script de actualización SQL:

### Procedimiento

1. Localice el script de actualización que corresponda al tipo de base de datos de que disponga. Los scripts se instalan en el directorio /ddl/Upgrades o /ddl/Upgrades/Unicode, bajo el directorio de instalación de Interact tras ejecutar el instalador de IBM Marketing Software en modo de actualización.
2. Asegúrese de que el esquema de base de datos se corresponda con el lenguaje de definición de datos (DDL) que se incluye con Interact. Si el esquema de base de datos no se corresponde con el DDL del script de actualización, edite el script correspondiente al tipo de su base de datos para adecuarlo a su entorno.

En el ejemplo siguiente se muestran modificaciones necesarias al script de actualización SQL **aci\_runtab\_upgrd** para dar soporte al nivel de audiencia Unidad familiar:

Su entorno de diseño existente de Interact contiene un nivel de audiencia adicional denominado Unidad familiar. Para dar soporte al nivel de audiencia de Unidad familiar, la base de datos del entorno de ejecución de Interact contiene tablas denominadas HH\_CHStaging y HH\_RHStaging.

Cambios obligatorios en el script de actualización:

- a. Localice el código en el script de actualización SQL que actualiza el tamaño del tratamiento e historial de respuestas del nivel de audiencia de Cliente y replíquelo para el nivel de audiencia de Unidad familiar. Cambie los nombres de tabla en las sentencias SQL a los nombres adecuados para el nivel de audiencia de Unidad familiar.
- b. También debe revisar el script SQL para dar soporte al cambio de tipo de datos de la columna SeqNum en la tabla UACI\_RHStaging. El valor de

SeqNum es un número secuencial en todas las tablas de preparación del historial de respuestas. El siguiente valor utilizado se rastrea mediante la columna NextID en la tabla UACI\_IdsByType, donde TypeID es 2. Por ejemplo, tiene tres niveles de audiencia: cliente, unidad familiar y cuenta. En la tabla de preparación del historial de respuestas de cliente el SeqNum más alto es 50. En la tabla de preparación del historial de respuestas de unidad familiar, el SeqNum más alto es 75. En la tabla de preparación del historial de respuestas de cuenta, el SeqNum más alto es 100. Por lo tanto, debe modificar el SQL para establecer el NextID para TypeID = 2 en UACI\_IdsByType en 101.

Las siguientes sentencias SQL de ejemplo muestran las adiciones necesarias al script **aci\_runtab\_upgrd\_sqlsvr.sql** para una base de datos de SQL Server que contenga el nivel de audiencia de Unidad familiar. El texto que se ha añadido para dar soporte al nivel de audiencia de Unidad familiar está en **negrita**:

```
ALTER TABLE UACI_CHStaging ADD RTSelectionMethod int NULL
go

ALTER TABLE UACI_RHStaging ADD RTSelectionMethod int NULL
go

ALTER TABLE HH_CHStaging ADD RTSelectionMethod int NULL
go

ALTER TABLE HH_RHStaging ADD RTSelectionMethod int NULL
go

insert into UACI_IdsByType (TypeID, NextID) (select 2,
IDENT_CURRENT('UACI_RHStaging') + IDENT_CURRENT('HH_RHStaging')
+ IDENT_INCR( 'UACI_RHStaging' ))
go

select * into UACI_RHStaging_COPY from UACI_RHStaging
go

select * into HH_RHStaging_COPY from HH_RHStaging
go

DROP TABLE UACI_RHStaging
go

CREATE TABLE UACI_RHStaging (
    SeqNum                bigint NOT NULL,
    TreatmentCode          varchar(512) NULL,
    CustomerID             bigint NULL,
    ResponseDate            datetime NULL,
    ResponseType            int NULL,
    ResponseTypeCode        varchar(64) NULL,
    Mark                    bigint NOT NULL
                                DEFAULT 0,
    UserDefinedFields       char(18) NULL,
    RTSelectionMethod       int NULL,
    CONSTRAINT iRHStaging_PK
        PRIMARY KEY (SeqNum ASC)
)
go

insert into UACI_RHStaging (SeqNum, TreatmentCode, CustomerID, ResponseDate,
    ResponseType, ResponseTypeCode, Mark, UserDefinedFields, RTSelectionMethod)
(select SeqNum, TreatmentCode, CustomerID, ResponseDate, ResponseType,
    ResponseTypeCode, Mark, UserDefinedFields, RTSelectionMethod from
    UACI_RHStaging_COPY)
go

DROP TABLE UACI_RHStaging_COPY
```

```

go

DROP TABLE HH_RHStaging
go

CREATE TABLE HH_RHStaging (
    SeqNum          bigint NOT NULL,
    TreatmentCode    varchar(512) NULL,
    HouseholdID      bigint NULL,
    ResponseDate     datetime NULL,
    ResponseType     int NULL,
    ResponseTypeCode varchar(64) NULL,
    Mark            bigint NOT NULL
                                DEFAULT 0,
    UserDefinedFields char(18) NULL,
    RTSelectionMethod int NULL,
    CONSTRAINT iRHStaging_PK
        PRIMARY KEY (SeqNum ASC)
)
go

insert into HH_RHStaging (SeqNum, TreatmentCode, HouseholdID, ResponseDate,
    ResponseType, ResponseTypeCode, Mark, UserDefinedFields, RTSelectionMethod)
(select SeqNum, TreatmentCode, HouseholdID, ResponseDate, ResponseType,
    ResponseTypeCode, Mark, UserDefinedFields, RTSelectionMethod from
    HH_RHStaging_COPY)
go

DROP TABLE HH_RHStaging_COPY
go

Para bases de datos DB2 y Oracle, se utilizaría la sentencia siguiente para
insertar valores en la tabla UACI_IdsByType:

INSERT into UACI_IdsByType (TypeID, NextID)
(select 2, COALESCE(max(a.seqnum)+1,1)
+ COALESCE(max(b.seqnum)+1,1)
from UACI_RHSTAGING a, ACCT_UACI_RHSTAGING b );

Si tiene diversas audiencias, deberá añadir las secciones siguientes en el script
SQL aci_usrtab_upgrd para cada nivel de audiencia:

ALTER TABLE HH_ScoreOverride ADD
    OverrideTypeID    int NULL,
    CellCode          varchar(64) NULL,
    Zone              varchar(64) NULL
go

ALTER TABLE HH_ScoreOverride ADD
    Predicate          varchar(4000) NULL,
    FinalScore          float NULL,
    EnableStateID      int NULL
go

CREATE INDEX iScoreOverride_IX1 ON HH_ScoreOverride
(
    HouseholdID          ASC
)
go

```

---

## Establecimiento de variables de entorno

Establezca variables de entorno en el archivo setenv para actualizar el entorno de diseño y ejecución de Interact.

## Acerca de esta tarea

Edite el archivo `setenv` para establecer las variables de entorno que necesitan las herramientas de actualización de Interact.

Para el entorno de diseño de Interact, el archivo se encuentra en el directorio `directorio_instalación_entorno_diseño_Interact/interactDT/tools/upgrade` de la instalación del entorno de diseño de Interact. Para el entorno de ejecución de Interact, el archivo se encuentra en el directorio `directorio_instalación_entorno_ejecución_Interact/tools/upgrade` de la instalación del entorno de ejecución de Interact.

Para obtener más información, lea los comentarios del archivo `setenv`.

En la tabla siguiente se describen las variables de entorno que se deben establecer para las herramientas de actualización del tiempo de diseño de Interact en el archivo `setenv`:

Tabla 8. Variables de entorno del entorno de diseño de Interact

Variable	Descripción
<b>JAVA_HOME</b>	Directorio raíz del JDK que utiliza la nueva instalación de Campaign.  Por ejemplo, <code>&lt;INICIO_CAMPAIGN&gt;/jre</code>
<b>JDBCDRIVER_CP</b>	Ruta del directorio que contiene el controlador JDBC. <b>JDBCDRIVER_CP</b> es la ruta predeterminada del controlador JDBC; puede alterar temporalmente la ruta al ejecutar la herramienta de actualización.  Especifique el mismo controlador JDBC que se ha utilizado al instalar Marketing Platform.
<b>JDBCDRIVER_CLASS</b>	La clase del controlador JDBC. <b>JDBCDRIVER_CLASS</b> es la clase predeterminada del controlador JDBC; puede alterar temporalmente la clase al ejecutar la herramienta de actualización.
<b>JDBCDRIVER_URL</b>	El URL del controlador JDBC. <b>JDBCDRIVER_URL</b> es el URL predeterminado del controlador JDBC; puede alterar temporalmente el URL al ejecutar la herramienta de actualización.
<b>ERROR_MSG_LEVEL</b>	El nivel de registro deseado, con los siguientes valores válidos, que se listan de más a menos detallado: <ul style="list-style-type: none"><li>• DEBUG</li><li>• INFO</li><li>• ERROR</li><li>• FATAL</li></ul>
<b>LOG_TEMP_DIR</b>	Directorio donde desea que la herramienta de migración cree los archivos de registro.
<b>LOG_FILE_NAME</b>	Nombre del archivo de registro de la herramienta de actualización.

En la tabla siguiente se describen las variables de entorno que se deben establecer para las herramientas de actualización de tiempo de ejecución de Interact en el archivo `setenv`:

Tabla 9. Variables de entorno del entorno de ejecución de Interact

Variable	Descripción
<b>JAVA_HOME</b>	Directorio raíz del JDK que utiliza la nueva instalación de Interact.

Tabla 9. Variables de entorno del entorno de ejecución de Interact (continuación)

Variable	Descripción
<b>JDBC_DRIVER_CP</b>	Ruta del directorio que contiene el controlador JDBC. <b>JDBC_DRIVER_CP</b> es la ruta predeterminada del controlador JDBC; puede alterar temporalmente la ruta al ejecutar la herramienta de actualización.
<b>JDBC_DRIVER_CLASS</b>	La clase del controlador JDBC. <b>JDBC_DRIVER_CLASS</b> es la clase predeterminada del controlador JDBC; puede alterar temporalmente la clase al ejecutar la herramienta de actualización.
<b>JDBC_DRIVER_URL</b>	El URL del controlador JDBC. <b>JDBC_DRIVER_URL</b> es el URL predeterminado del controlador JDBC; puede alterar temporalmente el URL al ejecutar la herramienta de actualización.
<b>ERROR_MSG_LEVEL</b>	El nivel de registro deseado, con los siguientes valores válidos, que se listan de más a menos detallado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• DEBUG</li> <li>• INFO</li> <li>• ERROR</li> <li>• FATAL</li> </ul>
<b>LOG_TEMP_DIR</b>	Directorio donde desea que la herramienta de migración cree los archivos de registro.
<b>LOG_FILE_NAME</b>	Nombre del archivo de registro de la herramienta de actualización.

Las variables de entorno de la actualización SSL son necesarias tanto para los entornos de diseño como para los entornos de ejecución de Interact.

En la tabla siguiente se describen las variables de entorno que se deben establecer para dar soporte a la actualización SSL para los entornos de diseño y de ejecución:

Tabla 10. Variables de entorno para dar soporte a la actualización SSL (entornos de ejecución y de diseño)

Variable	Descripción
<b>IS_WEBLOGIC_SSL</b>	¿La conexión al servidor del sistema de destino debe ser mediante SSL? Los valores válidos son YES y NO. Si el valor se establece en NO, no es necesario establecer las demás propiedades SSL.
<b>BEA_HOME_PATH</b>	Ruta de la ubicación donde está instalado el servidor WebLogic del sistema de destino. Debe apuntar al archivo <code>license.bea</code> en esta ruta. Si instala Interact en un entorno distribuido donde el servidor WebLogic del sistema de destino no está disponible localmente para el script, copie el archivo <code>license.bea</code> localmente en alguna carpeta y especifique la ruta a dicha carpeta mediante esta variable de entorno.
<b>SSL_TRUST_KEYSTORE_FILE_PATH</b>	Ruta del almacén de confianza que se utiliza para configurar SSL en el servidor WebLogic del sistema de destino. Los certificados de confianza se guardan en esta ubicación. La variable <b>SSL_TRUST_KEYSTORE_FILE_PATH</b> se utiliza para el reconocimiento SSL.
<b>SSL_TRUST_KEYSTORE_PASSWORD</b>	Contraseña del almacén de confianza utilizada para configurar SSL en el servidor WebLogic del sistema de destino. Si no hay ninguna contraseña, se establece en "" o en nada. La variable <b>SSL_TRUST_KEYSTORE_PASSWORD</b> se utiliza para el reconocimiento SSL.

---

## Ejecución de las herramientas de actualización de Interact

Ejecute la herramienta de actualización para el entorno de diseño para actualizar las tablas de Interact en las tablas del sistema de Campaign. Ejecute las herramientas de actualización del entorno de ejecución para actualizar las tablas de ejecución, aprendizaje, historial de contactos y perfil de usuario de Interact.

### Ejecución de la herramienta de actualización para el entorno de diseño

#### Antes de empezar

Antes de ejecutar la herramienta de actualización, inicie el servidor de aplicaciones web en el sistema de destino.

#### Acerca de esta tarea

El entorno de diseño de Interact utiliza las tablas del sistema de Campaign como base de datos.

Al ejecutar la herramienta de actualización para el entorno de diseño, puede detener la actualización en cualquier indicador de solicitud especificando abort.

El usuario que ejecuta la herramienta de actualización debe tener acceso a los archivos de ejecutable de cliente de base de datos adecuados (sqlplus, db2 o osql) para el origen de datos de las tablas del sistema de Campaign.

La versión más reciente de la herramienta de actualización (**aciUpgradeTool**) se encuentra en el directorio `/interactDT/tools/upgrade` de la instalación del entorno de diseño de Interact. Especifique la información que se le vaya solicitando para actualizar las tablas del sistema para la nueva versión de Interact. Cuando la herramienta se ha completado satisfactoriamente, significa que se ha completado el proceso de actualización.

Si tiene varias particiones, ejecute la herramienta de actualización una vez para cada partición.

### Ejecución de las herramientas de actualización para el entorno de ejecución

#### Antes de empezar

Antes de ejecutar las herramientas de actualización, inicie el servidor de aplicaciones web en el sistema de destino.

#### Acerca de esta tarea

El entorno de ejecución de Interact utiliza las tablas del sistema de Interact como base de datos.

Al ejecutar las herramientas de actualización para el entorno de ejecución, puede detener la actualización en cualquier indicador de solicitud especificando abort.

Las versiones más recientes de las herramientas de actualización se encuentran en el directorio `/tools/upgrade` de la instalación del entorno de ejecución de Interact. Especifique la información que se le vaya solicitando para actualizar las tablas para

la nueva versión de Interact. Cuando la herramienta se ha completado satisfactoriamente, significa que se ha completado el proceso de actualización.

**Importante:** Ejecute los scripts SQL una vez para cada grupo de servidores.

Ejecute las herramientas en el orden siguiente para actualizar el entorno de ejecución de Interact:

### Procedimiento

1. Ejecute **aciUpgradeTool\_run** para actualizar las propiedades de configuración systemTablesDataSource y Interact.
2. Si utiliza el aprendizaje incorporado, ejecute **aciUpgradeTool\_lrnt** para actualizar learningTablesDataSource.
3. Si utiliza el seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas, si es necesario modifique el archivo /tools/upgrade/conf/ACIUpgradeTaskList\_crhtab.properties y a continuación ejecute **aciUpgradeTool\_crhtab** para actualizar contactAndResponseHistoryDataSource. Debe modificar el archivo ACIUpgradeTaskList\_crhtab.properties si está actualizando desde Interact versión 8.x y si el origen de datos de ejecución de Interact (tal como se especifica en la propiedad de configuración de **contactAndResponseHistoryDataSource** bajo la categoría **Interact | general**) no es igual al origen de datos de las tablas del sistema de Campaign.
4. Si está utilizando las tablas scoreOverride o defaultOffers, ejecute **aciUpgradeTool\_usrtab** para actualizar prodUserDataSource.

### Qué hacer a continuación

Cuando haya acabado de actualizar el entorno de diseño y ejecución de Interact, vuelva a desplegar la versión que acaba de instalar del entorno de ejecución de Interact en el servidor de aplicaciones web.

---

## Redespliegue del servidor de ejecución de Interact en el servidor de aplicaciones web

Cuando haya acabado de actualizar Interact, vuelva a desplegar la versión que acaba de instalar del servidor de ejecución de Interact en WebSphere Application Server o WebLogic.

---

## Registro de actualización

Al actualizar Interact, las herramientas de actualización de Interact escriben los detalles, avisos y errores del proceso en el archivo aci\_upgrade.log. Compruebe el archivo de registro para verificar que tiene una actualización limpia y sin errores.

De forma predeterminada, el nombre del archivo de registro es aci\_upgrade.log y este se encuentra en el directorio logs, que está en el mismo directorio que las herramientas de actualización de Interact. La ubicación del archivo de registro y el nivel de detalle se especifican en el archivo setenv. Puede modificar el archivo setenv antes de ejecutar las herramientas de actualización de Interact.

---

## Actualización de particiones

Para el entorno de diseño, si tiene varias particiones, debe ejecutar la herramienta de actualización una vez para cada partición. Para el entorno de ejecución, si tiene varias particiones, ejecute la herramienta de actualización una vez en cada servidor de ejecución.

Las particiones deben tener los mismos nombres que las versiones de origen y destino 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 11. Scripts para crear las tablas del entorno de diseño

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	<b>aci_systab_db2.sql</b>  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	<b>aci_systab_sqlsvr.sql</b>
Oracle	<b>aci_systab_ora.sql</b>

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

Tabla 12. Scripts para completar las tablas del entorno de diseño

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	<b>aci_populate_systab_db2.sql</b>
Microsoft SQL Server	<b>aci_populate_systab_sqlsvr.sql</b>



Tabla 12. Scripts para completar las tablas del entorno de diseño (continuación)

Tipo de origen de datos	Nombre de script
Oracle	<b>aci_populate_systab_ora.sql</b>

## 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 13. Scripts para crear las tablas del entorno de ejecución

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	<b>aci_runtab_db2.sql</b>  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	<b>aci_runtab_sqlsvr.sql</b>
Oracle	<b>aci_runtab_ora.sql</b>

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

Tabla 14. Scripts para cumplimentar las tablas del entorno de ejecución

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

**Nota:** Debe alterar el tamaño de la columna UACI\_EligStat.offerName de 64 a 130 (o 390 para tablas Unicode) para conservar la compatibilidad con Campaign. Utilice las siguientes sentencias SQL de ejemplo para esta modificación.

Non-Unicode

DB2: ALTER table UACI\_EligStat ALTER COLUMN OfferName SET DATA TYPE varchar(130);  
ORACLE: ALTER TABLE UACI\_EligStat MODIFY OfferName varchar2(130);  
SQLSVR: ALTER TABLE UACI\_EligStat alter column OfferName varchar(130) not null;

Unicode

```
DB2: ALTER table UACI_EligStat ALTER COLUMN OfferName SET DATA TYPE varchar(390);
ORACLE: ALTER TABLE UACI_EligStat MODIFY OfferName varchar2(390);
SQLSVR: ALTER TABLE UACI_EligStat alter column OfferName nvarchar(390) not null;
```

## 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 15. Scripts para crear las tablas de aprendizaje

Tipo de origen de datos	Nombre de script
IBM DB2	<code>aci_lrnTAB_db2.sql</code>
Microsoft SQL Server	<code>aci_lrnTAB_sqlsvr.sql</code>
Oracle	<code>aci_lrnTAB_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 16. 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"> <li>• <b>aci_crhtab_db2.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/ddl/. El script tiene una repercusión sobre las tablas de ejecución de Interact.</li> <li>• <b>aci_lrnfeature_db2.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/interactDT/ddl/acifeatures/. El script tiene una repercusión sobre las tablas de tiempo de diseño de .</li> </ul>
Microsoft SQL Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>aci_crhtab_sqlsvr.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/ddl/.</li> <li>• <b>aci_lrnfeature_sqlsvr.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/interactDT/ddl/.</li> </ul>
Oracle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>aci_crhtab_ora.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/ddl/.</li> <li>• <b>aci_lrnfeature_ora.sql</b> en el directorio &lt;INICIO_Interact&gt;/interactDT/ddl/.</li> </ul>



---

## Capítulo 4. 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 WAS (WebSphere Application Server) 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.

### Acerca de esta tarea

**Nota:**

- Asegúrese de que la codificación de varios idiomas está habilitada en WAS.
- Establezca el nivel de compilación JSP en WebSphere Application Server en 17.

## Despliegue de Interact en WAS desde un archivo WAR

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

### Antes de empezar

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.

## Procedimiento

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 17.
  - 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 Interact en WAS desde un archivo EAR

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

### Antes de empezar

- 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.

### Procedimiento

1. Vaya a WebSphere Integrated Solutions Console.
2. Lleve a cabo los pasos siguientes si las tablas de su sistema están en DB2:
  - a. Pulse el origen de datos que ha creado. Vaya a **Propiedades personalizadas** para el 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 17.
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, seleccione el archivo EAR que desea desplegar.
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 **Propiedades de detalle**, seleccione **Carga de clases y detección de actualizaciones**.
12. En la sección **Orden del cargador de clases**, seleccione la opción **Clases cargadas con cargador de clases local primero (padre último)**.
13. Inicie el despliegue.

Para obtener más información sobre WebSphere Application Server versión 8.5, consulte Bienvenido al Information Center de WebSphere Application Server.

---

## Despliegue de Interact en WebLogic

Puede desplegar productos IBM Marketing Software en WebLogic.

### Acerca de esta tarea

Utilice las directrices siguientes al desplegar Interact en WebLogic:

- Los productos de IBM Marketing Software personalizan la JVM utilizada por WebLogic. Es posible que necesite crear una instancia de WebLogic dedicada a productos IBM Marketing Software 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 Marketing Software 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 soporte técnico de IBM para obtener instrucciones detalladas si tiene 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 al menos 1024, añadiendo la línea siguiente al script `setDomainEnv`:

```
Set MEM_ARGS=-Xms1024m -Xmx1024m -XX:MaxPermSize=256m
```

- En determinadas circunstancias, desplegar canales interactivos heredados anteriores o canales interactivos con historiales de despliegue de gran tamaño puede tensionar el sistema y requerir 2048mb o una cantidad mayor de tiempo de diseño de Campaign y/o espacio de almacenamiento dinámico de Java de interacción.

Los administradores del sistema pueden ajustar la cantidad de memoria disponible para los sistemas de despliegue mediante los siguientes parámetros de JVM:

```
-Xms####m -Xmx####m -XX:MaxPermSize=256m
```

Donde los caracteres `####` deben ser 2048 o más (dependiendo de su carga del sistema.) Fíjese que para valores de más de 2048 suelen necesitarse un servidor de aplicaciones de 64 bits y la JVM.



Estos son los valores mínimos sugeridos. Analice sus requisitos de tamaño para determinar los valores correctos que necesita.

---

## Parámetros de JVM para actualizar las estrategias del canal interactivo

Algunas estrategias pueden no pasar la validación después de una actualización. Esto sucede debido a que es necesario volver a desplegar la estrategia para contrarrestar los problemas con la parametrización de atributos anteriores.

Puede añadir el parámetro siguiente a sus propiedades JVM de hora de diseño si la validación falla para muchas estrategias de sus canales interactivos.

```
-DInteract.SilentlyMarkCorruptedStrategiesForRedeploymentDuring  
DeploymentValidation=true
```

---

## 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.

### Procedimiento

1. Para verificar que el entorno de diseño de Interact está instalado, inicie sesión en la consola de IBM Marketing Software 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.

---

## Configuración adicional para mejorar la seguridad

Los procedimientos de esta sección describen algunas configuraciones adicionales en el servidor de aplicaciones web. Son opcionales, pero es posible que desee realizarlos para mejorar la seguridad.

### Inhabilitación del distintivo X-Powered-By

Si su organización piensa que el distintivo X-Powered-By en la variable de cabecera supone un riesgo para la seguridad, puede inhabilitarlo utilizando este procedimiento.

## Procedimiento

1. Si utiliza WebLogic, en la consola de administración, bajo *nombreDominio* > **Configuración > Aplicación web**, establezca **Cabecera X-Powered-By** en **No se enviará la cabecera X-Powered-By**.
2. Si está utilizando WebSphere, lleve a cabo los pasos siguientes.
  - a. En la consola de administración de WebSphere, vaya a **Servidores > Tipos de servidor > Servidores de aplicaciones WebSphere > nombre\_servidor > Valores de contenedor web > Contenedor web**.
  - b. En **Propiedades adicionales** seleccione **Propiedades personalizadas**.
  - c. En la página **Propiedades personalizadas**, pulse **Nuevo**.
  - d. En la página **Valores**, cree una propiedad personalizada denominada `com.ibm.ws.webcontainer.disableXPoweredBy` y establezca el valor en `false`.
  - e. Pulse **Aplicar** o **Aceptar**.
  - f. Pulse **Guardar** en la barra de tareas de la consola para guardar los cambios realizados en la configuración.
  - g. Vuelva a iniciar el servidor.

## Configuración de una vía de acceso de cookie restrictiva

En el servidor de aplicaciones web, puede restringir el acceso a cookies a una aplicación específica para mejorar la seguridad. Si no se restringen, las cookies son válidos en todas las aplicaciones desplegadas.

## Procedimiento

1. Si utiliza WebLogic, realice los pasos siguientes.
  - a. Extraiga el archivo `weblogic.xml` del paquete WAR o EAR en la ubicación en la que desea añadir la vía de acceso de cookie restrictiva.
  - b. Añada lo siguiente al archivo `weblogic.xml`, donde *context-path* es la vía de acceso de contexto de la aplicación desplegada. En las aplicaciones IBM Marketing Software, la vía de acceso de contexto normalmente es `/unica`.

```
<session-descriptor>
  <session-param>
    <param-name>CookiePath</param-name>
    <param-value>/context-path</param-value>
  </session-param>
</session-descriptor>
```
  - c. Vuelva a compilar el archivo WAR o EAR.
2. Si está utilizando WebSphere, lleve a cabo los pasos siguientes.
  - a. En la consola de administración de WebSphere, vaya a la pestaña **Gestor de sesiones > Cookie**.
  - b. Establezca la **Vía de acceso de cookie** en la vía de acceso de contexto de su aplicación.

En las aplicaciones IBM Marketing Software, la vía de acceso de contexto normalmente es `/unica`.

---

## Capítulo 5. Desinstalación de Interact

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

### Acerca de esta tarea

Al instalar productos IBM Marketing Software, 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 Marketing Software, 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.

### Procedimiento

1. Si ha desplegado la aplicación web Interact, anule el despliegue de la aplicación web desde 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:
- Pulse el desinstalador de Interact que se encuentra 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 mandatos, vaya al directorio donde exista el desinstalador, y ejecute el mandato siguiente para desinstalar Interact utilizando la modalidad silenciosa:  
**`Uninstall_Producto -i silent`**  
Al desinstalar Interact en modo silencioso, el proceso de desinstalación no muestra ningún diálogo para interactuar con el usuario.

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

---

## Capítulo 6. configTool

Las propiedades y los valores en la página Configuración se almacenan en las tablas del sistema Marketing Platform. 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 Marketing Software, 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 Marketing Software.
- 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 "elementPath" -f exportFile**

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 productName -f registrationFile**

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 *productName* debe ser uno de estos nombres que están listados arriba.

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 Marketing Software, 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 17. Nombres de producto para el registro y la anulación del registro de configTool*

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

#### **-u *productName***

Anule el registro de una aplicación especificada mediante *productName*. 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



---

## Antes de contactar con el soporte técnico de IBM

Si encuentra un problema que no puede resolver consultando la documentación, el contacto de soporte designado por la empresa puede realizar una llamada al soporte técnico de IBM. Utilice estas directrices para asegurarse de que su problema se resuelve de forma eficiente 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.

**Nota:** El soporte técnico no escribe ni crea scripts de API. Para obtener ayuda al implementar nuestras ofertas de API, contacte con IBM Professional Services.

### Información a recopilar

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

- Una breve descripción de la naturaleza del problema.
- Los mensajes de error detallados que ve cuando se produce el problema.
- Detalles de los pasos para reproducir el problema.
- Archivos de registro, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos relacionados con el problema.
- Información sobre el producto y el entorno del sistema del , que puede obtener tal como se describe en "Información del sistema".

### Información de sistema

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

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

Puede acceder a la página Acerca de seleccionando **Ayuda > Acerca de**. Si la página Acerca de no es accesible, consulte en el archivo `version.txt` que se encuentra en el directorio de instalación de la aplicación.

### Información de contacto para el soporte técnico de IBM

Para conocer las formas de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM, consulte el sitio web de soporte técnico del producto IBM: ([http://www.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)).

**Nota:** Para especificar una solicitud de soporte, debe iniciar la sesión con una cuenta de IBM. Esta cuenta debe estar vinculada a su número de cliente de IBM. Para obtener más información sobre cómo asociar la cuenta a su número de cliente de IBM, consulte **Support Resources>Entitled Software Support** en el portal de soporte.



---

## Avisos

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

Es posible que IBM no ofrezca en otros países los productos, servicios o características descritos en este documento. Póngase en contacto con el representante local de IBM para obtener información sobre los productos y servicios disponibles actualmente en su área. Las referencias a un producto, programa o servicio de IBM no pretenden establecer ni indicar que únicamente se pueda utilizar dicho producto, programa o servicio de IBM. En su lugar, se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no vulnere ningún derecho 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 patente pendientes de aprobación que cubran los temas descritos en este documento. La posesión de este documento no le confiere ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas de licencias, por escrito, a:

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

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

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

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde tales disposiciones estén en contradicción con la legislación local: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGUNA CLASE, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO INFRACCIÓN, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. Algunos estados no permiten la declaración de limitación de responsabilidad de las garantías explícitas o implícitas en determinadas transacciones, por lo tanto, es posible que esta sentencia no sea aplicable en su caso.

La presente publicación puede contener imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Se realizan cambios en la información incluida aquí periódicamente; estos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. IBM se reserva el derecho de realizar cambios y/o mejoras, cuando lo considere oportuno y sin previo aviso, en los productos y/o programas descritos en esta publicación.

Cualquier referencia hecha en esta información a sitios web que no son de IBM es meramente informativa y en modo alguno representa una recomendación de esos sitios web. El contenido de esos sitios web no forma parte del contenido de este producto de IBM, por lo que la utilización de dichos sitios es responsabilidad 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 licenciarios de este programa que deseen obtener información sobre él para poder: (i) intercambiar información entre programas creados de forma independiente y otros programas (incluidos este) y (ii) y utilizar, de forma mutua, la información que se ha intercambiado, deberán ponerse en contacto con:

IBM Corporation  
B1WA LKG1  
550 King Street  
Littleton, MA 01460-1250  
EE.UU.

Dicha información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones correspondientes, incluyendo, en algunos casos, el pago de una tarifa.

El programa bajo licencia descrito en este documento y todo el material con licencia disponible para el mismo los proporciona IBM según los términos del acuerdo IBM Customer Agreement, el IBM International Program License Agreement o cualquier otro acuerdo equivalente entre las partes.

Los datos de rendimiento contenidos en esta documentación se han determinado en un entorno controlado. Por lo tanto, los resultados que se obtengan en otros entornos operativos pueden variar significativamente. Algunas mediciones pueden haberse realizado en sistemas a nivel de desarrollo y no se garantiza que sean las mismas en los sistemas comercializados. Además, es posible que algunas mediciones se hayan estimado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deben verificar los datos aplicables a su entorno específico.

La información referente a productos que no son de IBM se ha obtenido de los suministradores de estos productos, sus anuncios publicados u otras fuentes disponibles para el público. IBM no ha probado esos productos y no puede confirmar la precisión del rendimiento, la compatibilidad ni ninguna otra afirmación relacionada con productos que no son de IBM. Las preguntas sobre las prestaciones de productos no de IBM deben dirigirse a los distribuidores de dichos productos.

Todas las declaraciones relativas a la orientación o intención futura de IBM están sujetas a cambio o anulación sin previo aviso y representan solamente metas y objetivos.

Todos los precios de IBM indicados únicamente son los precios recomendados por IBM para la venta al menor y están sujetos a cambios sin aviso previo. Los precios de los distribuidores pueden variar.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en las operaciones comerciales diarias. Para ilustrarlos de la forma más completa posible,

los ejemplos incluyen los nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier parecido con los nombres y las direcciones utilizados por una empresa real es mera coincidencia.

#### LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicación de ejemplo en lenguaje fuente, que ilustran técnicas de programación en diversas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir los programas de ejemplo 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 ejemplo. Estos ejemplos no se han probado exhaustivamente bajo todas las condiciones. Por lo tanto, IBM no puede garantizar o implicar la fiabilidad, el buen servicio o el funcionamiento de estos programas. Los programas de muestra se proporcionan "TAL CUAL", sin ningún tipo de garantía. IBM no se responsabiliza de los daños que pudieran derivarse del uso de los programas de ejemplo.

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

---

## Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://ibm.com) son marcas registradas o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones en todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Encontrará la lista actual de las marcas registradas de IBM en la web, en la sección "Copyright and trademark information" en [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso

Los productos software de IBM Software, incluido el software como una solución de servicio, ("Ofertas de Software") pueden utilizar cookies u otras tecnologías para recopilar información de utilización de producto, para ayudar a mejorar la experiencia del usuario final, para adaptar las interacciones con el usuario final o para otros fines. Una cookie es un elemento de datos que un sitio web puede enviar al navegador, que a continuación se puede almacenar en el sistema como una etiqueta que identifica el sistema. En muchos casos, estas cookies no recopilan información personal. Si utiliza una Oferta de software que le permite recopilar información personal mediante cookies y tecnologías similares, a continuación le ofrecemos información específica.

Dependiendo de las configuraciones desplegadas, esta Oferta de software puede utilizar cookies de sesión y persistentes que recopilen el nombre de cada usuario y otra información personal para fines de gestión de sesiones, utilización de usuario mejorada u otros fines funcionales o de seguimiento de uso. Las cookies se pueden desactivar pero al hacerlo también se eliminará la funcionalidad que las cookies activan.

Distintas jurisdicciones regulan la recopilación de información personal mediante cookies y tecnologías similares. Si las configuraciones desplegadas para esta Oferta de Software le proporcionan como cliente la posibilidad de recopilar información personal sobre usuarios a través de cookies u otras tecnologías, debería buscar su

propio asesoramiento legal en relación con todas las leyes aplicables a dicha recopilación de datos, incluidos los requisitos para proporcionar avisos y el consentimiento cuando sea lo propio.

IBM requiere que los Clientes (1) proporcionen un enlace claro y visible a los términos de uso del sitio web del Cliente (por ejemplo, política de privacidad) que incluya un enlace a las prácticas de uso y recopilación de datos de IBM y del cliente, (2) notifiquen que IBM coloca, en nombre del Cliente, cookies y balizas web/gifs claras en el sistema del visitante, junto con una explicación de la finalidad de dicha tecnología, y (3) en la medida requerida por ley, obtengan el consentimiento de los visitantes del sitio web antes de la colocación de cookies y balizas web/gifs por parte del Cliente o IBM en nombre del Cliente, en dispositivos del visitante del sitio web

Si desea obtener más información sobre la utilización de las distintas tecnologías, incluidas las cookies, para estos propósitos, consulte la declaración de privacidad en línea de IBM en <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>, en la sección que se titula "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".







Impreso en España