

IBM Interagir
Versão 9 Release 0
15 de janeiro 2013

Guia de Instalação

IBM

Observação

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 71.

Índice

Capítulo 1. Preparando para Instalar . . . 1

Lista de Verificação de Instalação Básica do Interagir . . .	1
Instalando o com outros componentes de sistema . . .	2
Instalação Básica do Interagir	3
Pré-requisitos	4
Requisitos do Sistema	4
Requisito do IBM Plataforma de Marketing	5
Requisito do IBM Campaign	5
Requisito de Conhecimento	5
Computadores Clientes	5
Permissões de Acesso	5
Se Estiver Atualizando ou Configurando Diversas Partições.	6

Capítulo 2. Sobre a Preparação das Origens de Dados do IBM Interagir . . . 7

Etapas: Criar Bancos de Dados ou Esquemas	7
Bancos de Dados ou Esquemas Necessários para o Interagir	7
Etapas: Criar Conexões ODBC ou Nativas na Máquina Campaign	8
Etapas: Configure o Servidor de Aplicativo da Web para o seu Driver JDBC.	8
Etapas: Criar Conexões JDBC no Servidor de Aplicativos da Web	9
Informações para Criar Conexões JDBC	10
Lista de Verificação de Informações do Banco de Dados do IBM Interagir	12

Capítulo 3. Etapa: Obter os Instaladores do IBM 15

Copiando Arquivos de Instalação (somente DVD)	15
Como os Instaladores do IBM EMM Trabalham	16
Requisito de Diretório Único para Arquivos do Instalador	16
Instalando os Produtos	16
Escolhendo Diretórios de Instalação do Produto	16
Tipos de Instalação	16
Modos de Instalação	17
Instalando Diversas Vezes Utilizando Modo Não Assistido	17
Onde Instalar os Componentes do IBM Interagir	19
Onde Instalar os Componentes do IBM Interagir Report Package	19
Sobre Diversos Servidores de Tempo de Execução do Interagir	20
Informações Necessárias para Instalar Todos os Produtos do IBM EMM	21
Etapas: Executar o Instalador do IBM EMM	21
Navegando nos Assistentes de Instalação	22
ID do Site IBM	23
Para Criar um Arquivo EAR após Executar o Instalador	23

Capítulo 4. Sobre a Configuração de Pré-Implementação do IBM Interagir . . . 25

Etapas: Criar e Preencher as Tabelas de Sistema do Interagir	25
Etapas: Criar as Tabelas do Perfil do Usuário do Interagir	28
Executando scripts do banco de dados para ativar os recursos do Interagir	29
Etapas: Registrar o Interagir Manualmente, se Necessário.	30
Para Registrar Manualmente o Ambiente de Design do IBM Interagir	30
Para Registrar Manualmente o Ambiente de Tempo de Execução do IBM Interagir.	30
O Utilitário ConfigTool	31

Capítulo 5. Etapa: Implementar o IBM Interagir 37

Diretrizes do WebSphere	37
Diretrizes do WebLogic	39

Capítulo 6. Sobre a Configuração de Pós-Implementação do Interagir 41

Etapas: Definir as Propriedades de Configuração do Interagir	41
Etapas: Configurar Propriedades do Ambiente de Tempo de Execução do Interagir	41
Etapas: Configurar Diversos Servidores de Tempo de Execução do Interagir	42
Etapas: Configurar a Origem de Dados de Execução de Teste	42
Etapas: Incluir Grupos de Servidores	43
Etapas: Selecionar um Grupo de Servidores para Execução de Teste de Fluxograma	44
Etapas: Configurar o Módulo de Histórico de Contato e de Resposta	44
Etapas: Criar Usuários do Sistema Interact	44
Etapas: Verificar sua Instalação do Interagir	46

Capítulo 7. Sobre Partições 49

Configurando Diversas Partições para o Interagir.	49
---	----

Capítulo 8. Pré-requisitos de Upgrade para Todos os Produtos IBM EMM . . . 51

Ordem do Upgrade.	52
Cenários de Upgrade do Interagir	52

Capítulo 9. Sobre o Upgrade do Interagir 55

Fazendo Upgrade do Interagir	55
Sobre as Ferramentas de Upgrade do Interagir	55
Sobre o Log de Upgrade	56
Sobre o Upgrade das Partições	56

Sobre Iniciar e Parar Servidores Durante o Upgrade	56
Para fazer a atualização do Interact versão 8.5x ou superior	56
Fazer Backup do Ambiente de Tempo de Execução do Interagir	57
Removendo a Implementação do Servidor de Runtime do Interagir	57
Descarregue Arquivos Não Utilizados da Memória (Somente AIX)	57
Instalar a Nova Versão do Interagir	57
Revisar Script de Upgrade SQL e Modificá-lo, Se Necessário.	57
Configurar Variáveis de Ambiente.	60
Executar Ferramentas de Upgrade para o Ambiente de Design	62
Executar Ferramentas de Upgrade para o Ambiente de Tempo de Execução	63

Reimplementar o Servidor de Runtime do Interagir no Servidor de Aplicativos da Web	66
--	----

Apêndice. Desinstalando Produtos do IBM	67
Para Desinstalar o Interagir	67

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM	69
---	-----------

Avisos	71
Marcas Registradas	73
Considerações sobre Política de Privacidade e Termos de Uso	73

Capítulo 1. Preparando para Instalar

A instalação dos produtos IBM® é um processo de diversas etapas que envolvem o trabalho com uma série de elementos de software e de hardware que não são fornecidos pelo IBM . A documentação do IBM fornece alguma orientação a respeito de configurações específicas e procedimentos necessários para instalar os produtos IBM . Entretanto, para obter informações mais detalhadas sobre como trabalhar com sistemas que IBM trabalhar com sistemas que não fornecem a consulta de documentação e destes produtos.

Antes de iniciar a instalação do software do IBM EMM, planeje sua instalação, incluindo os objetivos de negócios e o ambiente de hardware e software necessário para suportá-los.

Lista de Verificação de Instalação Básica do Interagir

Essa seção fornece uma visão geral resumida e de alto nível das etapas necessárias para executar uma instalação básica do Interagir. Cada uma das etapas listadas aqui é explicada com mais detalhes em outros lugares nesta documentação, conforme indicado.

Preparar Origens de Dados

1. “Etapa: Criar Bancos de Dados ou Esquemas” na página 7
Trabalhe com o administrador de banco de dados para criar os bancos de dados ou esquemas para as tabelas de sistema de tempo de execução e de tempo de design do Interagir.
2. “Etapa: Criar Conexões ODBC ou Nativas na Máquina Campaign” na página 8
Se necessário, crie as conexões ODBC ou nativas com o banco de dados que mantém as tabelas de execução de teste do ambiente de design.
3. “Etapa: Configure o Servidor de Aplicativo da Web para o seu Driver JDBC” na página 8
Inclua os drivers do banco de dados no caminho de classe dos servidores de aplicativos da web nos quais os componentes de tempo de design e de tempo de execução estão instalados.
4. “Etapa: Criar Conexões JDBC no Servidor de Aplicativos da Web” na página 9
Crie conexões JDBC com as tabelas de sistema Interagir, Campaign e Plataforma de Marketing usando os nomes JNDI necessários e recomendados.

Instale o IBM Interagir

1. Capítulo 3, “Etapa: Obter os Instaladores do IBM ”, na página 15
Faça download ou localize a mídia que contém os instaladores do pacote de relatório do IBM , Interagir e do Interagir.
2. “Informações Necessárias para Instalar Todos os Produtos do IBM EMM” na página 21
Reúna as informações do banco de dados e do servidor de aplicativos da web necessários.
3. “Etapa: Executar o Instalador do IBM EMM” na página 21
Com o Plataforma de Marketing instalado, instale os componentes do Interagir.

Configure o IBM Interagir antes da implementação

1. “Etapa: Criar e Preencher as Tabelas de Sistema do Interagir” na página 25
Use os scripts SQL fornecidos para criar e preencher as tabelas de sistema de tempo de design e de tempo de execução do Interagir.
2. “Etapa: Registrar o Interagir Manualmente, se Necessário” na página 30
Se o instalador não conseguir registrar o IBM Interagir, use os utilitários do Plataforma de Marketing para registrar manualmente.

Implemente o IBM Interagir

1. Capítulo 5, “Etapa: Implementar o IBM Interagir”, na página 37
Siga as diretrizes de implementação para implementar o componente de tempo de execução do Interagir (o componente de tempo de design é implementado quando o Campaign é implementado).

Configure o IBM Interagir após a implementação

1. “Etapa: Criar Usuários do Sistema Interact” na página 44
Configure os usuários do sistema para acessarem os ambientes de tempo de execução e de design.
2. “Etapas: Definir as Propriedades de Configuração do Interagir” na página 41
Defina as propriedades do banco de dados necessárias para configurar os ambientes de design e de tempo de execução na página Definições > Configuração.
3. “Etapa: Verificar sua Instalação do Interagir” na página 46
Efetue login no Campaign para verificar o ambiente de design e acessar a URL de tempo de execução fornecida nesse guia para verificar o ambiente de tempo de execução.

Instalando o com outros componentes de sistema

O diagrama a seguir fornece uma visão geral de onde instalar os aplicativos IBM . O diagrama mostra todos os produtos, aos quais nem todos são necessários para .

Esta configuração é a instalação básica. Você pode precisar de uma instalação distribuída mais complexa para atender seus requisitos de desempenho e segurança.

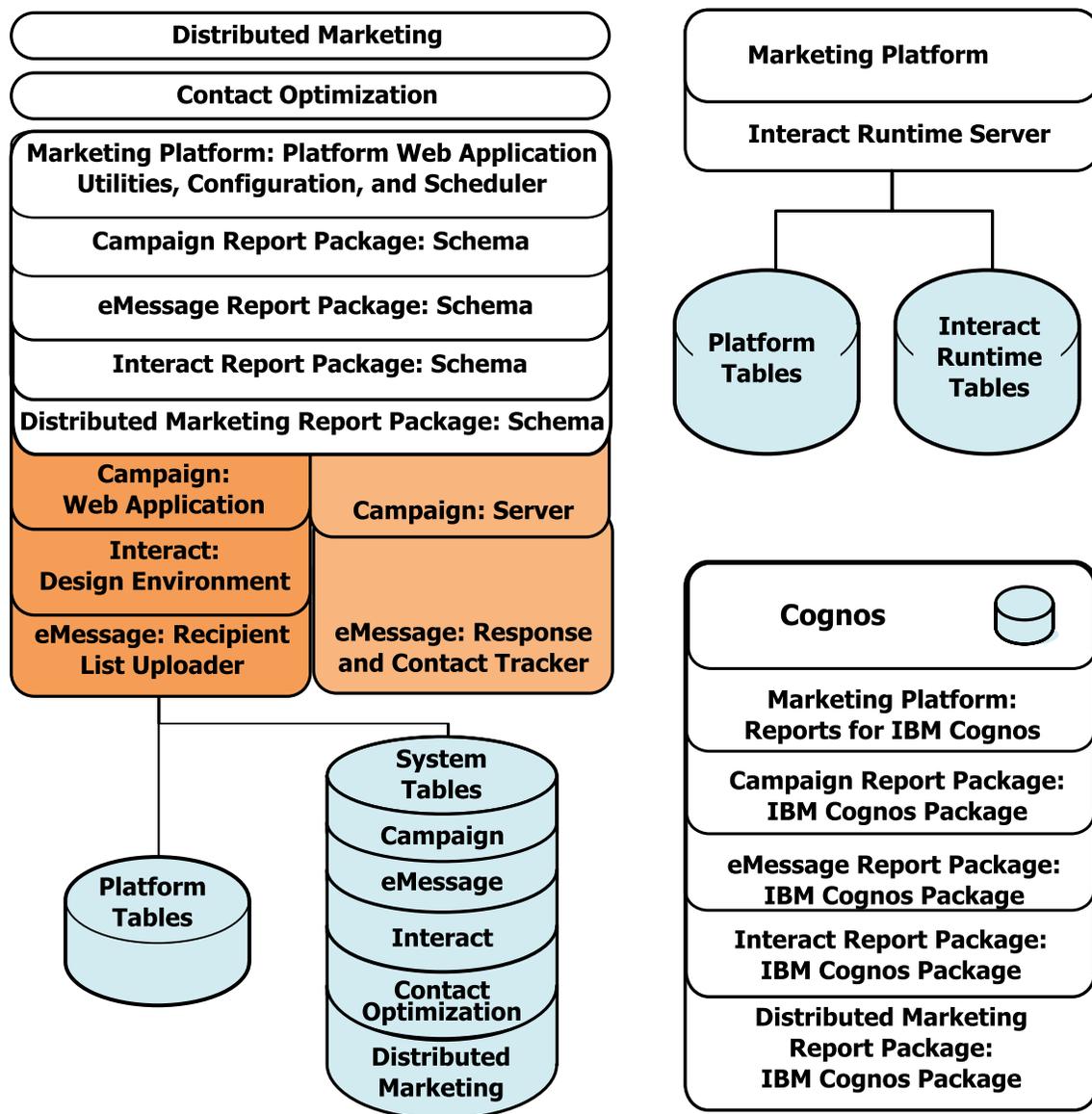


Figura 1. Componentes do IBM EMM

Instalação Básica do Interagir

O Interagir é um membro da família de aplicativos do Campaign e possui dois componentes que devem ser instalados, o ambiente de design e o ambiente de tempo de execução.

Antes de poder instalar o ambiente de design do Interagir, você deverá instalar e configurar o Campaign e uma instância associada do Plataforma de Marketing.

Antes de poder instalar um ambiente de tempo de execução do Interagir, você deverá instalar uma instância separada do Plataforma de Marketing. Um ambiente de tempo de execução deve ter uma instância do Plataforma de Marketing e pelo

menos uma instância do servidor de runtime do Interagir. É possível configurar diversas instâncias do servidor de runtime do Interagir para trabalhar no mesmo ambiente de tempo de execução.

As instruções nesse guia foram projetadas para executar com sucesso uma instalação básica do Interagir. A instalação básica é uma etapa necessária, porém não é o final do processo de instalação. O Interagir normalmente requer etapas de configuração adicionais para preparar para o uso, a fim de atingir seus objetivos de negócios.

O IBM define uma instalação básica da seguinte forma.

- Todos os componentes do produto são instalados.
- Um usuário do sistema é configurado para o ambiente de design, com acesso de nível de administrador às tabelas de sistema do Campaign.
- Um usuário do sistema é configurado para o ambiente de tempo de execução.

É possível localizar informações sobre configurações avançadas, como mostra a seguinte tabela.

Tópico	Guia
Customizando esquemas de relatórios e relatórios de amostras do IBM EMM	O <i>Guia do Administrador do IBM Plataforma de Marketing</i> e o <i>Guia do Administrador do IBM Interagir</i>
Configurando o uso de dados não ASCII ou de códigos do idioma não US	<i>IBM Campaign</i> <i>Guia do Administrador</i>
Configurando o uso de diversos idiomas e de códigos do idioma	<i>IBM Campaign</i> <i>Guia do Administrador</i>
Integrando com o LDAP e com sistemas de controle de acesso à web	<i>IBM Plataforma de Marketing</i> <i>Guia do Administrador</i>
Configurando o SSL	<i>IBM Plataforma de Marketing</i> <i>Guia do Administrador</i>

Pré-requisitos

A seguir estão pré-requisitos para instalar os produtos IBM EMM.

Requisitos do Sistema

Para obter os requisitos do sistema detalhados, consulte o guia *Ambientes de Software e Requisitos do Sistema Mínimos Recomendados* para os produtos do IBM EMM que planeja instalar.

Requisitos da Java™ Virtual Machine (JVM)

Alguns aplicativos IBM EMM dentro de um conjunto devem ser implementados em uma Java Virtual Machine (JVM) dedicada. Alguns produtos do IBM EMM requerem configurações JVM customizadas. Se ocorrerem erros relacionados à JVM, poderá ser necessário criar um domínio do WebLogic ou do WebSphere dedicado aos produtos do IBM EMM.

Por motivos de desempenho, no entanto, você deve ter uma JVM dedicada para cada tempo de execução do Interagir.

Requisito de Domínio de Rede

Os produtos do IBM que forem instalados como um Conjunto devem ser instalados no mesmo domínio de rede, conforme as restrições do navegador designadas para limitar os riscos de segurança de script de site cruzado.

Requisito do IBM Plataforma de Marketing

Antes de instalar qualquer produto do IBM EMM, o Plataforma de Marketing deverá ser totalmente instalado e implementado, de modo que os produtos instalados possam registrar suas propriedades de configuração e funções de segurança e que seja possível configurar valores para as propriedades de configuração na página de Configuração do Plataforma de Marketing.

Em geral, para cada grupo de produtos que você planeja fazer com que trabalhe em conjunto, é necessário instalar o Plataforma de Marketing apenas uma vez. No entanto, para o Interagir, a melhor prática é que cada grupo de servidores do Interagir de produção tenha sua própria instalação do Plataforma de Marketing.

Requisito do IBM Campaign

Você deve instalar o Campaign antes de instalar qualquer um dos produtos da família do Campaign que depende dele: Interagir, Contact Optimization, Marketing Distribuído, e eMessage.

Requisito de Conhecimento

Para instalar os produtos IBM EMM, você deve possuir ou trabalhar com pessoas que possuem um conhecimento completo do ambiente no qual os produtos são instalados. Este conhecimento inclui os sistemas operacionais, bancos de dados e servidores de aplicativos da web.

Computadores Clientes

Os computadores clientes devem atender aos requisitos de configuração a seguir.

- O navegador não deve armazenar páginas em cache. No Internet Explorer, selecione **Ferramentas > Opções de Internet > Geral > Histórico de Navegação > Configurações** e escolha a opção que faz com que o navegador busque por uma versão mais nova da página em cada visita.
- Se o software para bloquear janelas de anúncios de pop-up estiver instalado no computador cliente, o Campaign talvez não funcione adequadamente. Para obter os melhores resultados, desative o software de bloqueio de janelas de anúncios de pop-up durante a execução do Campaign.

Permissões de Acesso

Verifique se as suas permissões de rede permitem executar os procedimentos neste guia, e se você possui logins com permissões apropriadas.

As permissões apropriadas incluem:

- A senha administrativa para o seu servidor de aplicativos da web.
- Acesso de administração para todos os bancos de dados necessários.
- Permissão de gravação para todos os arquivos que você deve editar.
- Permissão de gravação para todos os diretórios em que você deve salvar um arquivo, tal como o diretório de instalação e o diretório de backup se você estiver atualizando.

- Permissões de leitura/gravação/execução apropriadas para executar o instalador.
- A conta de sistema operacional que você usa para executar o servidor de aplicativos da web e os componentes do IBM EMM deve ter acesso de leitura e gravação ao diretório e subdiretórios relevantes.
- No UNIX, a conta de usuário que instala o Campaign e o Plataforma de Marketing deve ser um membro do mesmo grupo que os usuários do Campaign. Esta conta de usuário deve ter um diretório inicial válido, e ter permissões de gravação para esse diretório.
- No UNIX, todos os arquivos do instalador para os produtos do IBM devem ter permissões de execução total (por exemplo, `rwxr-xr-x`).

Se Estiver Atualizando ou Configurando Diversas Partições

Se estiver atualizando, consulte as seções sobre como preparar para atualizar.

Se você pretende criar diversas partições, consulte a seção sobre como configurar diversas partições.

Capítulo 2. Sobre a Preparação das Origens de Dados do IBM Interagir

Você deve configurar as origens de dados e as conexões JDBC necessárias para o Interagir. Os detalhes sobre os bancos de dados de tabela do sistema serão necessários posteriormente no processo de instalação, portanto, você deve imprimir e preencher o “Lista de Verificação de Informações do Banco de Dados do IBM Interagir” na página 12 conforme executa as etapas nessa seção.

Etapa: Criar Bancos de Dados ou Esquemas

1. Trabalhe com o administrador de banco de dados para criar os bancos de dados ou esquemas necessários para o Interagir.

Certifique-se de consultar o restante dessa seção antes de começar a criar os esquemas. Ela fornece informações sobre os bancos de dados ou esquemas que devem ser criados.

2. Para cada um dos bancos de dados ou esquemas necessários, peça ao administrador do banco de dados criar uma conta que será especificada para um sistema posteriormente no processo de instalação.

Essa conta deverá ter, pelo menos, os direitos CRIAR, SELECIONAR, INSERIR, ATUALIZAR, EXCLUIR e DESCARTAR.

3. Obtenha as informações sobre seus bancos de dados ou esquemas e sobre as contas de banco de dados e, em seguida, imprima e inclua as informações no “Lista de Verificação de Informações do Banco de Dados do IBM Interagir” na página 12. Essas informações serão usadas posteriormente no processo de instalação.

Bancos de Dados ou Esquemas Necessários para o Interagir

Use essa seção para determinar quantos bancos de dados ou esquemas devem ser criados. O ambiente de design do Interagir requer tabelas adicionais que não estão listadas aqui porque elas são incluídas no banco de dados ou no esquema que mantém as tabelas do sistema Campaign.

O ambiente de tempo de execução do Interagir pode requerer diversos bancos de dados. A seguinte lista fornece um breve resumo.

- Crie um banco de dados ou esquema para manter as tabelas do Interagir Runtime. Cada grupo de servidores deve ter um banco de dados ou um esquema separado.
- Crie um banco de dados, um esquema ou visualize para manter as tabelas de Perfil do usuário. As tabelas do perfil do usuário podem estar no mesmo banco de dados que suas tabelas do Cliente (usuário) do Campaign. É possível ter um conjunto separado de tabelas de perfil do usuário para cada canal interativo.
- Crie um banco de dados, um esquema ou visualize para manter as tabelas de Execução de teste. As tabelas de Execução de teste podem estar no mesmo banco de dados que suas tabelas do Cliente (usuário) do Campaign.
- Se estiver usando aprendizado integrado, crie um banco de dados ou um esquema para manter as tabelas de Aprendizado.
- Se estiver usando um rastreamento de resposta de sessão cruzada, crie um banco de dados ou um esquema para manter uma cópia das tabelas de Históricos de

Contatos do Campaign. Como alternativa, em vez de criar uma cópia, é possível usar as tabelas reais de Histórico de Contatos do Campaign.

Etapa: Criar Conexões ODBC ou Nativas na Máquina Campaign

As máquinas nas quais o servidor Campaign está instalado devem poder se comunicar com o banco de dados que mantém as tabelas de execução de teste do ambiente de design do Interagir. Essas tabelas podem ser as mesmas que suas tabelas do cliente (usuário). Se forem as mesmas, a conexão já terá sido criada quando o Campaign foi instalado.

Se as tabelas de execução de teste de ambiente de design do Interagir não forem as mesmas que suas tabelas do cliente (usuário), use as seguintes diretrizes para criar a conexão ODBC ou nativa com o banco de dados que as mantém.

- Para os bancos de dados no UNIX: Crie uma nova origem de dados nativa em um arquivo ODBC.ini. O procedimento para criar uma origem de dados nativa difere, dependendo do tipo de origem de dados e da versão do UNIX. Consulte a documentação da origem de dados e do sistema operacional para obter instruções específicas para instalação e configuração do driver ODBC.
- Para os bancos de dados no Windows: Crie uma nova origem de dados ODBC na seção **Ferramentas Administrativas > Origens de Dados (ODBC)** do Painel.

Registre os nomes da conexão no “Lista de Verificação de Informações do Banco de Dados do IBM Interagir” na página 12

Etapa: Configure o Servidor de Aplicativo da Web para o seu Driver JDBC

Você deve obter o arquivo JAR correto para as conexões JDBC que o Plataforma de Marketing requer. Também é necessário incluir o local do arquivo no caminho da classe do servidor de aplicativos da web onde se planeja implementar o Plataforma de Marketing.

Importante: Execute este procedimento para cada servidor de aplicativos da web no qual planeja implementar os produtos IBM EMM.

1. Obtenha o driver mais recente JDBC Tipo 4 fornecido pelo fornecedor suportado pelo IBM EMM, conforme descrito no documento *IBM Plataforma de Marketing Ambientes de Software Recomendados e Requisitos Mínimos do Sistema*.
 - Se o driver não estiver no servidor onde se planeja implementar o Plataforma de Marketing, obtenha-o e descompacte-o no servidor. Descompacte os drivers em um caminho que não inclua espaços.
 - Se o driver for obtido do servidor onde o cliente da origem de dados estiver instalado, verifique se a versão é a mais recente suportada pelo IBM .

A tabela a seguir lista o nome ou nomes do arquivo do driver dos bancos de dados suportados das tabelas de sistema IBM EMM.

Banco de dados	Arquivos
Oracle	ojdbc6.jar
DB2	db2jcc.jar deb2jcc_license_cu.jar - não necessário na V9.5 e posterior

Banco de dados	Arquivos
SQL Server	É necessário usar a versão 3.0 do driver SQL Server e posterior. Consulte o <i>IBM EMM Ambientes de Software Recomendados & Requisitos Mínimos de Sistema</i> para saber qual a versão exata deste driver a ser usado. sqljdbc.jar

2. Inclua o caminho completo até o driver, incluindo o nome do arquivo, no caminho da classe do servidor de aplicativos da web onde se planeja implementar o Plataforma de Marketing.
 - Para todas as versões suportadas do WebLogic, configure o caminho da classe no script `setDomainEnv` no diretório `WebLogic_domain_directory/bin` onde as variáveis de ambiente estão configuradas. A entrada do driver deverá ser a primeira entrada na lista do caminho da classe de valores, antes de quaisquer valores existentes, para assegurar que o servidor de aplicativos da web use o driver correto. Por exemplo:

UNIX

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

Windows

```
set CLASSPATH=c:\oracle\jdbc\lib\ojdbc6.jar;%PRE_CLASSPATH%;
%WEBLOGIC_CLASSPATH%;%POST_CLASSPATH%;%WLP_POST_CLASSPATH%
```
 - Para todas as versões suportadas do WebSphere, configure o caminho da classe na próxima etapa, enquanto você estiver configurando os provedores JDBC para o Plataforma de Marketing.
3. Faça uma observação do driver de banco de dados na lista de verificação de informações do banco de dados Plataforma de Marketing, já que será necessário inserir o caminho ao executar o instalador.
4. Reinicie o servidor de aplicativos da web para que as suas mudanças entrem em vigor.

Durante a inicialização, monitore o log do console para confirmar se o caminho da classe contém o caminho para o driver de banco de dados.

Etapa: Criar Conexões JDBC no Servidor de Aplicativos da Web

Você deve criar conexões JDBC em cada um dos servidores de aplicativos da web nos quais o Campaign e o Interagir serão implementados, conforme listado na seguinte tabela.

A lista também fornece os nomes JNDI recomendados. Usar esses nomes simplifica a configuração, já que eles correspondem aos valores padrão das propriedades de configuração que referenciam essas conexões.

Aplicativo da web implementado	Conexões JDBC são necessárias para esses bancos de dados
Campaign	<p>No servidor de aplicativos da web em que o Campaign é implementado, crie conexões JDBC para os bancos de dados que mantêm as seguintes tabelas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabelas de tempo de execução do Interagir Nome JNDI: InteractRTDS • Tabelas de execução de teste do Interagir(que podem ser as mesmas que as tabelas do Cliente (Usuário)) Nome JNDI: testRunDataSource
Tempo de execução do Interact (Isso normalmente é implementado em uma JVM diferente do Campaign)	<p>No servidor de aplicativos da web em que o Interact é implementado, crie conexões JDBC para os bancos de dados que mantêm as seguintes tabelas. Note que todos os nomes JNDI são recomendados, a menos que seja indicado de outra forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabelas de tempo de execução do Interact Nome JNDI: InteractRTDS • Tabelas de perfil do Interact Nome JNDI: prodUserDataSource • Tabelas de execução de teste do Interact (necessárias apenas para o grupo de servidores de execução de teste) Nome JNDI: testRunDataSource • Tabelas de aprendizado do Interact (se estiver usando aprendizado integrado) Nome JNDI: InteractLearningDS • Tabelas de históricos de contato e de resposta do Campaign (se estiver usando rastreamento de resposta de sessão cruzada) Nome JNDI: contactAndResponseHistoryDataSource • Tabelas do sistema Plataforma de Marketing Nome JNDI: UnicaPlatformDS <p>Importante: Esse é o nome JNDI necessário para conexões com o banco de dados da tabela do sistema de plataforma.</p> <p>Essa conexão JDBC deverá ser configurada apenas se estiver instalando o tempo de execução do Interagir em um servidor de aplicativos da web no qual o Plataforma de Marketing não está atualmente implementado. Se o Plataforma de Marketing estiver implementado no mesmo servidor de aplicativos da web, essa conexão JDBC já estará definida.</p>

Registre os nomes JNDI que são usados no “Lista de Verificação de Informações do Banco de Dados do IBM Interagir” na página 12.

Informações para Criar Conexões JDBC

Quando você cria uma conexão JDBC, é possível usar essa seção para ajudar a determinar alguns dos valores que devem ser inseridos.

Nota: Se você não estiver usando a configuração de porta padrão para seu banco de dados, altere-a para o valor correto.

Essas informações não refletem exatamente todas as informações requeridas pelos servidores de aplicativos da web. Onde essa seção não fornece instruções explícitas, é possível aceitar os valores padrão. Consulte a documentação do servidor de aplicativos, caso precisar de uma ajuda mais abrangente.

WebLogic

Use esses valores se seu servidor de aplicativos for WebLogic.

SQLServer

- Driver de banco de dados: Microsoft MS SQL Server Driver (Tipo 4) Versões: 2008, 2008R2
- Porta padrão: 1433
- Classe do driver: `com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver`
- URL do Driver: `jdbc:sqlserver://<your_db_host>:<your_db_port>;databaseName=<your_db_name>`
- Propriedades: Inclua `user=<your_db_user_name>`

Oracle 11 e 11g

- Driver: Outro
- Porta padrão: 1521
- Classe do driver: `oracle.jdbc.OracleDriver`
- URL do Driver:
`jdbc:oracle:thin:@<your_db_host>:<your_db_port>:<your_db_service_name>`
Insira a URL do driver usando o formato mostrado. IBM EMM os aplicativos não permitem o uso do formato RAC Oracle (Cluster de Aplicativo Real) para as conexões JDBC.
- Propriedades: Inclua `user=<your_db_user_name>`

DB2

- Driver: Outro
- Porta padrão: 50000
- Classe do driver: `com.ibm.db2.jcc.DB2Driver`
- URL do driver: `jdbc:db2://<your_db_host>:<your_db_port>/<your_db_name>`
- Propriedades: Inclua `user=<your_db_user_name>`

WebSphere

Use esses valores se seu servidor de aplicativos for WebSphere.

SQLServer

- Driver: N/A
- Porta padrão: 1433
- Classe do driver:
`com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerConnectionPoolDataSource`
- URL do Driver: N/A

No campo **Tipo de Banco de Dados**, selecione **Definido pelo Usuário**.

Após criar o provedor JDBC e a Origem de Dados, acesse as Propriedades Customizadas para a Origem de Dados, e inclua e modifique as propriedades como a seguir.

- `serverName=<nome_do_servidor_SQL>`
- `portNumber =<Número_da_Porta_do_Servidor_SQL>`
- `databaseName=<nome_do_banc_de_dados>`
- `enable2Phase = false`

Oracle 11 e 11g

- Driver: Driver JDBC Oracle
- Porta padrão: 1521
- Classe do driver: `oracle.jdbc.OracleDriver`
- URL do Driver:
`jdbc:oracle:thin:@<your_db_host>:<your_db_port>:<your_db_service_name>`
Insira a URL do driver usando o formato mostrado. IBM EMM os aplicativos não permitem o uso do formato RAC Oracle (Cluster de Aplicativo Real) para as conexões JDBC.

DB2

- Driver: Provedor de Driver Universal JDBC do DB2
- Porta padrão: 50000
- Classe do driver: `com.ibm.db2.jcc.DB2Driver`
- URL do driver: `jdbc:db2://<your_db_host>:<your_db_port>/<your_db_name>`

Lista de Verificação de Informações do Banco de Dados do IBM Interagir

Nota: Todas as origens de dados do Interagir devem ser do mesmo tipo. Por exemplo, se suas tabelas do sistema Campaign estiverem nos bancos de dados Oracle, todos os outros bancos de dados deverão ser Oracle.

Tabelas de Tempo de Execução

É possível ter diversos bancos de dados contendo tabelas de tempo de execução. Insira as informações de cada ambiente de tempo de execução.

Esquema do banco de dados 1	
Nome JNDI 1	
Esquema do banco de dados 2	
Nome JNDI 2	
Esquema do banco de dados 3	
Nome JNDI 3	

Tabelas de Históricos de Resposta de Contato

Usado apenas quando o rastreamento de sessão cruzada estiver sendo implementado. Isso pode ser o mesmo que suas tabelas de históricos de resposta de contato do Campaign ou podem estar em um servidor de banco de dados ou esquema diferente.

Esquema do banco de dados	
Nome JNDI	

Tabelas de Aprendizado

Essas são opcionais.

Esquema do banco de dados	
Nome JNDI	

Tabelas de Perfil do Usuário

Essas tabelas podem estar nas suas tabelas do cliente (usuário).

Esquema do banco de dados	
Nome JNDI	

Tabelas de Execução de Teste

Essas tabelas podem estar nas suas tabelas do cliente (usuário).

Esquema do banco de dados	
DSN (nome de conexão ODBC ou nativa)	
Nome JNDI	

Capítulo 3. Etapa: Obter os Instaladores do IBM

Obtenha o DVD ou faça download do software a partir do IBM.

- O instalador do IBM
- O instalador do Interagir

Se planejar usar o recurso de relatório do IBM , consulte o *Guia de Instalação do IBM Plataforma de Marketing* para obter instruções sobre como instalá-lo.

Esse guia de instalação assume que o Campaign já foi instalado e configurado para o ambiente de design e, pelo menos, para uma instância do Plataforma de Marketing para cada ambiente de tempo de execução.

Configurando Permissões nos Sistemas Tipo UNIX

Nos sistemas do tipo UNIX, certifique-se de que os arquivos de instalação tenham permissões de execução total (rwxr-xr-x).

Escolhendo o Arquivo do Instalador Correto

Os arquivos de instalação do IBM EMM são nomeados de acordo com a versão do produto e com o sistema operacional com o qual eles devem ser usados, exceto para os arquivos UNIX a serem executados no modo de console que não são específicos do sistema operacional. Para o UNIX, arquivos diferentes são usados, dependendo se o modo de instalação for windows X ou console. Se diferentes instaladores existirem para sistemas operacionais de 32 e de 64 bits, esses números também serão incluídos no nome do arquivo. Se nenhum número de bit estiver incluído, o instalador será destinado aos sistemas operacionais de 32 e 64 bits.

A seguir há alguns exemplos de instaladores que são escolhidos com base no seu ambiente de instalação.

Se planejar instalar no Windows usando a GUI ou o modo de console —
ProductN.N.N.N_win.exe é a versão N.N.N.N e é destinado para instalação nos sistemas operacionais Windows de 32 ou 64 bits.

Se planejar instalar no Solaris usando o modo windows X —
ProductN.N.N.N_solaris64.bin é a versão N.N.N.N e é destinado para instalação nos sistemas operacionais Solaris de 64 bits.

Se planejar instalar no UNIX usando o modo de console — *ProductN.N.N.N.sh* é a versão N.N.N.N e é destinado para instalação em todos os sistemas operacionais UNIX.

Copiando Arquivos de Instalação (somente DVD)

Se recebeu os arquivos de instalação do IBM em um DVD, ou se criou um DVD a partir de um arquivo de imagem ISO, você deverá copiar seu conteúdo para um diretório disponível para o sistema no qual está instalando os produtos do IBM , antes de executar os instaladores.

Nota: Para obter informações adicionais sobre onde colocar os arquivos de instalação, consulte “Como os Instaladores do IBM EMM Trabalham”.

Como os Instaladores do IBM EMM Trabalham

Você deve ler esta seção se não estiver familiarizado com as funções básicas do instalador do IBM EMM.

Requisito de Diretório Único para Arquivos do Instalador

Quando você instala produtos corporativos do IBM EMM, pode usar uma combinação de instaladores.

- Um instalador principal, que tem `IBM_EMM_Installer` no nome do arquivo
- Instaladores específicos de produto, todos possuem o nome do produto como parte de seus nomes de arquivo.

Para instalar produtos IBM EMM, você deve colocar o instalador do produto e os instaladores do produto no mesmo diretório. Quando você executa o instalador principal, ele detecta os arquivos de instalação do produto no diretório. É possível então selecionar os produtos que você deseja instalar.

Quando houver várias versões de um instalador do produto no diretório com o instalador principal, o instalador principal sempre mostra a última versão do produto na tela de Produtos IBM EMM no assistente de instalação.

Instalando Correções

Você pode estar planejando instalar uma correção imediatamente após executar uma nova instalação de um produto IBM EMM. Se estiver, coloque o instalador da correção no diretório com a versão base e o instalador principal. Quando você executa o instalador, pode selecionar ambos, a versão base e a correção. O instalador então instala ambos na ordem correta.

Instalando os Produtos

Esta seção descreve como instalar os produtos do IBM EMM.

Escolhendo Diretórios de Instalação do Produto

É possível instalar em qualquer diretório, em qualquer sistema acessível por rede. Você pode especificar um diretório de instalação digitando um caminho ou procurando por um e selecionando-o.

É possível especificar um caminho relativo para o diretório a partir do qual você está executando o instalador, digitando um ponto antes de caminho.

Se o diretório especificado não existir, o instalador irá criá-lo, supondo que o login tem permissões adequadas.

O diretório de nível superior padrão para as instalações do IBM EMM é `/IBM/EMM` (UNIX) ou `C:\IBM\EMM` (Windows). Os instaladores do produto então instalarão os arquivos do produto em subdiretórios individuais no diretório EMM.

Tipos de Instalação

O instalador do IBM EMM executa os seguintes tipos de instalação.

- **Nova instalação:** Quando você executa o instalador e seleciona um diretório onde um produto IBM EMM nunca tenha sido instalado, o instalador executa automaticamente uma nova instalação.
- **Instalação de upgrade:** Quando você executa o instalador e selecione um diretório onde já está instalada uma versão *anterior* de um produto IBM EMM, o instalador executa automaticamente uma instalação de upgrade. Para produtos nos quais os instaladores atualizam automaticamente o banco de dados, a instalação de upgrades incluirá novas tabelas mas não irá sobrescrever dados nas tabelas existentes.

Para produtos nos quais os instaladores atualizam automaticamente o banco de dados, erros poderão ocorrer durante o upgrade pelo fato do instalador não criar tabelas no banco de dados se elas já existirem. Esses erros podem ser seguramente ignorados. Consulte o capítulo sobre Atualização para obter detalhes.

- **Reinstalação:** Ao executar o instalador e selecionar um diretório em que *a mesma* versão de um produto IBM EMM está instalada, o instalador sobrescreve sua instalação existente. Para preservar os dados existentes, faça backup de seus diretórios de instalação e dos bancos de dados de tabela de sistema antes da reinstalação.

Normalmente, a reinstalação não é recomendada.

Modos de Instalação

O instalador do IBM EMM pode executar nos seguintes modos.

- Modo de Console (linha de comandos)

No modo do console, as opções são apresentadas a você em listas numeradas. Você fornece um número para selecionar a parte que deseja. Se pressionar Enter sem digitar um número, o instalador utiliza a opção padrão. A opção padrão é indicada por um dos símbolos a seguir.

--> Para selecionar uma opção quando surgir o símbolo, digite o número da opção desejada e em seguida pressione Enter.

[X] Este símbolo indica que você escolheu uma, várias ou todas as opções na lista. Se você digitar o número de uma opção que tenha o símbolo [X] próximo a ela, pressione Enter e a opção será cancelada ou limpa. Se digitar o número de uma opção que não esteja atualmente selecionada (ela possui [] próximo a ela), essa opção é selecionada quando você pressionar Enter.

Para cancelar ou selecionar mais do que uma opção, insira uma lista de números separada por vírgulas.

- Modo Windows GUI ou UNIX X-windows
- Modo não atendido, ou silencioso, que permite nenhuma interação com o usuário

O modo não assistido pode ser usado para instalar um produto IBM EMM várias vezes, por exemplo, quando você configura um ambiente em cluster. Para obter informações adicionais, consulte o “Instalando Diversas Vezes Utilizando Modo Não Assistido”.

Instalando Diversas Vezes Utilizando Modo Não Assistido

Se houver a necessidade de instalar produtos IBM EMM diversas vezes, por exemplo ao configurar um ambiente em cluster, convém executar os instaladores IBM EMM no modo não assistido, que não requer entrada do usuário.

Sobre os Arquivos de Resposta

O modo não assistido (também conhecido como modo silencioso) requer um arquivo ou conjunto de arquivos para fornecer as informações que um usuário deve inserir nos prompts de instalação ao usar os modos de console ou GUI. Esses arquivos são conhecidos como arquivos de resposta.

É possível usar as opções a seguir para criar arquivos de resposta.

- É possível usar o arquivo de resposta de amostra como modelo para criar diretamente seus arquivos de resposta. Os arquivos de resposta estão incluídos nos instaladores do produto em um archive compactado denominado ResponseFiles. Os arquivos de resposta de amostra são nomeados conforme segue abaixo.
 - IBM EMM instalador principal - `installer.properties`
 - Instalador do produto - `installer_` seguido pelas iniciais do nome do produto da versão. Por exemplo, o instalador Campaign possui o arquivo de resposta nomeado `installer_ucN.N.N.N.properties`.
 - Instalador de pacotes de relatórios de produto - `installer_` incluindo iniciais do pacote de relatórios e do nome do produto, além dos números da versão. Por exemplo, o instalador do pacote de relatórios Campaign possui um arquivo de resposta chamado `installer_urpcN.N.N.N.properties`.

Edite os arquivos de amostra conforme necessário e coloque-os no mesmo diretório com seus instaladores.

- Por outro lado, antes de configurar uma execução não assistida, é possível executar instaladores no modo Windows GUI ou UNIX X-windows ou no modo Console e escolher criar os arquivos de resposta.

O instalador principal IBM EMM cria um arquivo e cada produto IBM EMM instalado também irá criar um ou mais arquivos.

Os arquivos de resposta criados quando da execução dos instaladores possuem extensões `.properties`, tais como `installer_produtoversão.properties` e para o arquivo do próprio instalador IBM EMM nomeado `installer.properties`. O instalador cria esses arquivos no diretório que você indicar.

Importante: Por razões de segurança, o instalador não registra as senhas do banco de dados nos arquivos de resposta. Ao criar arquivos de resposta para o modo não assistido, é necessário editar cada arquivo de resposta para inserir senhas do banco de dados. Abra cada arquivo de resposta e procure PASSWORD para localizar onde você deve executar essas edições.

Onde o instalador procura por arquivos de resposta

Quando o instalador executa no modo não assistido, ele procura o arquivo de resposta da seguinte maneira:

- Primeiro, o instalador procura no diretório de instalação.
- Em seguida, o instalador procura no diretório inicial do usuário que executa a instalação.

Todos os arquivos de resposta devem estar no mesmo diretório. É possível mudar o caminho no qual os arquivos de resposta são lidos incluindo argumentos para a linha de comandos. Por exemplo:

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

Efeito do Modo Não Assistido ao Desinstalar

Quando você desinstala um produto que foi instalado usando o modo não assistido, a desinstalação será executada no modo não assistido (sem exibir nenhum diálogo para interação com o usuário).

Modo Não Assistido e Atualizações

Quando estiver atualizando, se um arquivo de resposta tiver sido criado anteriormente e você tiver executado no modo não assistido, o instalador utiliza o diretório de instalação que foi criado anteriormente. Se desejar atualizar usando o modo não assistido quando não existir nenhum arquivo de resposta, crie um arquivo de resposta executando o instalador manualmente na primeira instalação e não se esqueça de selecionar o diretório de instalação atual no assistente de instalação.

Onde Instalar os Componentes do IBM Interagir

O ambiente de design do Interagir deve ser instalado com o Campaign. Para obter melhor desempenho, o IBM recomenda instalar um servidor de runtime na sua própria máquina, na qual nenhum outro produto do IBM EMM está instalado.

Importante: Você deve instalar e implementar completamente um Plataforma de Marketing para cada grupo de servidores. Se diversos grupos de servidores do Interagir forem instalados, você deverá instalar e implementar completamente o Plataforma de Marketing em cada grupo de servidores de runtime.

A seguinte tabela descreve os componentes que podem ser selecionados quando instalar o Interagir.

Componente	Descrição
Ambiente de Tempo de Execução do Interagir	<p>O servidor de runtime do Interagir. Integre os servidores de runtime do Interagir com um ponto de contato, como um website, para apresentar ofertas com base em dados em tempo real.</p> <p>É possível instalar diversos servidores de runtime no seu ambiente e organizá-los em grupos de servidores. Cada grupo de servidores deve possuir uma instância do Plataforma de Marketing separada do Plataforma de Marketing para o Campaign e separada de outros grupos de servidores.</p>
Ambiente de Design do Interagir	<p>O ambiente de design do Interagir. Você deve instalar o ambiente de design na mesma máquina que o Campaign. Apenas um ambiente de design deve ser instalado.</p>

Onde Instalar os Componentes do IBM Interagir Report Package

O pacote de relatórios do Interagir contém dois componentes de instalação, como a seguir.

- Instale os esquemas de relatório no sistema Plataforma de Marketing.
- Instale o pacote IBM Cognos no sistema IBM Cognos.

A seguinte tabela descreve os componentes que podem ser selecionados quando instalar o pacote de relatórios para o Interagir.

Componente	Descrição
Esquemas de relatório do IBM Interagir (a serem instalados no sistema IBM EMM)	Os esquemas de relatório do Interagir tornam os dados de campanha, de oferta e de célula baseados em canal interativo, a partir das três origens de dados do Interagir, disponíveis para relatório.
Pacote IBM Cognos para IBM Interagir (a ser instalado no sistema IBM Cognos)	O pacote IBM Cognos inclui um modelo de metadados de relatório nas tabelas de banco de dados do Interagir e um conjunto de relatórios de exemplo que pode ser usado para rastrear o desempenho da campanha, da oferta e da célula.

Sobre Diversos Servidores de Tempo de Execução do Interagir

Todos os servidores de runtime do Interagir em um único grupo de servidores devem usar o mesmo esquema para as tabelas de tempo de execução, tabelas de perfil e tabelas de aprendizado.

Para obter melhor desempenho, instale cada servidor de produção do Interagir com sua própria instância do Plataforma de Marketing, embora isso não seja um requisito fixo. Como regra geral, os servidores de runtime do Interagir no mesmo grupo de servidores devem usar a mesma instância do Plataforma de Marketing, como no seguinte exemplo:

1. Instale e configure o tempo de execução do Plataforma de Marketing e do Interagir no primeiro servidor e certifique-se de que eles estejam configurados e funcionando corretamente.
2. Instale o tempo de execução do Interagir apenas no segundo servidor. Forneça os mesmos detalhes e credenciais da origem de dados do Plataforma de Marketing usados para a instalação do Plataforma de Marketing no primeiro servidor. Isso registrará o segundo servidor Interagir para usar a mesma instância do Plataforma de Marketing.
3. Implemente o arquivo .WAR do tempo de execução do Interagir no segundo servidor.
4. Verifique se o tempo de execução do Interagir foi implementado e está em execução corretamente no segundo servidor.
5. Use a URL do primeiro servidor de Interagir runtime e do segundo servidor em um único grupo de servidores em sua Interagir configuração de tempo de design.

Embora não seja necessário, também é possível instalar uma instância única do Plataforma de Marketing para cada servidor de runtime do Interagir ou algumas instâncias do Plataforma de Marketing que suportam subconjuntos de servidores de runtime. Por exemplo, se seu grupo de servidores contiver 15 servidores de runtime, 5 servidores de runtime poderão relatar para uma instância do Plataforma de Marketing, totalizando 3 instâncias do Plataforma de Marketing.

Se planejar ter diversas instâncias do Plataforma de Marketing, as configurações gerais do Interagir deverão corresponder a todas as instâncias do Plataforma de Marketing para um determinado grupo de servidores. Você deve definir as mesmas tabelas de runtime, tabelas de perfil e tabelas de aprendizado para todas as instâncias do Plataforma de Marketing em cada grupo de servidores. Todos os

servidores do Interagir pertencentes ao mesmo grupo de servidores devem compartilhar as mesmas credenciais do usuário. Se tiver instâncias do Plataforma de Marketing separadas para cada servidor do Interagir, você deverá criar o mesmo usuário e senha em cada uma delas.

Se estiver instalando um ambiente de teste e tiver diversos servidores de runtime do Interagir na mesma máquina:

- Cada instância do servidor de runtime do Interagir deve estar em uma instância de aplicativo da web separada.
- Se estiver configurando o monitoramento JMX para os servidores Interagir em execução na mesma máquina, você deverá configurar cada monitoramento JMX do servidor de runtime do Interagir para usar uma porta e nome da instância diferentes. Edite o `JAVA_OPTIONS` no seu script de inicialização do servidor de aplicativos da web e inclua as seguintes opções.

Informações Necessárias para Instalar Todos os Produtos do IBM EMM

Reúna as informações necessárias conforme descrito nesta seção.

Informações do Plataforma de Marketing

Os assistentes de instalação para cada produto do IBM EMM devem ser capazes de se comunicar com o banco de dados de tabelas de sistema do Plataforma de Marketing para registrar o produto.

Sempre que você executar o instalador, você deve inserir as informações de conexão com o banco de dados a seguir para o banco de dados de tabelas de sistema do Plataforma de Marketing.

- Tipo de banco de dados.
- Nome do host do banco de dados.
- Porta do banco de dados.
- Nome do banco de dados ou ID do esquema.
- Nome do usuário e senha para a conta do banco de dados.

Você obteve essas informações ao criar o banco de dados ou o esquema.

Informações do componente da web

Para todos os produtos do IBM EMM que possuem um componente da web que você implementa em um servidor de aplicativos da web, você deve obter o seguir.

- O nome dos sistemas nos quais os servidores de aplicativos da web estão instalados. Você pode ter um ou diversos, dependendo do ambiente do IBM EMM que estiver configurando.
- A porta na qual o servidor de aplicativos recebe. Se você planeja implementar o SSL, obtenha a porta SSL.
- O domínio de rede para o seu sistema de implementação. Por exemplo, `mycompany.com`.

Etapas: Executar o Instalador do IBM EMM

Antes de executar o instalador do IBM EMM, verifique se você atende aos pré-requisitos a seguir.

- Ter transferido por download o instalador do IBM EMM e os instaladores dos produtos que você pretende instalar. Ambos, o IBM EMM e os instaladores do produto devem estar no mesmo diretório.
- Você tem disponíveis as informações que reuniu conforme descrito em “Informações Necessárias para Instalar Todos os Produtos do IBM EMM” na página 21.

Se estiver executando novamente o instalador em um sistema onde outros produtos IBM EMM estão instalados, não reinstale esses outros produtos.

Consulte os outros tópicos nesta seção para obter detalhes sobre o instalador, ou se tiver necessidade de ajuda para inserir informações no assistente.

Execute o instalador do IBM EMM conforme descrito aqui, e siga as instruções no assistente.

- Modo de GUI ou X Window System

Execute o arquivo `IBM_EMM_Installer`. Em UNIX, use o arquivo `.bin`.

- Modo do Console

Abra um prompt de comandos e a partir do diretório em que você transferiu por download o software do IBM, execute o arquivo executável `IBM_EMM_Installer` da seguinte forma.

No Windows, execute o arquivo executável `IBM_EMM_Installer` com o console `-i`. Por exemplo, `IBM_EMM_Installer_N.N.N.N_OSconsole -i`

No UNIX, execute o arquivo `IBM_EMM_Installer.sh` sem comutador.

Nota: Em Solaris, você deve executar o instalador de um shell bash.

- Modo não assistido

Abra um prompt de comandos e a partir do diretório que você transferiu por download o software IBM EMM, execute o arquivo executável `IBM_EMM_Installer` com `-i silent`. Em UNIX, use o arquivo `.bin`. Por exemplo, para especificar um arquivo de resposta localizado no mesmo diretório que o instalador:

```
IBM_EMM_Installer_N.N.N.N_OS -i silent
```

Para especificar um arquivo de resposta em um diretório diferente, utilize `-f filepath/filename`. Use um caminho completo. Por exemplo:

```
IBM_EMM_Installer_N.N.N.N_OS -i silent -f filepath/filename
```

Para obter mais informações sobre o modo não assistido, consulte “Instalando Diversas Vezes Utilizando Modo Não Assistido” na página 17.

Navegando nos Assistentes de Instalação

Quando o instalador é executado no modo de GUI, navegue usando os botões **Avançar**, **Anterior**, **Cancelar** e **Pronto**.

Quando o instalador é executado no modo do console, navegue ao inserir números que correspondem aos botões no modo de GUI, conforme descrito no texto de ajuda em cada tela do assistente. No modo do console, um comando exibir novamente adicional está disponível.

No modo do console, um número ou uma letra é exibido entre colchetes retos no final da linha do prompt; esse será o comando padrão emitido se pressionar **Enter** sem digitar nada. É possível digitar **back** para voltar para a tela anterior ou **quit** para cancelar a instalação.

ID do Site IBM

O instalador pode solicitar que você insira seu ID do Site IBM. Seu ID do Site IBM pode ser localizado na carta de boas-vindas da IBM, na carta de boas-vindas do Suporte Técnico, na carta de Prova de Titularidade ou em outras comunicações enviadas quando você comprou seu software.

A IBM pode usar dados fornecidos pelo software para entender melhor como os clientes usam os produtos e para melhorar o suporte ao cliente. Os dados reunidos não incluem nenhuma informação que identifica indivíduos.

Se não desejar ter tais informações coletadas, após o Plataforma de Marketing ser instalado, efetue logon no Plataforma de Marketing como um usuário com privilégios de administração. Navegue até a página **Configurações > Configuração** e configure a propriedade **Desativar Identificação da Página** na categoria **Plataforma** como **True**.

Para Criar um Arquivo EAR após Executar o Instalador

Use esse procedimento se desejar criar um arquivo EAR após instalar os produtos IBM EMM. Você poderá querer fazer isso caso decida uma combinação de produtos diferente no arquivo EAR.

Os arquivos WAR devem estar em um diretório único. O console será executado no modo do console a partir da linha de comandos.

1. Se o instalador estiver sendo executado no modo do console pela primeira vez, faça uma cópia de backup do arquivo `.properties` para cada um dos produtos instalados.

Cada IBM instalador do produto cria um ou mais arquivos de resposta com uma extensão `.properties`. Esses arquivos estão localizados no mesmo diretório onde colocou os instaladores. Assegure-se de fazer backup de todos os arquivos com a extensão `.properties`, incluindo os arquivos `installer_produtoversão.properties` e o arquivo para o próprio instalador do IBM nomeado `installer.properties`.

Se planejar executar o instalador no modo não assistido, deverá fazer backup dos arquivos `.properties` originais porque, quando o instalador é executado no modo não assistido, ele limpa esses arquivos. Para criar um arquivo EAR, as informações que o instalador grava nos arquivos `.properties` são necessárias durante a instalação inicial.

2. Abra uma janela de comandos e altere os diretórios para o diretório que contém o instalador.
3. Execute o instalador executável com esta opção:
`-DUNICA_GOTO_CREATEEARFILE=TRUE`
Nos sistemas do tipo UNIX, execute o arquivo `.bin` ao invés do arquivo `.sh`.
O assistente do instalador é executado.
4. Siga as instruções no assistente.
5. Antes de criar arquivos EAR adicionais, sobrescreva um ou mais arquivos `.properties` por um ou mais backups criados antes de ter executado no modo do console pela primeira vez.

Capítulo 4. Sobre a Configuração de Pré-Implementação do IBM Interagir

Você deve executar as tarefas descritas nessa seção antes de implementar o Interagir.

Tanto o ambiente de design quanto o ambiente de tempo de execução não possuem as tarefas de configuração de pré-implantação.

Etapa: Criar e Preencher as Tabelas de Sistema do Interagir

Use seu cliente de banco de dados para executar os scripts SQL do Interagir com relação ao banco de dados ou esquema apropriado a fim de criar e preencher as origens de dados do ambiente de tempo de execução, do ambiente de design, de aprendizado, do perfil do usuário e de rastreamento de contato e de resposta do Interagir.

Tabelas do Ambiente de Design

Antes de poder ativar o ambiente de design do Interagir no Campaign, algumas tabelas devem ser incluídas no seu banco de dados de tabela de sistema do Campaign.

As seguintes tabelas listam os scripts SQL que podem ser usados para criar e preencher manualmente as tabelas do ambiente de design.

Os scripts SQL encontram-se no diretório <Interagir_HOME>/interactDT/dd1 no ambiente de design Interagir.

Se as tabelas de sistemaCampaign estiverem configuradas para Unicode, use o script adequado que se encontra no diretório de design <Interagir_HOME>/interactDT/dd1/unicode no ambiente de design Interagir. Não há scripts equivalentes ao Unicode para os scripts aci_populate_systab usados para preencher as tabelas de ambiente.

Tabela 1. Scripts para Criar Tabelas de Tempo de Design

Tipo de origem de dados	Nome do script
IBM DB2	aci_systab_db2.sql O espaço de tabela do usuário e o espaço de tabela temporário do sistema onde as tabelas de sistema Campaign estão localizadas deverão, cada uma delas, ter um tamanho de página de 32 K ou maior.
Microsoft SQL Server	aci_systab_sqlsvr.sql
Oracle	aci_systab_ora.sql

Tabela 2. Scripts para Preencher as Tabelas de Tempo de Design

Tipo de origem de dados	Nome do script
IBM DB2	aci_populate_systab_db2.sql

Tabela 2. Scripts para Preencher as Tabelas de Tempo de Design (continuação)

Tipo de origem de dados	Nome do script
Microsoft SQL Server	aci_populate_systab_sqlsvr.sql
Oracle	aci_populate_systab_ora.sql

Tabelas do Ambiente de Tempo de Execução

As seguintes tabelas listam os scripts SQL que podem ser usados para criar e preencher as tabelas de tempo de execução do Interagir.

Os scripts SQL encontram-se no diretório <Interagir_HOME>/ddl na instalação do Interagir.

Se as tabelas de tempo de execução Interagir estiverem configuradas para Unicode, use o script adequado que se encontra no diretório <Interagir_HOME>/ddl/Unicode para criar as tabelas de tempo de execução. Não há scripts equivalentes ao Unicode para os scripts aci_populate_runtab usados para preencher as tabelas de tempo de execução.

É necessário executar os scripts uma vez para cada origem de dados de grupo de servidores.

Tabela 3. Scripts para Criar Tabelas do Ambiente de Tempo de Execução

Tipo de origem de dados	Nome do script
IBM DB2	aci_runtab_db2.sql O espaço de tabela do usuário e o espaço de tabela temporário do sistema onde as tabelas de ambiente de tempo de execução Interagir estão localizadas deverão, cada uma delas, ter um tamanho de página de 32 K ou maior.
Microsoft SQL Server	aci_runtab_sqlsvr.sql
Oracle	aci_runtab_ora.sql

Tabela 4. Scripts para Preencher as Tabelas do Ambiente de Tempo de Execução

Tipo de origem de dados	Nome do script
IBM DB2	aci_populate_runtab_db2.sql É necessário usar o comando a seguir ao executar o script: db2 +c -td@ -vf aci_populate_runtab_db2.sql
Microsoft SQL Server	aci_populate_runtab_sqlsvr.sql
Oracle	aci_populate_runtab_ora.sql

Tabelas para Recursos Opcionais

As seguintes tabelas listam os scripts SQL que podem ser usados para criar e preencher as tabelas para os recursos do Interagir, incluindo aprendizado, ofertas

globais, substituição de pontuação e rastreamento de histórico de resposta e contato.

Aprendizado

Todos os scripts SQL encontram-se no diretório <Interagir_HOME>/ddl.

Nota: O módulo de aprendizado integrado requer uma origem de dados separada das tabelas do ambiente de tempo de execução do Interagir. Se o módulo de aprendizado integrado estiver sendo usado, você deverá criar uma origem de dados para manter todos os dados de aprendizado. Essa origem de dados separada pode se comunicar com todos os grupos de servidores, que significa que é possível aprender a partir das diferentes interações ao mesmo tempo.

Se as tabelas de tempo de execução Interagir estiverem configuradas para Unicode, use o script adequado que se encontra no diretório <Interagir_HOME>/ddl/Unicode para criar tabelas de aprendizado.

Tabela 5. Scripts da Tabela de Aprendizado

Tipo de origem de dados	Nome do script
IBM DB2	aci_lrnTAB_db2.sql
Microsoft SQL Server	aci_lrnTAB_sqlsvr.sql
Oracle	aci_lrnTAB_ora.sql

Histórico Contato e de Resposta

As seguintes tabelas listam os scripts SQL que deverão ser executados com relação às tabelas de históricos de contato se o recurso de rastreamento de resposta de sessão cruzada ou de aprendizado avançado estiver sendo usado.

Todos os scripts SQL estão localizados nos dispositivos localizados na instalação do Interagir.

Nota: Usar os recursos de histórico de contato e de resposta requer uma origem de dados separada das tabelas do ambiente de tempo de execução do Interagir. Se o histórico de contato e de resposta estiver sendo usado, você deverá criar uma origem de dados para referenciar os dados de contato e de resposta. Essa origem de dados separada pode se comunicar com todos os grupos de servidores.

Se as tabelas de históricos de contato estiverem configuradas para Unicode, use o script adequado no diretório Unicode no mesmo local que estiver o script padrão para criar tabelas de aprendizado.

Tabela 6. Scripts da Tabela de Históricos de Contato

Tipo de origem de dados	Nome do script
IBM DB2	<Interagir_HOME>/ddl/aci_crhtab_db2.sql <Interagir_HOME>/interactDT/ddl/acifeatures/aci_lrnfeature_db2.sql

Tabela 6. Scripts da Tabela de Históricos de Contato (continuação)

Tipo de origem de dados	Nome do script
Microsoft SQL Server	<Interagir_HOME>/ddl/aci_crhtab_sqlsvr.sql <Interagir_HOME>/interactDT/ddl/aci_lrnfeature_sqlsvr.sql
Oracle	<Interagir_HOME>/ddl/aci_crhtab_ora.sql <Interagir_HOME>/interactDT/ddl/aci_lrnfeature_ora.sql

Etapa: Criar as Tabelas do Perfil do Usuário do Interagir

Alguns recursos opcionais no Interagir, como ofertas globais, supressão de oferta e substituição de pontuação requerem tabelas específicas nos seus bancos de dados do perfil do usuário. Consulte o *Guia do Administrador do IBM Interagir* para obter detalhes sobre o banco de dados do perfil e sobre a função que as tabelas de supressão de oferta, de ofertas globais e de substituição de pontuação atuam no serviço de oferta.

Use seu cliente de banco de dados para executar os scripts SQL apropriados com relação ao banco de dados ou esquema apropriado e crie essas tabelas do usuário necessárias. Se mais de um nível de público estiver definido, será necessário criar uma tabela necessária para cada nível de público.

Tabelas de Perfil do Usuário

A seguinte tabela lista os scripts SQL que devem ser usados para criar as seguintes tabelas de perfil opcionais:

- Tabela de ofertas globais (UACI_DefaultOffers)
- Tabela de supressão de oferta (UACI_BlackList)
- Tabela de substituição de pontuação (UACI_ScoreOverride)

Os scripts SQL estão localizados no diretório ddl na sua instalação do Interagir.

Esses scripts devem ser executados uma vez por nível de público. Modifique o script para cada nível de público diferente (após o primeiro) e renomeie as tabelas de perfil criadas após executar os scripts.

Tabela 7. Scripts para Criar Tabelas de Perfil do Usuário

Tipo de origem de dados	Nome do script
IBM DB2	aci_usrtab_db2.sql
Microsoft SQL Server	aci_usrtab_sqlsvr.sql
Oracle	aci_usrtab_ora.sql

Pontuação Avançada (opcional)

As seguintes tabelas listam os scripts SQL que deverão ser executados se o recurso de pontuação avançada estiver sendo usado para substituir o algoritmo de aprendizado do Interagir.

Todos os scripts SQL estão localizados no diretório `ddl/acifeatures` na sua instalação do Interagir.

Se suas tabelas de pontuação estiverem configuradas para Unicode, use o script apropriado localizado no diretório `ddl/acifeatures/Unicode` na sua instalação do Interagir para criar as tabelas de aprendizado.

Note que esses scripts devem ser executados com relação ao banco de dados de Perfil do Usuário.

Tabela 8. Scripts da Tabela de Pontuação

Tipo de origem de dados	Nome do script
IBM DB2	<code>aci_scoringfeature_db2.sql</code>
Microsoft SQL Server	<code>aci_scoringfeature_sqlsvr.sql</code>
Oracle	<code>aci_scoringfeature_ora.sql</code>

Executando scripts do banco de dados para ativar os recursos do Interagir

Vários dos recursos opcionais disponíveis com o Interagir necessitam de mudanças nas tabelas específicas nos bancos de dados no seu perfil. A instalação do Interagir, tanto o ambiente de design quanto o ambiente de tempo de execução, inclui scripts do recurso `ddl`. Estes scripts incluem as colunas necessárias para as tabelas.

Para ativar qualquer uma das colunas, execute o script adequado com relação ao banco de dados ou tabela que estiver indicado.

O `dbType` é o tipo de banco de dados, por exemplo `sqlsvr` para o Microsoft SQL Server, `ora` para o Oracle ou `db2` para a IBM DB2.

Nome do Recurso	Script de Recurso	Executar Com Relação	Alterar
Ofertas globais, supressão de ofertas substituição de pontuação	Diretório de instalação do ambiente de tempo de execução: <code>Interagir_Home\ddl\acifeatures\aci_usrtab_dbType.sql</code>	Seu banco de dados de perfil (<code>userProdDataSource</code>)	Cria as tabelas <code>DefaultOffers</code> , <code>UACI_BlackListeUACI_ScoreOverride</code> .
Scoring	Diretório de Instalação do ambiente de tempo de execução: <code>Interagir_Home\ddl\acifeatures\aci_scoringfeature_dbType.sql</code>	Tabelas de substituição de pontuação no seu banco de dados de perfil (<code>userProdDataSource</code>)	Inclui as colunas <code>LikelihoodScore</code> e <code>AdjExploreScore</code> .
Aprendizado	Diretório de instalação do ambiente de tempo de design: <code>Interagir_Home\InteractDT\ddl\acifeatures\aci_lrnfeature_dbType.sql</code>	O banco de dados <code>Campaign</code> que contém as tabelas de históricos dos seus contatos	Inclui a coluna <code>RTSelectionMethod</code> à tabela <code>UA_DtlContactHist</code> . O script também é requerido pelos recursos de relatório fornecidos pelo Pacote de Relatórios opcional <code>Interagir</code> .

Etapa: Registrar o Interagir Manualmente, se Necessário

Se o instalador do Interagir não conseguir se conectar com as tabelas de sistema do Plataforma de Marketing durante o processo de instalação, uma mensagem de erro aparecerá notificando a falha. O processo de instalação continuará, mas se a mensagem de erro for exibida, você deverá importar as informações do Interagir para as tabelas de sistema do Plataforma de Marketing manualmente após o instalador ser fechado. Siga as instruções para cada produto, como mostra esta seção.

Os utilitários mencionados nesses procedimentos estão localizados no diretório `tools/bin` na sua instalação do Plataforma de Marketing.

Para Registrar Manualmente o Ambiente de Design do IBM Interagir

Se o instalador do Interagir não conseguir se conectar com o banco de dados do Plataforma de Marketing para registrar o produto, execute o utilitário `configTool` usando os seguintes comandos de exemplo como diretrizes. Isso importa os itens de menu e define as propriedades de configuração. Note que o utilitário é executado quantas vezes houver arquivos. Como há um arquivo, o utilitário deverá ser executado uma vez.

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

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

As propriedades de configuração do ambiente de design do Interagir são incluídas com as propriedades de configuração do Campaign.

Para obter instruções detalhadas sobre o uso do utilitário `configTool`, consulte o "O Utilitário `ConfigTool`" na página 31 no *Guia de Instalação do IBM Plataforma de Marketing*.

Pode ser necessário ativar manualmente o Interagir ao definir a propriedade de configuração `Campaign > partições > partition[n] > server > Internal > interactInstalled` para `yes`.

Para Registrar Manualmente o Ambiente de Tempo de Execução do IBM Interagir

Se o instalador do Interagir não conseguir se conectar com o banco de dados do Plataforma de Marketing para registrar o produto, execute o utilitário `configTool` usando os seguintes comandos de exemplo como diretrizes. Isso importa as propriedades de configuração. Note que o utilitário é executado quantas vezes houver arquivos. Como há um arquivo, o utilitário deverá ser executado uma vez.

Importante: Apenas uma instância do ambiente de tempo de execução do Interagir deve ser registrada com o Plataforma de Marketing por grupo de servidores. Todas as instâncias do servidor de runtime do Interagir em um grupo de servidores usam o mesmo conjunto de propriedades de configuração. Se um segundo servidor de

runtime do Interagir for registrado com o Plataforma de Marketing, será possível sobrescrever as definições de configuração anteriores.

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

O ambiente de tempo de execução do Interagir não possui interface gráfica com o usuário, portanto, não é necessário registrar nenhum arquivo de navegação.

Para obter instruções detalhadas sobre o uso do utilitário configTool, consulte o "O Utilitário ConfigTool" no *Guia de Instalação do IBM Plataforma de Marketing*.

O Utilitário ConfigTool

As propriedades e valores na página Configuração são armazenados nas tabelas do sistema do Plataforma de Marketing. O utilitário configTool importa e exporta as definições de configuração para as, a partir das, tabelas de sistema do Plataforma de Marketing.

Quando Usar o ConfigTool

É possível usar o configTool quando desejar fazer o seguinte:

- Importar modelos de partição e de origem de dados fornecidos com o Campaign, que podem, em seguida, ser modificados e/ou duplicados usando a página Configuração.
- Registrar (propriedades de configuração de importação para) produtos do IBM EMM, se o instalador do produto não conseguir incluir as propriedades no banco de dados automaticamente.
- Exportar uma versão XML das definições de configuração para backup ou para importar em uma instalação diferente do IBM EMM.
- Excluir as categorias que não possuem o link **Excluir Categoria**. Isso é feito ao usar configTool para exportar sua configuração, em seguida, excluir manualmente o XML que cria a categoria e usar o configTool para importar o XML editado.

Importante: Esse utilitário modifica as tabelas `usm_configuration` e `usm_configuration_values` no banco de dados da tabela de sistema do Plataforma de Marketing, que contém as propriedades de configuração e seus valores. Para obter melhores resultados, crie cópias de backup dessas tabelas, ou exporte suas configurações existentes usando o configTool, e faça backup do arquivo resultante para que seja possível restaurar sua configuração, caso cometa um erro ao usar o configTool para importar.

Nomes do Produto Válidos

O utilitário configTool usa nomes de produto como parâmetros com comandos que registram e cancelam o registro de produtos, conforme descrito posteriormente nessa seção. Com a liberação 8.0.0 do IBM EMM, muitos nomes de produtos foram alterados. No entanto, os nomes reconhecidos pelo configTool não foram alterados. Os nomes de produto válidos para uso com o configTool são listados abaixo, junto com nomes atuais dos produtos.

Nome do produto	Nome usado no configTool
Plataforma de Marketing	Manager

Nome do produto	Nome usado no configTool
Campaign	Campaign
Marketing Distribuído	Collaborate
eMessage	emessage
Interagir	interact
Contact Optimization	Optimize
Operações de Marketing	Plan
CustomerInsight	Insight
Analítica Digital para On Premises	NetInsight
PredictiveInsight	Model
Líderes	Leads

Sintaxe

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

```
configTool -i -p "parent ElementPath" -f importFile [-o]
```

```
configTool -x -p "elementPath" -f exportFile
```

```
configTool -r productName -f registrationFile [-o]
```

```
configTool -u productName
```

Comandos

-d -p "elementPath"

Exclua as propriedades de configuração e suas definições, especificando um caminho na hierarquia de propriedade de configuração.

O caminho do elemento deve usar os nomes de categorias e de propriedades internos, que podem ser obtidos ao acessar a página de Configuração, selecionar a categoria ou a propriedade desejada e consultar o caminho exibido entre parênteses na área de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia de propriedade de configuração usando o caractere | e inclua aspas duplas no caminho.

Observe o seguinte.

- Apenas categorias e propriedades dentro de um aplicativo podem ser excluídas usando esse comando, e não os aplicativos inteiros. Utilize o comando -u para cancelar o registro de um aplicativo inteiro.
- Para excluir as categorias que não possuem o link **Excluir Categoria** na página Configuração, use a opção -o.

-i -p "parentElementPath" -f importFile

Importe as propriedades de configuração e suas definições a partir de um arquivo XML especificado.

Para importar, especifique um caminho para o elemento-pai no qual deseja importar suas categorias. O utilitário `configTool` importa as propriedades *na* categoria especificada no caminho.

É possível incluir categorias em qualquer nível abaixo do nível superior, mas não é possível incluir uma categoria no mesmo nível que a categoria superior.

O caminho do elemento pai deve usar nomes de categorias e de propriedades internos, que podem ser obtidos ao acessar a página de Configuração, selecionar a categoria ou a propriedade desejada e consultar o caminho exibido entre parênteses na área de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia de propriedade de configuração usando o caractere `|` e inclua aspas duplas no caminho.

É possível especificar um local do arquivo de importação relativo ao diretório `tools/bin` ou é possível especificar um caminho de diretório completo. Se especificar um caminho relativo, ou nenhum caminho, o `configTool` primeiro consultará o arquivo relativo ao diretório `tools/bin`.

Por padrão, esse comando não sobrescreve uma categoria existente, mas é possível usar a opção `-o` para forçar uma sobrescrição.

`-x -p "elementPath" -f exportFile`

Exporte as propriedades de configuração e suas definições em um arquivo XML com um nome especificado.

É possível exportar todas as propriedades de configuração ou limitar a exportação para uma categoria específica ao especificar um caminho na hierarquia de propriedade de configuração.

O caminho do elemento deve usar os nomes de categorias e de propriedades internos, que podem ser obtidos ao acessar a página de Configuração, selecionar a categoria ou a propriedade desejada e consultar o caminho exibido entre parênteses na área de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia de propriedade de configuração usando o caractere `|` e inclua aspas duplas no caminho.

É possível especificar um local do arquivo de exportação relativo ao diretório atual ou é possível especificar um caminho de diretório completo. Se a especificação de arquivo não contiver um separador (`/` no Unix, `/` ou `\` no Windows), o `configTool` gravará o arquivo no diretório `tools/bin` na sua instalação do Plataforma de Marketing. Se uma extensão `xml` não for fornecida, o `configTool` a incluirá.

`-r productName -f registrationFile`

Registre o aplicativo. O local do arquivo de registro pode ser relativo ao diretório `tools/bin` ou pode ser um caminho completo. Por padrão, esse comando não sobrescreve uma configuração existente, mas é possível usar a opção `-o` para forçar uma sobrescrição. O parâmetro `productName` deve ser um dos parâmetros listados acima.

Observe o seguinte.

- Quando a opção `-r` é usada, o arquivo de registro deve ter `<application>` como a primeira tag no XML.

Outros arquivos podem ser fornecidos com seu produto, que podem ser usados para inserir propriedades de configuração no banco de dados do Plataforma de Marketing. Para esses arquivos, use a opção `-i`. Apenas o arquivo que possuir a tag `<application>` como a primeira tag pode ser usado como opção `-r`.

- O arquivo de registro para o Plataforma de Marketing é denominado `Manager_config.xml` e a primeira tag é `<Suite>`. Para registrar esse arquivo em uma nova instalação, use o utilitário `populateDb` ou execute novamente o instalador Plataforma de Marketing, conforme descrito no *Guia de Instalação do IBM Plataforma de Marketing*.
- Após a instalação inicial, para registrar novamente os produtos diferentes do Plataforma de Marketing, use `configTool` com a opção `-r` e use a opção `-o` para sobrescrever as propriedades existentes.

`-u productName`

Cancele o registro de um aplicativo especificado pelo `productName`. Não é necessário incluir um caminho para a categoria do produto, já que o nome do produto é o suficiente. O parâmetro `productName` deve ser um dos parâmetros listados acima. Isso remove todas as propriedades e definições de configuração do produto.

Opções

`-o`

Quando usado com a opção `-i` ou `-r`, sobrescreve uma categoria ou um registro do produto (nó) existente.

Quando usado com a opção `-d`, permite excluir uma categoria (nó) que não possui o link **Excluir Categoria** na página de Configuração.

Exemplos

- Importe as definições de configuração de um arquivo denominado `Product_config.xml` localizado no diretório `conf` na instalação do Plataforma de Marketing.

```
configTool -i -p "Affinium" -f Product_config.xml
```

- Importe um dos modelos de origens de dados do Campaign fornecidos na partição padrão do Campaign, a `partition1`. O exemplo assume o modelo de origem de dados Oracle, `OracleTemplate.xml`, foi colocado no diretório `tools/bin` na instalação do Plataforma de Marketing.

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

- Exporte todas as definições de configuração em um arquivo denominado `myConfig.xml` localizado no diretório `D:\backups`.

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

- Exporte uma partição existente do Campaign (completa com entradas de origem de dados), salve-a em um arquivo denominado `partitionTemplate.xml` e armazene-o no diretório padrão `tools/bin` na instalação do Plataforma de Marketing.

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

- Registre manualmente um aplicativo denominado `productName`, usando um arquivo chamado `app_config.xml` localizado no diretório `tools/bin` padrão na instalação do Plataforma de Marketing, e force-o a sobrescrever um registro existente desse aplicativo.

```
configTool -r product Name -f app_config.xml -o
```

- Cancele o registro de um aplicativo chamado `productName`.

```
configTool -u productName
```

Capítulo 5. Etapa: Implementar o IBM Interagir

Siga as diretrizes nesse tópico para implementar ambiente de design e os servidores de runtime do Interagir.

Assume-se que você sabe como trabalhar com seu servidor de aplicativos da web. Consulte a documentação do seu servidor de aplicativos da web para obter detalhes, como navegação, no Console administrativo.

Implementando o Ambiente de Design

Quando o instalador do IBM foi executado, o Interagir pode ter sido incluído em um arquivo EAR ou é possível escolher implementar o arquivo WAR do Interagir. Se você incluiu o Plataforma de Marketing ou outros produtos em um arquivo EAR, você deve seguir todas as diretrizes de implementação detalhadas nos guias de instalação individuais para os produtos incluídos no arquivo EAR.

Após instalar o Interagir, o ambiente de design será implementado automaticamente quando implementar o Campaign. Após implementar o arquivo Campaign.war, haverá alguns procedimentos de configuração que ativarão o ambiente de design no Campaign. Note que o arquivo Campaign.war está localizado no diretório de instalação do Campaign.

Implementando o Servidor de Runtime

Você deve implementar o servidor de runtime do Interagir para cada instância do servidor de runtime que for instalada. Por exemplo, se os requisitos de desempenho requererem seis instâncias de um servidor de runtime, você deverá instalar e implementar seis vezes o tempo de execução do Interagir. É possível implementar o servidor de runtime no mesmo servidor que o ambiente de design ou em um servidor separado. O arquivo InteractRT.war está localizado no diretório de instalação do Interagir.

Nota: Ao implementar o tempo de execução do Interagir, a raiz de contexto será configurada para interact por padrão. Se não, atualize a raiz de contexto então estará configurada para interact. Não altere a raiz de contexto com outro valor, ou a navegação para o tempo de execução nos links e páginas de tempo de execução do Interagir não irão operar corretamente.

Diretrizes do WebSphere

Siga as diretrizes nessa seção ao implementar os arquivos do aplicativo IBM EMM no WebSphere.

Etapas para Implementação no WebSphere

1. Assegure-se de que a versão do WebSphere atenda os requisitos descritos no documento *IBM Ambientes de Software Recomendados para Produtos Corporativos e Requisitos Mínimos de Sistema*, incluindo todos os fix packs necessários ou atualizações.
2. Se as tabelas de sistema estiverem no DB2, vá até as Propriedades Customizadas para obter a origem de dados. Configure o valor de **resultSetHoldability** para 1.

Se você não localizar um campo nomeado **resultSetHoldability**, inclua uma propriedade customizada com esse nome e com o valor configurado para 1.

3. Implemente o arquivo EAR do IBM ou o arquivo como um aplicativo corporativo.

Siga as recomendações abaixo. A menos que indicado de outra forma, é possível aceitar as configurações padrão.

Assegure-se de que o nível de origem do JDK do compilador de JSP esteja configurado para a versão correta Java e as páginas JSP estejam pré-compiladas, conforme a seguir.

- No formulário em que você navega e seleciona o arquivo WAR, selecione **Mostrar todas as opções e parâmetros de instalação** para executar o assistente **Selecionar Opções de Instalação**.
 - Na etapa 1 do assistente **Selecionar Opções de Instalação**, selecione **Pré-compilar Arquivos do JavaServer Pages**.
 - Na etapa 3 do assistente **Selecionar Opções de Instalação**, certifique-se de que o **Nível de Origem JDK** esteja configurado para 16. Se 16 não estiver disponível, selecione 15.
4. Na seção **Configurações do Contêiner da Web > Gerenciamento de Sessões** do servidor, ative os cookies.
 5. Especifique um nome do cookie da sessão para aplicativo implementado. Use o procedimento adequado para a implementação, como segue.
 - Se estiver implementando arquivos WAR separados:
 - No console do WebSphere, na seção dos **Aplicativos > Aplicativos Corporativos > [deployed_application] > Gerenciamento de Sessão > Ativar Cookies > Nome do Cookie** do servidor, especifique um nome do cookie da sessão que seja único.
 - Selecione a caixa de seleção **Substituir gerenciamento de sessão** no Gerenciamento de Sessões.
 - Se você estiver implementando arquivos EAR:
 - Na seção de console WebSphere, nos aplicativos de servidor > **Aplicativos Corporativos > [deployed_application] > Módulo de Gerenciamento > [deployed_module] > gerenciamento de sessões > Ativar Cookies > Nome do Cookie**, especifique um nome do cookie da sessão seja único.
 - Selecione a caixa de seleção **Substituir gerenciamento de sessão** no Gerenciamento de Sessões.
 6. Na seção **Aplicativos > Aplicativos Corporativos** do servidor, selecione o arquivo EAR ou arquivo WAR que foram implementados e, em seguida, selecione **Carregamento de Classe e Detecção de Atualização** e configure as seguintes Propriedades Gerais na guia Configuração:
 - Se você estiver implementando um arquivo WAR:
 - Para **Ordem do carregador de classes**, selecione **Classes carregadas com carregador de classes local primeiro (pai por último)**.
 - Para a **Política do Carregador de Classes WAR**, selecione **Carregador de Classes Único para o Aplicativo**.
 - Se você estiver implementando um arquivo EAR:
 - Para **Ordem do carregador de classes**, selecione **Classes carregadas com carregador de classes local primeiro (pai por último)**.
 - Para a **Política do Carregador de Classes WAR**, selecione **Carregador de Classes para Cada Arquivo WAR no Aplicativo**.

- Selecione **Aplicativos Corporativos > [deployed_application] > Módulos de Gerenciamento > [module name]** e configure a **Ordem de carregador de classes** para **Classes carregadas com carregador de classe local primeiro (pai por último)**.
7. Inicie sua implementação.

Diretrizes do WebLogic

Siga as diretrizes nesta seção ao implementar produtos do IBM EMM no WebLogic.

Todas as versões do WebLogic, todos os produtos do IBM EMM

- Os produtos do IBM EMM customizam a JVM usada pelo WebLogic. Pode ser necessário criar uma instância do WebLogic dedicada para os produtos do IBM EMM se você encontrar erros relacionados à JVM.
- Verifique se o SDK selecionado para o domínio WebLogic que você está usando é o Sun SDK consultando o script de inicialização (`startWebLogic.cmd`) para a variável `JAVA_VENDOR`. Ela deve ser configurada como: `JAVA_VENDOR=Sun`. Se ela estiver configurada como `JAVA_VENDOR=BEA`, JRockit foi selecionado. O JRockit não é suportado. Para alterar o SDK selecionado, consulte a documentação do WebLogic.
- Implemente os produtos do IBM EMM como módulos de aplicativos da web.
- Em sistemas UNIX, você deve iniciar o WebLogic a partir do console para permitir uma renderização correta dos gráficos. Geralmente, o console é a máquina na qual o servidor está em execução. Em alguns casos, entretanto, o servidor de aplicativos da web é configurado de forma diferente.

Se um console não estiver acessível ou não existir, é possível emular um console usando Exceed. Você deve configurar o Exceed para que o processo do Xserver local se conecte à máquina UNIX no modo de janela raiz ou janela única. Se você iniciar o servidor de aplicativos da web usando o Exceed, você deve manter o Exceed em execução em segundo plano para permitir que o servidor de aplicativos da web continue em execução. Entre em contato com o Suporte Técnico do IBM para obter instruções detalhadas se você encontrar problemas com a renderização do gráfico.

A conexão com a máquina UNIX por meio de telnet ou SSH sempre causa problemas de renderização de gráficos.

- Se você estiver configurando o WebLogic para usar o plug-in IIS, revise a documentação do WebLogic.
- Se estiver implementando em um ambiente de produção, configure os parâmetros do tamanho de heap de memória da JVM em 1024 ao incluir a seguinte linha no script `setDomainEnv`: `Set MEM_ARGS=-Xms1024m -Xmx1024m -XX:MaxPermSize=256m`

Capítulo 6. Sobre a Configuração de Pós-Implementação do Interagir

Você deve executar as tarefas descritas nessa seção após implementar o Interagir.

Além disso, se estiver usando o recurso de relatório do IBM EMM, você deverá instalar os pacotes de relatórios para o Interagir conforme descrito no *Guia de Instalação do Plataforma de Marketing*.

Etapas: Definir as Propriedades de Configuração do Interagir

Essa seção descreve as propriedades de configuração mínima que devem ser definidas na página Configuração para uma instalação básica do Interagir.

O Interagir também possui propriedades na página Configuração que executam funções importantes que podem ser idealmente ajustadas. Consulte o *Guia do Administrador do IBM Interagir* ou a ajuda de contexto para as propriedades para saber mais sobre o que elas fazem e como configurá-las.

Essas propriedades necessárias devem ser configuradas, conforme descrito nessa seção.

O Ambiente de Tempo de Execução do Interagir

- “Etapa: Configurar Propriedades do Ambiente de Tempo de Execução do Interagir”
- “Etapa: Configurar Diversos Servidores de Tempo de Execução do Interagir” na página 42

O Ambiente de Design do Interagir

1. “Etapa: Configurar a Origem de Dados de Execução de Teste” na página 42.
2. “Etapa: Incluir Grupos de Servidores” na página 43
3. “Etapa: Selecionar um Grupo de Servidores para Execução de Teste de Fluxograma” na página 44
4. “Etapa: Configurar o Módulo de Histórico de Contato e de Resposta” na página 44

Etapas: Configurar Propriedades do Ambiente de Tempo de Execução do Interagir

As seguintes propriedades devem ser configuradas para uma operação de tempo de execução básica do Interagir. Há outras propriedades que podem ser configuradas posteriormente para ajustar seu desempenho.

Essas propriedades devem ser configuradas para cada grupo de servidores.

- Origem de dados para as tabelas de perfil do ambiente de tempo de execução.
- Origem de dados para as tabelas de sistema do ambiente de tempo de execução.
- Origem de dados para as tabelas de execução de teste.
- Origem de dados para as tabelas de aprendizado integrado. Essas propriedades serão necessárias apenas se estiver usando o aprendizado integrado.

- Origem de dados das tabelas de históricos de contato e de resposta para rastreamento de resposta de sessão cruzada. Essas propriedades serão necessárias apenas se estiver usando o rastreamento de resposta de sessão cruzada.
- **Interact > perfil > Níveis de Público**
Essas categorias devem corresponder aos níveis de público definidos para o Campaign, no entanto, é necessário configurar apenas os níveis de público usados nos fluxogramas interativos.

Etapa: Configurar Diversos Servidores de Tempo de Execução do Interagir

Se possível, você deve configurar seus grupos de servidores para trabalharem com um balanceador de carga com sessões persistentes (fixas) ativadas. Se isso não for possível, você deverá criar algum método para selecionar servidores de runtime a partir de um grupo de servidores quando trabalhar com a API do Interagir.

Se não for possível usar um balanceador de carga com sessões persistentes (fixas), será possível configurar os servidores de runtime em um grupo de servidores para usar um endereço multicast a fim de compartilhar dados em cache. Todos esses servidores devem consistir de um único grupo de servidores.

Nota: Se estiver usando um cache distribuído, você deverá ativar o multicast para trabalhar com todos os membros de um grupo de servidores.

1. Instale servidores de runtime do Interagir adicionais, conforme descrito neste guia.

Quando instalar diversos servidores de runtime, você deverá remover a conectividade de rede da máquina Interagir Run Time antes de executar o instalador, para que as instalações do Interagir adicionais não sobrescrevam a configuração do Plataforma de Marketing.

Após instalar todas as instâncias do servidor Interagir Run Time, reinicie o Plataforma de Marketing.

2. Para ativar um cache distribuído, quando definir as propriedades de configuração, configure também as seguintes propriedades:
 - **Interact > sessionManagement > cacheType** — configure para **Distribuído**.
 - **Interact > sessionManagement > multicastIPAddress** — defina o endereço IP de todos os servidores Interagir para que esse grupo de servidores use para atendimento. Esse endereço IP deve ser exclusivo entre seus grupos de servidores.
 - **Interact > sessionManagement > multicastPort** — defina a porta de todos os servidores Interagir a ser usada para atendimento.

Nota: Quando desinstalar um servidor Interagir de um grupo de servidores, você deverá seguir instruções especiais para garantir que toda a configuração do IBM EMM não seja removida acidentalmente.

Etapa: Configurar a Origem de Dados de Execução de Teste

Os fluxogramas interativos requerem uma conexão com as tabelas de execução de teste do Interagir ao incluir as tabelas de execução de teste do Interagir como uma origem de dados do Campaign. Para incluir uma origem de dados adicional do Campaign, inclua uma nova categoria Campaign > partições > partitionN > datasources, conforme descrito no *Guia de Instalação do IBM Campaign*.

Use a propriedade `OwnerForTableDisplay` para definir um esquema de banco de dados para limitar as tabelas exibidas quando mapeá-las em um canal interativo.

A origem de dados de execução de teste usada no tempo de design do Interagir deve especificar o nome JNDI das tabelas de execução de teste do tempo de design.

Se estiver configurando seu ambiente do Interagir para diversos códigos do idioma, consulte o *Guia de Administração do IBM Campaign* para obter informações sobre como configurar as propriedades de codificação, conforme necessário para seu tipo de banco de dados.

Se estiver usando o banco de dados do SQL Server e se estiver configurando seu código do idioma para japonês ou coreano, você deverá configurar as seguintes propriedades na sua origem de dados de execução de teste.

- **Campaign > partições > partitionN > datasources > testRunDataSource > ODBCUnicode** — UCS-2
- **Campaign > partições > partitionN > datasources > testRunDataSource > stringEncoding** — WIDEUTF-8

Etapa: Incluir Grupos de Servidores

Você deve definir os locais dos servidores de runtime do Interagir na página Configurações no Plataforma de Marketing para eles sejam acessados pelo ambiente de design a fim de implementar e desempenhar execuções de teste dos fluxogramas Interativos.

Pelo menos um grupo de servidores deve ser criado e esse grupo de servidores deve conter, pelo menos, um servidor de runtime do Interagir definido pela URL de instância. É possível ter diversos grupos de servidores, por exemplo, um para o Interagir com seu website, um para o Interagir com sua central de atendimento e outro para teste. Cada grupo de servidores pode conter diversas URLs de instância, com cada URL de instância representando uma instância de tempo de execução do Interagir.

Importante: Cada tempo de execução do Interagir pode ser associado apenas a um tempo de design.

Se diversos sistemas de tempo de design do Interagir estiverem em execução no seu ambiente, qualquer servidor do Interagir configurado com um determinado tempo de design não poderá ser configurado com nenhum outro tempo de design. Se dois tempos de design diferentes enviarem dados de implementação para o mesmo tempo de execução do Interagir, as implementações poderão se corromper e ocorrerá um comportamento indefinido.

Para cada grupo de servidores na configuração de tempo de design do Interagir, você deve especificar o nome JNDI para as tabelas de perfil do usuário. Isso é necessário para suportar os recursos de tempo de execução no Interagir, como ofertas globais, supressão de oferta, substituição de pontuação e oferta por SQL na caixa de processo Lista do Interact.

Crie esses grupos de servidores usando o modelo de propriedade de configuração **Campaign > partições > partitionn > Interact > serverGroups > (serverGroup)**. O nome da categoria é usado apenas para fins organizacionais, no entanto, é possível usar o mesmo nome para a categoria quanto para a propriedade `serverGroupName` a fim de evitar confusão.

Etapa: Selecionar um Grupo de Servidores para Execução de Teste de Fluxograma

Os fluxogramas interativos requerem uma instância do tempo de execução do Interagir para executar. Não é possível usar o mecanismo de fluxograma em lote do Campaign para executar um fluxograma interativo. Você deve definir um grupo de servidores para o Campaign para referenciar as execuções de teste de desempenho de fluxogramas interativos.

Defina as seguintes propriedades de configuração para configurar a execução de teste de fluxograma interativo. Esse grupo de servidores também é usado para validar o mapeamento de tabela para o canal interativo e para verificar a sintaxe das macros do usuário nos fluxogramas interativos.

- Campaign > partitions > partitionN > Interact > fluxograma > serverGroup
- Campaign > partitions > partitionN > Interact > fluxograma > dataSource

Note que a origem de dados especificada para a propriedade dataSource deve ser uma origem de dados Campaign.

Etapa: Configurar o Módulo de Histórico de Contato e de Resposta

Os servidores de runtime do Interagir armazenam o histórico de contato e de resposta nas tabelas de migração de dados. Para disponibilizar esses dados para relatório e usá-los com o Campaign, você deve configurar o módulo de histórico de contato e de resposta para copiar os dados dos servidores de runtime do Interagir para as tabelas de históricos de contato e de resposta do Campaign.

Nota: Você deve configurar as credenciais da origem de dados do tempo de execução do Interagir na página de configuração do ambiente de design para que o módulo de histórico de contato e de resposta funcione.

1. Confirme ter incluído os bancos de dados de tempo de execução do Interagir no servidor de aplicativos da web que hospeda o Campaign.
2. Inclua uma origem de dados de tempo de execução usando o modelo de propriedade de configuração Campaign > partições > partitionN > Interact > contactAndResponseHistTracking > runtimeDataSources > (*runtimeDataSource*).
3. Repita essas etapas para cada grupo de servidores de runtime do Interagir a partir do qual deseja coletar dados do histórico de contato e de resposta.

Etapa: Criar Usuários do Sistema Interact

O Interact requer que dois conjuntos de usuários, de usuários do ambiente de tempo de execução e de usuários do ambiente de design sejam configurados.

- **Usuários do ambiente de tempo de execução** são contas do usuário do IBM configuradas para trabalhar com os servidores de tempo de execução do Interagir. Esse usuário é necessário para enviar os dados de configuração do Interagir do ambiente de design para o ambiente de tempo de execução e quando usar o monitoramento JMX com o protocolo JMXMP.
- **Usuários do ambiente de design** são usuários do Campaign. Configure a segurança para os vários membros de sua equipe de design, conforme descrito no *Guia do Usuário do Campaign*.

Usuário do Ambiente de Tempo de Execução

Importante: A conta do usuário de tempo de execução do Interagir deve ser uma conta do usuário interna.

A pessoa que envia os dados de configuração do Interagir do ambiente de design para o ambiente de tempo de execução deve efetuar login como um usuário do IBM EMM. Essa conta do usuário interna deve existir na instância do Plataforma de Marketing da qual o servidor de runtime do Interagir é dependente.

Importante: Todos os servidores do Interagir pertencentes ao mesmo grupo de servidores devem compartilhar as mesmas credenciais do usuário para implementação do tempo de execução. Se tiver instâncias do Plataforma de Marketing separadas para cada servidor do Interagir, você deverá criar uma conta com o mesmo nome de login de usuário e senha em cada instância.

Se você ativar a segurança para o monitoramento JMX com o protocolo JMXMP, um usuário separado poderá ser necessário para a segurança de monitoramento JMX.

Usuários do Ambiente de Design

Configure os usuários do ambiente de design do Interagir da mesma forma com que são configurados os usuários do Campaign, conforme descrito no *Guia do Administrador do Campaign*.

Um usuário do ambiente de design do Interagir deve ser configurado de modo que ele tenha todas as permissões de um usuário do Campaign, para poder editar fluxogramas, e também as permissões listadas na seguinte tabela.

Para qualquer usuário do Campaign que tiver permissão para editar fluxogramas interativos, você deverá armazenar as credenciais da origem de dados para as tabelas de execução de teste do Interagir na conta deles.

Categoria	Permissões
Campanhas	<ul style="list-style-type: none">• Visualizar Estratégias de Interação do Campaign — Capacidade de visualizar, mas não de editar as guias de estratégia de interação em uma campanha.• Editar Estratégias de Interação do Campaign - Capacidade de fazer mudanças nas guias de estratégia de interação, incluindo regras de tratamento.• Excluir Estratégias de Interação do Campaign - Capacidade de remover as guias de estratégia de interação das campanhas. A exclusão de uma guia de estratégia de interação será restrita se o canal interativo, para o qual ela foi designada, foi implementado.• Incluir Estratégias de Interação do Campaign — Capacidade de criar novas guias de estratégia de interação em uma campanha.• Iniciar Implementações de Estratégia de Interação do Campaign — Capacidade de marcar uma guia de estratégia de interação para implementação e remoção de implementação.

Categoria	Permissões
Canais interativos	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar Canais Interativos - Capacidade de implementar um canal interativo para os ambientes de tempo de execução do Interact. • Editar Canais Interativos - Capacidade de fazer mudanças nos canais interativos. • Excluir Canais Interativos - Capacidade de remover canais interativos. A exclusão de canais interativos será restrita se o canal interativo foi implementado. • Visualizar Canais Interativos - Capacidade de visualizar, mas não de editar os canais interativos. • Incluir Canais Interativos - Capacidade de criar novos canais interativos. • Visualizar Relatórios de Canal Interativo - Capacidade de visualizar a guia de análise do canal interativo. • Incluir Objetos Filhos do Canal Interativo - Capacidade de incluir pontos de interação, zonas, eventos e categorias.
Sessões	<ul style="list-style-type: none"> • Visualizar Fluxogramas Interativos - Capacidade de visualizar um fluxograma interativo em uma sessão. • Incluir Fluxogramas Interativos - Capacidade de criar novos fluxogramas interativos em uma sessão. • Editar Fluxogramas Interativos - Capacidade de fazer mudanças nos fluxogramas interativos. • Excluir Fluxogramas Interativos - Capacidade de remover fluxogramas interativos. A exclusão de um fluxograma interativo será restrita se o canal interativo, para o qual esse fluxograma interativo foi designado, foi implementado. • Copiar Fluxogramas Interativos - Capacidade de copiar fluxogramas interativos. • Execução de Teste de Fluxogramas Interativos - Capacidade de iniciar uma execução de teste de um fluxograma interativo. • Revisar Fluxogramas Interativos - Capacidade de visualizar um fluxograma interativo e de abrir processos para visualizar configurações, mas não de fazer mudanças. • Implementar Fluxogramas Interativos - Capacidade de marcar fluxogramas interativos para implementação e remoção de implementação.

Se o Interagir estiver instalado e configurado, as seguintes opções adicionais estarão disponíveis para a Política Global padrão e para as novas políticas. Lembre-se de que alguns usuários do Interagir também requerem algumas permissões do Campaign, como Macros Customizadas.

Etapa: Verificar sua Instalação do Interagir

Para verificar se o ambiente de design do Interagir foi instalado, efetue login no IBM EMM e confirme se é possível acessar a **Campanha e Canais Interativos**.

Para verificar se um ambiente de tempo de execução do Interagir está corretamente instalado, use o seguinte procedimento.

1. Acesse a URL de tempo de execução do Interagir usando o Internet Explorer.
A URL é:

`http://host.domain.com:port/interact/jsp/admin.jsp`

em que `host.domain.com` é a máquina na qual o Interagir está instalado e `port` é o número da porta na qual o servidor de aplicativos do Interagir está atendendo.

2. Clique em **Status de Inicialização do Interagir** .

Se o servidor Interagir estiver em execução corretamente, o Interagir responderá com a seguinte mensagem:

Sistema inicializado sem erros!

Se a inicialização falhar, revise esse procedimento de instalação e confirme ter seguido todas as instruções.

Capítulo 7. Sobre Partições

Na família de produtos do Campaign, partições fornecem uma maneira de assegurar os dados associados a diferentes grupos de usuários.

Quando você configura o Campaign ou um aplicativo relacionado do IBM EMM, cada partição aparece para usuários do aplicativo como uma instância separada do aplicativo. Não há indicação de que outras partições existem no mesmo sistema.

Para aplicativos do IBM EMM que operam com o Campaign, você pode configurar o aplicativo somente dentro de partições onde você já configurou uma instância do Campaign. Usuários do aplicativo dentro de cada partição podem acessar somente as funções do Campaign, dados e tabelas customizadas configuradas para o Campaign na mesma partição.

Configurando Diversas Partições para o Interagir

É possível configurar o Interagir para trabalhar com diversas partições, conforme descrito nas seguintes seções.

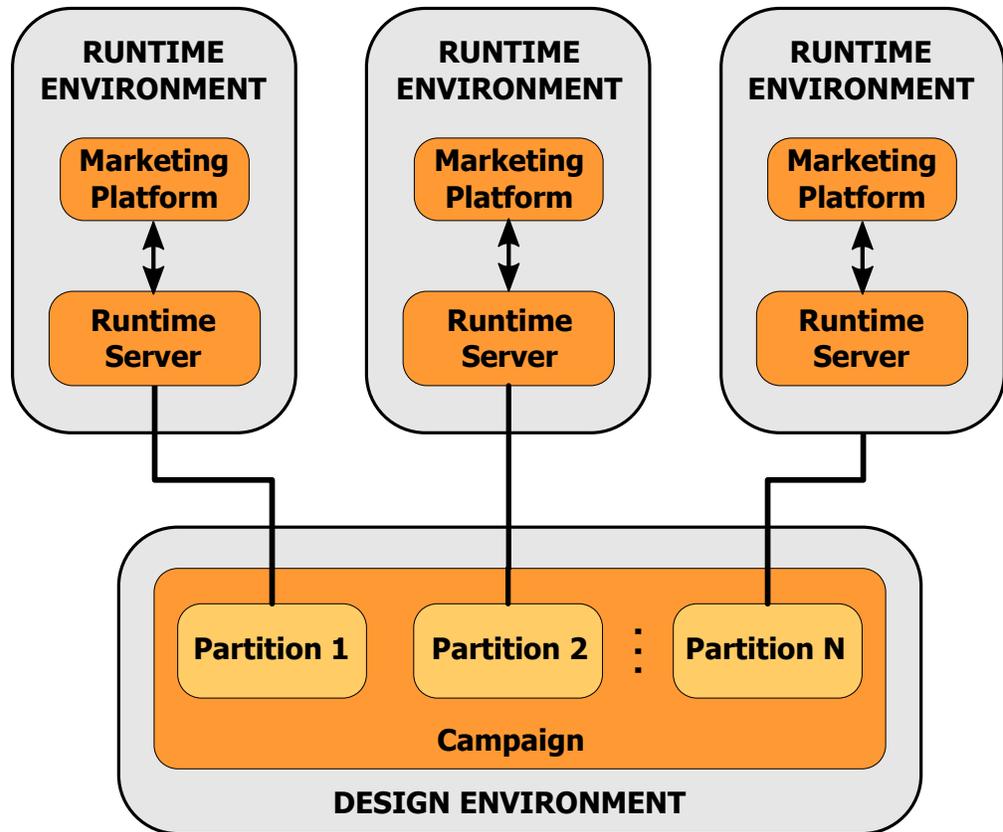
Ambientes de Tempo de Execução

O tempo de execução do Interagir não suporta diversas partições. Não é possível configurar o tempo de execução do Interagir para trabalhar em diversas partições, nem um tempo de execução do Interagir pode trabalhar com diversas partições a partir de um tempo de design.

Ambientes de Tempo de Design

É possível criar diversas partições a serem usadas com o ambiente de tempo de design do Campaign e do Interagir. As partições podem ser usadas para configurar o Interagir e o Campaign de modo que grupos de usuários diferentes tenham acesso a diferentes conjuntos de dados do Interagir e do Campaign.

Se diversas partições forem configuradas com o Campaign, você estará configurando diversas partições para o Interagir. Cada partição deve ser configurada para se comunicar com um ambiente de tempo de execução do Interagir separado, incluindo tabelas separadas do Plataforma de Marketing e de tempo de execução, para cada partição de tempo de design, como mostra o seguinte diagrama.



O Interagir deve ser ativado manualmente para a partição ao definir a propriedade de configuração Campaign > partições > partitionN > servidor > interno > interactInstalled para yes.

Para cada partição, é necessário executar as etapas de configuração do Design Time listadas no “Etapas: Definir as Propriedades de Configuração do Interagir” na página 41.

Capítulo 8. Pré-requisitos de Upgrade para Todos os Produtos IBM EMM

Para fazer o upgrade de qualquer produto IBM EMM, você deve atender a todos os pré-requisitos relacionados sob "Pré-requisitos" na página 4 no capítulo "Preparando para Instalar".

Além disso, deve atender os pré-requisitos relacionados nesta seção.

Remover os Arquivos de Resposta de Instalações Anteriores

Antes de executar o instalador para fazer o upgrade de versões pré-8.6.0, você deve excluir todos os arquivos de resposta gerados por instalações anteriores.

Arquivos de resposta antigos não são compatíveis com 8.6.0 e instaladores anteriores porque foram feitas alterações no comportamento do instalador e no formato do arquivo de resposta.

Caso não sejam removidos os arquivos de resposta antigos, pode ocorrer o preenchimento de dados incorretos nos campos do instalador quando o instalador for executado, ou o instalador pode não instalar alguns arquivos ou pode ignorar etapas de configuração.

Os arquivos de resposta são nomeados `installer_<produto><versão>.properties`, exceto aqueles do arquivo do próprio instalador IBM, nomeados `installer.properties`. O instalador cria esses arquivos no diretório especificado pelo usuário durante a instalação. A localização padrão é o diretório inicial do usuário.

Requisitos de Conta do Usuário (Somente UNIX)

Em UNIX, a mesma conta do usuário que instalou o produto deve executar o upgrade.

Upgrades de versão de 32 bits para 64 bits

Se estiver movendo de uma versão de 32 bits para 64 bits de um produto IBM EMM, certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas.

- As bibliotecas de cliente de banco de dados para origens de dados de seu produto também sejam de 64 bits
- Todos os caminhos da biblioteca relevantes (por exemplo, scripts de inicialização ou de ambiente) façam referência corretamente a versões de 64 bits de seus drivers de banco de dados.

Requisitos de Conhecimento

Essas instruções presumem que a pessoa que está executando o upgrade tenha um entendimento sobre o seguinte:

- A função básica do instalador do IBM, conforme descrito em "Como os Instaladores do IBM EMM Trabalham" na página 16

- Funcionalidade geral e componentes do produto IBM EMM, inclusive estrutura do sistema de arquivos
- O processo de instalação e configuração para a versão do produto de origem e para a nova versão.
- A manutenção de propriedades de configuração nos sistemas de origem e de destino
- O processo de instalação e configuração para relatórios, se estiver usando esses relatórios

Ordem do Upgrade

As mesmas considerações descritas no “Requisito do IBM Plataforma de Marketing” na página 5 se aplicam quando é feito upgrade com uma exceção.

O tempo de execução do Interagir 8.x pode executar uma implementação do Interact 7.x; portanto é necessário atualizar os seus ambientes de tempo de execução antes de atualizar o seu ambiente de tempo de execução.

Saiba também que é necessário atualizar com sucesso o Plataforma de Marketing antes ou ao mesmo tempo em que for realizada a atualização de qualquer produto IBM EMM. Não é possível fazer upgrade de nenhum produto IBM EMM sem também fazer upgrade do Plataforma de Marketing para a liberação compatível.

Cenários de Upgrade do Interagir

Siga essas diretrizes para fazer upgrade para a nova versão do Interagir.

Versão de origem	Caminho do upgrade
Qualquer versão 5.x ou 6.x	<p>Execute uma nova instalação da nova versão do Interagir em um novo local.</p> <p>Nota: Não há nenhum caminho de upgrade a partir do Interact 5.x ou 6.x para a nova versão do Interagir.</p>
Qualquer versão 7.x ou pré 8.5x	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atualize a versão anterior para a versão 8.5 ou 8.6. <ol style="list-style-type: none"> a. Execute uma instalação in-place da versão 8.5 ou 8.6 em cima da versão antiga. Use o instalador do Interagir para o ambiente de design e para o ambiente de tempo de execução. Importante: Você deve fazer upgrade do Campaign antes de fazer upgrade do seu ambiente de design do Interagir. b. Execute as ferramentas de upgrade para fazer upgrade das definições de configuração, dos arquivos e dos dados de sua versão de origem do Interagir. c. Faça upgrade dos relatórios seguindo as instruções no capítulo "Fazendo Upgrade de Relatórios" no <i>Guia de Instalação do Plataforma de Marketing</i>. 2. Siga as instruções abaixo para fazer a atualização de qualquer versão 8.5x ou posterior para a nova versão.

Versão de origem	Caminho do upgrade
Qualquer versão 8.5x ou posterior	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="766 220 1453 289">1. Execute uma instalação no local da nova versão sobre sua versão antiga. Use o instalador do Interagir para o ambiente de design e para o ambiente de tempo de execução. Importante: Você deve fazer upgrade do Campaign antes de fazer upgrade do seu ambiente de design do Interagir. <li data-bbox="766 415 1453 485">2. Execute as ferramentas de upgrade para fazer upgrade das definições de configuração, dos arquivos e dos dados de sua versão do Interact de origem. <li data-bbox="766 506 1453 596">3. Faça upgrade dos relatórios seguindo as instruções no capítulo "Fazendo Upgrade de Relatórios" no <i>Guia de Instalação do Plataforma de Marketing</i>.

Capítulo 9. Sobre o Upgrade do Interagir

Antes de fazer upgrade de qualquer versão do Interagir, certifique-se de ter lido e entendido as seguintes informações.

- O capítulo introdutório do Capítulo 8, “Pré-requisitos de Upgrade para Todos os Produtos IBM EMM”, na página 51, que contém informações importantes sobre como fazer upgrade de todos os produtos do IBM EMM.
- Todos os tópicos nessa seção, para entender o que deve ser feito upgrade a partir da versão antiga do Interagir para a nova versão.

Fazendo Upgrade do Interagir

É possível atualizar o Interagir iniciando com a versão 8.5.x.

Devido a mudanças na arquitetura entre a versão Interagir 8.5.0 e versões anteriores do Interagir, não há caminho para atualização de versões anteriores do Interagir.

As seguintes seções descrevem como executar um upgrade no local do Interagir.

Sobre as Ferramentas de Upgrade do Interagir

O Interagir fornece cinco ferramentas de upgrade, uma para fazer upgrade do ambiente de design (aciUpgradeTool) e quatro para fazer upgrade do ambiente de tempo de execução (aciUpgradeTool_crhtab, aciUpgradeTool_lrntab, aciUpgradeTool_runtab e aciUpgradeTool_usrtab). Esses scripts são entregues com a nova versão do Interagir e estarão disponíveis apenas depois de executar o instalador do conjunto IBM EMM no modo limpo ou de upgrade para o ambiente de tempo de execução e para o ambiente de design.

Faça upgrade das propriedades de configuração do ambiente de design do Interagir quando fizer upgrade das propriedades de configuração do Campaign.

Ferramenta	Local	Propósito
aciUpgradeTool	<i>Interact_Design_Install_Directory</i> /interactDT/tools/upgrade	Faz upgrade das tabelas do ambiente de design do Interagir nas tabelas de sistema do Campaign.
aciUpgradeTool_runtab	<i>Interact_Runtime_Install_Directory</i> /tools/upgrade	Faz upgrade das propriedades de configuração das tabelas do ambiente de tempo de execução do Interagir e do ambiente de tempo de execução do Interagir.
aciUpgradeTool_lrntab	<i>Interact_Runtime_Install_Directory</i> /tools/upgrade	Faz upgrade das tabelas de aprendizado do Interagir.

Ferramenta	Local	Propósito
aciUpgradeTool_crhtab	<i>Interact_Runtime_Install_Directory</i> /tools/upgrade	Faz upgrade das tabelas de históricos de contato e de resposta usadas para rastreamento de resposta de sessão cruzada.
aciUpgradeTool_usrtab	<i>Interact_Runtime_Install_Directory</i> /tools/upgrade	Faz upgrade das tabelas do Interagir necessárias nas suas tabelas de usuário do perfil.

Quando executar qualquer uma das ferramentas de upgrade, será possível interromper o upgrade em qualquer prompt ao digitar abort.

Sobre o Log de Upgrade

Quando você executa a ferramenta de upgrade, ela grava detalhes de processamento, avisos e erros em um arquivo de log.

Por padrão, o log é nomeado como aci_upgrade.log e está localizado em um diretório logs no mesmo diretório que a ferramenta de upgrade. O local e o nível de detalhamento do arquivo de log são especificados no arquivo de script setenv e essas configurações podem ser modificadas antes de executar a ferramenta, se necessário, ao abrir o script setenv em qualquer editor de texto.

Sobre o Upgrade das Partições

Se tiver diversas partições no ambiente de design do Interagir, execute a ferramenta de upgrade uma vez para cada partição.

Importante: As partições devem ter os mesmos nomes nas versões de destino e de origem.

O ambiente de tempo de execução do Interagir não precisará de procedimentos adicionais se possuir diversas partições.

Sobre Iniciar e Parar Servidores Durante o Upgrade

Quando os drivers JDBC no WebLogic são usados para migração, o servidor de aplicativos da web no qual a nova versão do servidor de runtime do Interagir é implementada deve sempre permanecer em execução para fornecer acesso aos drivers do banco de dados.

Para fazer a atualização do Interact versão 8.5x ou superior

As listas a seguir fornecem as tarefas que deverão ser concluídas antes que se possa fazer a atualização de qualquer versão suportada do Interagir para a versão atual.

- Atualize os ambientes de tempo de execução do Interagir.
- Atualize o ambiente de design Interagir
- Após fazer upgrade do ambiente de design e dos ambientes de tempo de execução do Interagir, você estará pronto para fazer upgrade de sua implementação do Interagir.

Fazer Backup do Ambiente de Tempo de Execução do Interagir

Faça backup de todos os arquivos e do banco de dados de tabela de sistema usados pela instalação antiga do seu ambiente de tempo de execução do Interagir. É necessário fazer backup apenas de um servidor de runtime do Interagir por grupo de servidores.

Se a instalação do ambiente de tempo de execução Interagir irá requerer algumas das definições de configuração da versão mais antiga do Interagir além das novas configurações (padrão) na nova versão, use o utilitário `configTool` para exportar os parâmetros de configuração antigos do Interagir. Especifique um nome do arquivo diferente para o arquivo `exported.xml` e anote o local em que ele foi salvo.

Removendo a Implementação do Servidor de Runtime do Interagir

Você deve executar essa etapa para que o servidor de aplicativos da web libere o bloqueio no arquivo `InteractRT.war`, que será atualizado pela instalação de upgrade do Interagir. Isso permite fazer upgrade para uma atualização normal do arquivo `InteractRT.war` e registrar a nova versão do Interagir no console do IBM EMM.

1. Siga as instruções no seu servidor de aplicativos da web para remover a implementação do arquivo `Interagir.war` e salve ou ative todas as mudanças.
2. Encerre e reinicie o servidor de aplicativos da web após desinstalar o servidor de runtime do Interagir para assegurar que o bloqueador no arquivo `.war` está liberado.

Descarregue Arquivos Não Utilizados da Memória (Somente AIX)

Para instalações em AIX, execute o comando `slibclean` incluído com a sua instalação do AIX para descarregar bibliotecas não utilizadas da memória antes de executar o instalador no modo de upgrade. Note que você deve ser raiz para executar o comando `slibclean` para esse propósito.

Instalar a Nova Versão do Interagir

Siga as etapas de instalação detalhadas no “Instalando os Produtos” na página 16 para instalar a nova versão do Interagir. Para assegurar que o instalador faça upgrade automaticamente de sua instalação existente, certifique-se de executar a seguinte etapa:

- Quando fizer upgrade do ambiente de design, quando for solicitado especificar o local de instalação durante a instalação, selecione o mesmo local antigo do sistema Interagir Design Time.
- Quando fizer upgrade do ambiente de tempo de execução, quando for solicitado especificar o local de instalação durante a instalação, selecione o mesmo local antigo do sistema Interagir Run Time.

Revisar Script de Upgrade SQL e Modificá-lo, Se Necessário

Se seu ambiente de tempo de execução do Interagir incluir customizações nas tabelas do sistema de tempo de execução que modificaram a linguagem de definição de dados (DDL) padrão incluída com o Interagir, você deverá modificar o script de upgrade SQL padrão para que seu banco de dados corresponda às suas customizações.

As customizações comuns incluem mudanças para suportar diversos níveis de público ou usar visualizações de tabelas. É possível revisar os dicionários de dados para as novas versões dos produtos IBM para confirmar que os tamanhos da coluna sejam mapeados corretamente e que as restrições de chave estrangeira a partir de produto adicionais não entrem em conflito.

O `aci_runtab_upgrd` e o `aci_usrtab_upgrd` são os scripts de upgrade SQL que mais requerem revisões.

Importante: Você deve concluir essas mudanças antes de executar a ferramenta de upgrade do Interagir.

1. Localize o script de upgrade para seu tipo de banco de dados. Os scripts são instalados no diretório `/ddl/Upgrades` ou `/ddl/Upgrades/Unicode` na instalação do Interagir após executar o instalador do IBM EMM no modo de upgrade.
2. Certifique-se de que seu esquema de banco de dados corresponda à DDL incluída com o Interagir. Se seu esquema do banco de dados não corresponder à DDL no script de upgrade, edite o script para seu tipo de banco de dados para corresponder ao seu ambiente.

Exemplo de Modificações para o Script de Upgrade SQL

O seguinte exemplo mostra as modificações necessárias para o script de upgrade SQL `aci_runtab_upgrd` para suportar níveis de público adicionais.

Seu ambiente de design existente do Interagir contém um nível de público adicional chamado Household. Para suportar esse nível de público, o banco de dados do ambiente de tempo de execução do Interagir contém tabelas denominadas `HH_CHStaging` e `HH_RHStaging`.

Mudanças necessárias para o script de upgrade

Localize o código no script de upgrade SQL que atualiza os tamanhos de histórico e de tratamento da resposta para o nível de público Customer e replique-o para seu nível de público Household. Altere os nomes de tabela nessas instruções para os nomes apropriados para seu nível de público Household.

Você também deve revisar o SQL para suportar a mudança de tipo de dados para a coluna `SeqNum` na tabela `UACI_RHStaging`. O valor de `SeqNum` é um número sequencial entre todas as tabelas de migração de dados do histórico de resposta. O próximo valor usado é rastreado pela coluna `NextID` na tabela `UACI_IdsByType` em que `TypeID` é 2. Por exemplo, há três níveis de público: customer, household e account. Na tabela de migração de dados do histórico de resposta do customer, o `SeqNum` mais alto é 50. Na tabela de migração de dados do histórico de resposta household, o `SeqNum` mais alto é 75. Na tabela de migração de dados do histórico de resposta account, o `SeqNum` mais alto é 100. Portanto, você deve alterar o SQL para configurar o `NextID` para `TypeID = 2` no `UACI_IdsByType` para 101.

As seguintes instruções SQL de exemplo mostram as inclusões necessárias para o script `aci_runtab_upgrd_sqlsvr.sql` para um banco de dados SQL Server contendo o nível de público Household. O texto que foi alterado para suportar o nível de público Household está em negrito:

```
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 bancos de dados DB2 e Oracle, a seguinte instrução seria usada para inserir valores para a tabela 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 );

```

Se tiver diversos públicos, será necessário incluir seções no script SQL aci_usrtab_upgrd para cada nível de publico, como mostra o seguinte exemplo. O exemplo mostra apenas as inclusões modificadas.

```

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

```

Configurar Variáveis de Ambiente

Edite o arquivo setenv para configurar as variáveis de ambiente necessárias pela ferramenta de upgrade.

Para o ambiente de design do Interagir, o arquivo está localizado no diretório /interactDT/tools/upgrade na sua instalação do ambiente de design do Interagir.

Para o ambiente de tempo de execução do Interagir, o arquivo está localizado no diretório /tools/upgrade na sua instalação do ambiente de tempo de execução do Interagir.

Variáveis de Ambiente Necessárias pela Ferramenta de Upgrade.

As seguintes tabelas descrevem as variáveis de ambiente que devem ser configuradas para as ferramentas de upgrade do Interagir nos arquivos setenv.

As variáveis de ambiente para upgrade SSL são necessárias para os ambientes de design e de tempo de execução.

O arquivo setenv para o ambiente de design está localizado no diretório *Interact_Design_Environment_Install_Directory*/interactDT/tools/upgrade.

O arquivo setenv para o ambiente de tempo de execução está localizado no diretório *Interact_Runtime_Environment_Install_Directory*/tools/upgrade.

Ambiente de Design do Interagir

Variável	Descrição
JAVA_HOME	Diretório-raiz do JDK usado pela nova instalação Campaign.
JDBCDRIVER_CP	O caminho para o diretório que contém o driver JDBC. Esse é o caminho padrão para o driver JDBC; será possível substituir esse caminho quando executar a ferramenta de upgrade.
JDBCDRIVER_CLASS	A classe para o driver JDBC. Esse é o caminho padrão para o driver JDBC; será possível substituir essa classe quando executar a ferramenta de upgrade.
JDBCDRIVER_URL	A URL para o driver JDBC. Essa é a URL padrão para o driver JDBC; será possível substituir essa URL quando executar a ferramenta de upgrade.
ERROR_MSG_LEVEL	Nível de criação de log desejado. Valores válidos, listados do mais detalhado para o menos detalhado. <ul style="list-style-type: none">• DEBUG• INFO• ERRO• FATAL
LOG_TEMP_DIR	Diretório no qual deseja que a ferramenta de migração crie os arquivos de log.
LOG_FILE_NAME	O nome do arquivo para o arquivo de log para a ferramenta de upgrade.

Ambiente de Tempo de Execução do Interagir

Variável	Descrição
JAVA_HOME	Diretório-raiz do JDK usado pela nova instalação Interagir.
JDBCDRIVER_CP	O caminho para o diretório que contém o driver JDBC. Esse é o caminho padrão para o driver JDBC; será possível substituir esse caminho quando executar a ferramenta de upgrade.
JDBCDRIVER_CLASS	A classe para o driver JDBC. Esse é o caminho padrão para o driver JDBC; será possível substituir essa classe quando executar a ferramenta de upgrade.
JDBCDRIVER_URL	A URL para o driver JDBC. Essa é a URL padrão para o driver JDBC; será possível substituir essa URL quando executar a ferramenta de upgrade.
ERROR_MSG_LEVEL	Nível de criação de log desejado. Valores válidos, listados do mais detalhado para o menos detalhado. <ul style="list-style-type: none">• DEBUG• INFO• ERRO• FATAL
LOG_TEMP_DIR	Diretório no qual deseja que a ferramenta de migração crie os arquivos de log.
LOG_FILE_NAME	O nome do arquivo para o arquivo de log para a ferramenta de upgrade.

Variáveis de Ambiente para Suportar o Upgrade SSL (Ambientes de Tempo de Execução e de Design)

Variável	Descrição
IS_WEBLOGIC_SSL	A conexão com o servidor do sistema de destino deve ser feita por meio do SSL? Os valores válidos são YES e NO. Se esse valor for configurado para NO, não será necessário configurar as propriedades SSL restantes.
BEA_HOME_PATH	O caminho para o local onde o servidor WebLogic do sistema de destino está instalado. Isso é necessário para apontar para o arquivo license.bea nesse caminho. Se estiver instalando em um ambiente distribuído em que o servidor WebLogic do sistema de destino não está disponível localmente para esse script, copie o arquivo license.bea localmente para alguma pasta e especifique o caminho para essa pasta usando essa variável.
SSL_TRUST_KEYSTORE_FILE_PATH	Caminho para o armazenamento confiável para configurar o SSL no servidor WebLogic do sistema de destino. Esse é o local em que os certificados confiáveis residem. Usado para handshake SSL.
SSL_TRUST_KEYSTORE_PASSWORD	Senha para o armazenamento confiável para configurar o SSL no servidor WebLogic do sistema de destino. Se não houver nenhuma senha, configure-a para "" ou nada. Usado para handshake SSL.

Executar Ferramentas de Upgrade para o Ambiente de Design

Antes de executar a ferramenta de upgrade, inicie o servidor de aplicativos da web no sistema de destino.

Você deve executar a ferramenta de upgrade para atualizar as tabelas do Interagir nas tabelas de sistema do Campaign. Se tiver diversas partições, configure e execute a ferramenta de upgrade uma vez para cada partição.

Importante: O cliente de banco de dados executável (sqlplus, db2 ou osql) para a origem de dados das tabelas do sistema Campaign deve estar acessível no PATH do usuário que executará a ferramenta de upgrade.

As versões mais recentes da ferramenta de upgrade (aciUpgradeTool) está localizada no diretório /interactDT/tools/upgrade na instalação do ambiente de design do Interagir. Se sua versão não estiver listada, use a versão mais recente disponível. Insira as informações solicitadas nos prompts para fazer upgrade de suas tabelas de sistema para a nova versão do Interagir. Quando a ferramenta for concluída com êxito, seu processo de upgrade estará concluído.

Informações Necessárias para Executar a Ferramenta de Upgrade do Ambiente de Design (aciUpgradeTool)

Reúna as seguintes informações sobre sua instalação do ambiente de design do Interagir antes de executar a ferramenta de upgrade (aciUpgradeTool).

Informações de configuração do sistema de destino

- O nome da partição que está fazendo upgrade.
- O diretório no qual o Plataforma de Marketing está instalado
- Caminho completo do arquivo de configuração do Campaign (campaign_configuration.xml). Esse arquivo está localizado no diretório conf na sua instalação do Campaign.

Se conectar com as tabelas de sistema do ambiente de design usando o servidor de aplicativos da web, colete as seguintes informações.

- Nome do host
- Port
- Nome de Usuário
- Senha
- Para o WebLogic: O caminho e o nome do arquivo completos do arquivo jar do WebLogic

Se conectar com as tabelas de sistema do ambiente de design usando o JDBC, colete as seguintes informações.

- Nome da classe Java para o driver JDBC
- URL JDBC
- Propriedades adicionais necessárias pelo driver JDBC
- Nome de usuário e senha do banco de dados

Informações do banco de dados do ambiente de design de destino

- Catálogo (ou banco de dados) que contém as tabelas de sistema do ambiente de design de destino.
- Esquema
- Especifica se as tabelas são configuradas ou não para Unicode

Instalação do Interagir Design Time em um sistema de origem

- Versão do Interagir Design Time a partir da qual está fazendo upgrade

Executar Ferramentas de Upgrade para o Ambiente de Tempo de Execução

Antes de executar as ferramentas de upgrade, inicie o servidor de aplicativos da web no sistema de destino.

Você deve executar as ferramentas de upgrade para atualizar as tabelas do Interagir nas tabelas de tempo de execução, aprendizado, histórico de contato, histórico de resposta e de perfil do usuário.

As versões mais recentes das ferramentas de upgrade estão localizadas no diretório /tools/upgrade na instalação do ambiente de tempo de execução do Interagir. Se sua versão não estiver listada, use a versão mais recente disponível. Insira as informações solicitadas nos prompts para fazer upgrade de suas tabelas para a nova versão do Interagir. Quando a ferramenta for concluída com êxito, seu processo de upgrade estará concluído.

Importante: Execute esses scripts apenas uma vez para cada grupo de servidores.

Você deve executar as ferramentas na seguinte ordem.

1. Execute aciUpgradeTool_runtab para atualizar a systemTablesDataSource e as propriedades de configuração de tempo de execução do Interagir.
2. APENAS se estiver usando aprendizado integrado, execute aciUpgradeTool_lrntab para atualizar a learningTablesDataSource.
3. APENAS se estiver usando rastreamento de resposta de sessão cruzada, modifique /tools/upgrade/conf/ACIUpgradeTaskList_crhtab.properties se necessário e, em seguida, execute aciUpgradeTool_crhtab para atualizar a contactAndResponseHistoryDataSource.

Observe que será necessário modificar o arquivo `ACIUpgradeTaskList_crhtab.properties` apenas se estiver fazendo upgrade a partir do Interagir versão 8.x e que a origem de dados de tempo de execução Interagir (conforme especificado na propriedade de configuração `Interact | geral | contactAndResponseHistoryDataSource`) **não** é a mesma que a origem de dados de tabelas do sistema Campaign. O arquivo de propriedades contém instruções para ativar as três configurações necessárias para essa situação.

4. APENAS se estiver usando as tabelas `scoreOverride` ou `defaultOffers`, execute `aciUpgradeTool_usrtab` para atualizar `prodUserDataSource`.

Informações Necessárias para Executar as Ferramentas de Upgrade do Ambiente de Tempo de Execução

Reúna as informações a seguir sobre a instalação do tempo de execução do Interagir antes de executar as ferramentas de upgrade

aciUpgradeTool_runtab

Informações de configuração do sistema de destino

- O diretório no qual o Plataforma de Marketing está instalado
- Caminho completo do arquivo de configuração Interagir (`interact_configuration.xml`). Este arquivo encontra-se no diretório `conf` na instalação do Interagir.

Se conectar com as tabelas de sistema do ambiente de tempo de execução usando o servidor de aplicativos da web, colete as seguintes informações.

- Nome do host
- Port
- Nome de Usuário
- Senha
- Para o WebLogic: O caminho e o nome do arquivo completos do arquivo Jar do WebLogic

Se conectar com as tabelas de sistema do ambiente de tempo de execução usando o JDBC, colete as seguintes informações.

- Nome da classe Java para o driver JDBC
- URL JDBC
- Propriedades adicionais requeridas pelo driver JDBC
- Nome e senha de usuário do banco de dados

Informações do banco de dados do ambiente de tempo de execução de destino

- Catálogo (ou banco de dados) que contém as tabelas de sistema do ambiente de tempo de execução de destino.
- Esquema
- Se tabelas são ou não configuradas para Unicode

InteragirInstalação no sistema de origem

- Versão do Interagir da qual você fez o upgrade

aciUpgradeTool_lrintab

Informações de configuração do sistema de destino

- O diretório no qual o Plataforma de Marketing está instalado

Se conectar com as tabelas de aprendizado usando o servidor de aplicativos da web, colete as seguintes informações.

- Nome do host
- Port
- Nome de Usuário
- Senha
- Para o WebLogic: O caminho e o nome do arquivo completos do arquivo Jar do WebLogic

Se conectar com as tabelas de aprendizado usando o JDBC, colete as seguintes informações.

- Nome da classe Java para o driver JDBC
- URL JDBC
- Propriedades adicionais requeridas pelo driver JDBC
- Nome e senha de usuário do banco de dados

Informações do banco de dados de aprendizado de destino

- Catálogo (ou banco de dados) que contém as tabelas de aprendizado de destino.
- Esquema
- Se tabelas são ou não configuradas para Unicode

InteragirInstalação no sistema de origem

- Versão do Interagir da qual você fez o upgrade

aciUpgradeTool_crhtab

Informações de configuração do sistema de destino

- O diretório no qual o Plataforma de Marketing está instalado

Se conectar com as tabelas de históricos de contato para resposta de sessão cruzada usando o servidor de aplicativos da web, colete as seguintes informações.

- Nome do host
- Port
- Nome de Usuário
- Senha
- Para o WebLogic: O caminho e o nome do arquivo completos do arquivo Jar do WebLogic

Se conectar com as tabelas de históricos de contato para resposta de sessão cruzada usando o JDBC, colete as seguintes informações.

- Nome da classe Java para o driver JDBC
- URL JDBC
- Propriedades adicionais requeridas pelo driver JDBC
- Nome e senha de usuário do banco de dados

Informações das tabelas de históricos de contato para o banco de dados de resposta de sessão cruzada

- Catálogo (ou banco de dados) que contém as tabelas de históricos de contato de destino para resposta de sessão cruzada.

- Esquema
- Se tabelas são ou não configuradas para Unicode

InteragirInstalação no sistema de origem

- Versão do Interagir da qual você fez o upgrade

aciUpgradeTool_usrtab

Informações de configuração do sistema de destino

- O diretório no qual o Plataforma de Marketing está instalado

Se conectar com as tabelas de perfil do usuário usando o servidor de aplicativos da web, colete as seguintes informações.

- Nome do host
- Port
- Nome de Usuário
- Senha
- Para o WebLogic: O caminho e o nome do arquivo completos do arquivo Jar do WebLogic

Se conectar com as tabelas de perfil do usuário usando o JDBC, colete as seguintes informações.

- Nome da classe Java para o driver JDBC
- URL JDBC
- Propriedades adicionais requeridas pelo driver JDBC
- Nome e senha de usuário do banco de dados

Informações do banco de dados do perfil do usuário de destino

- Catálogo (ou banco de dados) que contém as tabelas de perfil do usuário de destino.
- Esquema
- Se tabelas são ou não configuradas para Unicode

InteragirInstalação no sistema de origem

- Versão do Interagir da qual você fez o upgrade

Reimplementar o Servidor de Runtime do Interagir no Servidor de Aplicativos da Web

Reimplemente a versão recém-instalada do servidor de runtime do Interagir no seu servidor de aplicativos da web.

Apêndice. Desinstalando Produtos do IBM

Poderá ser necessário desinstalar um produto do IBM , se estiver executando uma das seguintes ações.

- Obsoletando um sistema.
- Removendo um produto do IBM de seu sistema.
- Liberando espaço em um sistema.

Ao instalar os produtos do IBM EMM, um desinstalador é incluído no diretório `Uninstall_Product`, em que *Product* é o nome do produto do IBM . No Windows, uma entrada também é incluída na lista **Adicionar ou remover programas** no Painel de controle.

Executar o desinstalador do IBM assegura que todos os arquivos de configuração, informações de registro do instalador e dados do usuário sejam removidos do sistema. Se remover manualmente os arquivos do diretório de instalação em vez de executar o desinstalador, o resultado poderá ser uma instalação incompleta, se posteriormente reinstalar um produto do IBM no mesmo local. Após a instalação de um produto, seu banco de dados não é removido. O desinstalador somente remove os arquivos padrão que foram criados durante a instalação. Todo arquivo criado ou gerado após a instalação não é removido.

Para Desinstalar o Interagir

Além das instruções gerais para desinstalar os produtos do IBM EMM, siga essas diretrizes quando desinstalar o Interagir.

Se diversas instalações de tempo de execução do Interagir estiverem usando a mesma instalação do Plataforma de Marketing, você deverá remover a conectividade de rede para a máquina de tempo de execução do Interagir antes de executar o desinstalador. A falha ao fazer isso desinstalará todos os dados de configuração de todas as outras instalações de tempo de execução do Interagir a partir do Plataforma de Marketing.

Quaisquer avisos referentes à falha ao cancelar o registro com o Plataforma de Marketing podem ser ignorados com segurança.

É possível exportar uma cópia de sua configuração por precaução antes de desinstalar o Interagir.

Se optar por desinstalar o ambiente de design do Interagir, após executar o desinstalador, poderá ser necessário cancelar o registro manualmente do Interagir. Use `configtool` para cancelar o registro de `full_path_to_Interact_DT_installation_directory\interactDT\conf\interact_navigation.xml`.

1. Remova a implementação do aplicativo da web do produto IBM EMM a partir do WebSphere ou WebLogic.
2. Encerre o WebSphere ou o WebLogic.
3. Execute o desinstalador IBM EMM e siga as instruções no assistente.

O desinstalador está localizado no diretório `Uninstall_Product`, em que *Product* é o nome do seu produto IBM EMM.

Quando você desinstala um produto que foi instalado usando o modo não assistido, a desinstalação será executada no modo não assistido (sem exibir nenhum diálogo para interação com o usuário).

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM

Se encontrar um problema que não puder resolver consultando a documentação, o contato de suporte designado da sua empresa pode registrar uma chamada com o suporte técnico do IBM . Use as informações nessa seção para assegurar que o seu problema seja resolvido com eficiência e êxito.

Se você não for um contato de suporte designado na sua empresa, entre em contato com o seu administrador do IBM para obter informações.

Informações a Reunir

Antes de entrar em contato com o suporte técnico do IBM , reúna as seguintes informações:

- Uma breve descrição da natureza do seu problema.
- Mensagens de erros detalhadas que você consulta quando ocorre o problema.
- Etapas detalhadas para reproduzir o problema.
- Arquivos de log, arquivos de sessão, arquivos de configuração e arquivos de dados relacionados.
- Informações sobre o seu produto e ambiente do sistema, que você pode obter conforme descrito em "Informações do Sistema".

Informações do Sistema

Ao ligar para o suporte técnico do IBM , você pode ser solicitado a fornecer informações sobre o seu ambiente.

Se o seu problema não impedi-lo de efetuar login, muitas dessas informações estarão disponíveis na página Sobre, que fornece informações sobre os seus aplicativos IBM instalados.

É possível acessar a página Sobre selecionando **Ajuda > Sobre**. Se a página Sobre não estiver acessível, é possível obter o número da versão de qualquer aplicativo IBM visualizando o arquivo `version.txt` localizado sob o diretório de instalação para cada aplicativo.

Informações de Contato para o Suporte Técnico do IBM

Para obter as maneiras de entrar em contato com o suporte técnico IBM , consulte o website Suporte Técnico do Produto IBM : (http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual IBM poderá ser utilizado em substituição. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento desta publicação não garante ao Cliente nenhum direito sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Para pedidos de licença relacionados a informações de DBCS (Conjunto de Caracteres de Byte Duplo), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de licença, por escrito, para:

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

O parágrafo a seguir não se aplica ao Reino Unido ou qualquer outro país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO-INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, essa disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Essas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Periodicamente são feitas alterações nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em novas edições da publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

Referências nestas informações a Web sites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses Web sites. Os materiais contidos nesses Web sites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e a utilização desses Web sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) a utilização mútua das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriados, incluindo em alguns casos o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato de Licença de Programa Internacional IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão as mesmas em sistemas disponíveis em geral. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações relativas a produtos não IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, de seus anúncios publicados ou de outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Todos os preços IBM mostrados são preços de varejo sugeridos pela IBM, são atuais e estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. Os preços do revendedor podem variar.

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios utilizados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los da forma mais completa possível, os exemplos

podem incluir nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços utilizados por uma empresa real é mera coincidência.

LICENÇA DE DIREITOS AUTORAIS:

Estas informações contêm programas de aplicativos de exemplo na linguagem fonte, ilustrando as técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. O Cliente pode copiar, modificar e distribuir estes programas de exemplo sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, utilização, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de exemplo são criados. Esses exemplos não foram testados completamente em todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, manutenção ou função destes programas. Os programas de exemplo são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de nenhum tipo. A IBM não se responsabiliza por quaisquer danos decorrentes do uso dos programas de exemplo.

Se estas informações estiverem sendo exibidas em cópia eletrônica, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

Marcas Registradas

A IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em muitos países em todo mundo. Outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas registradas ou marcas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas IBM está disponível na web em "Informações de Copyright e Marca Registrada" no endereço www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Considerações sobre Política de Privacidade e Termos de Uso

Os produtos de Software IBM, incluindo software como soluções de serviços, ("Ofertas de Software") podem usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações sobre o uso do produto, para ajudar a melhorar a experiência do usuário final, para ajustar as interações com o usuário final ou para outras finalidades. Um cookie é uma parte de dados que um website pode enviar ao navegador, que pode, então, ser armazenado no computador como uma tag que identifica o computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por esses cookies. Se uma Oferta de Software que você está usando permitir coletar informações pessoais por meio de cookies e tecnologias semelhantes, nós o informaremos sobre os detalhes específicos abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, essa Oferta de Software pode usar cookies de sessão e persistentes que coletam o nome de usuário de cada usuário e outras informações pessoais para fins de gerenciamento de sessão, usabilidade do usuário aprimorada ou outras finalidades de rastreamento de uso ou funcionais. Esses cookies podem ser desativados, mas sua desativação irá também eliminar a funcionalidade que eles ativam.

Várias jurisdições regulam a coleta de informações pessoais por meio de cookies e tecnologias semelhantes. Se as configurações implementadas para essa Oferta de Software fornecer a você como cliente a capacidade de coletar informações pessoais de usuários finais via cookies e outras tecnologias, você deverá buscar sua própria

orientação jurídica sobre as leis aplicáveis a essa coleta de dados, incluindo quaisquer requisitos para fornecer aviso e consentimento onde apropriado.

A IBM requer que os Clientes (1) forneçam um link claro e visível para os termos de uso do website do Cliente (por exemplo, política de privacidade) que inclua um link para a coleta de dados e as práticas de uso da IBM e do Cliente, (2) notifiquem que os cookies e os indicadores de gifs/web claros estão sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente juntamente com uma explicação da finalidade de tal tecnologia, e (3) à extensão exigida pela lei, obtenham consentimento dos visitantes do website antes do posicionamento dos cookies e limpem os indicadores de gifs/web posicionados pelo Cliente ou pela IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website

Para obter mais informações sobre o uso de várias tecnologias, incluindo cookies, para essas finalidades, consulte IBM's Online Privacy Statement em: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> seção intitulada "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."



Impresso no Brasil