

Versión 10 Release 1  
13 de octubre de 2017

*IBM Contact Optimization*  
*Guía de instalación*

**IBM**

**Nota**

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información del apartado "Avisos" en la página 43.

---

# Contenido

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

Hoja de ruta de la instalación. . . . .	1
Cómo funcionan los instaladores . . . . .	2
Modos de instalación . . . . .	3
Documentación y ayuda de Contact Optimization . . . . .	3

## Capítulo 2. Planificación de la instalación de Contact Optimization . . . 5

Requisitos previos . . . . .	5
Hoja de trabajo de la instalación Contact Optimization . . . . .	7
Orden de instalación para los productos IBM Marketing Software . . . . .	9

## Capítulo 3. Instalación de Contact Optimization . . . . . 13

Instalación de Contact Optimization mediante la modalidad de GUI . . . . .	13
Contact Optimization y archivos EAR y WAR . . . . .	19
Instalación de Contact Optimization utilizando el modo de consola . . . . .	19
Instalación silenciosa de Contact Optimization. . . . .	20
Archivos de respuestas de ejemplo . . . . .	21

## Capítulo 4. Configurar Contact Optimization . . . . . 23

Creación y cumplimentación manual de las tablas del sistema de Contact Optimization . . . . .	23
Registro manual de Contact Optimization . . . . .	24
Establecimiento manual de las propiedades de configuración de Contact Optimization . . . . .	24

Configuración de la herramienta ACOOptAdmin. . . . .	24
Configuración de Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos . . . . .	25
Inicio del servidor de Contact Optimization . . . . .	26
Correlación de tablas de Contact Optimization . . . . .	26
Referencia de correlación de tablas del sistema de Contact Optimization . . . . .	27
Referencia de correlación de tablas del historial de contactos de Contact Optimization . . . . .	28
Verificación de la instalación de Contact Optimization . . . . .	28

## Capítulo 5. Configuración de varias particiones para Contact Optimization . 29

Cómo funcionan varias particiones . . . . .	29
Configurar varias particiones para Contact Optimization . . . . .	30
Configuración de ACOServer para varias particiones . . . . .	31

## Capítulo 6. Desinstalación de Contact Optimization . . . . . 33

## Capítulo 7. configTool . . . . . 35

## Antes de ponerse en contacto con el equipo de soporte técnico de IBM . . . 41

## Avisos . . . . . 43

Marcas registradas . . . . .	45
Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso . . . . .	45



---

## Capítulo 1. Descripción general de la instalación

Una instalación de Contact Optimization se ha completado cuando ha instalado y configurado Contact Optimization. La Guía de instalación de Contact Optimization proporciona información detallada sobre cómo instalar y configurar Contact Optimization.

Utilice la sección Itinerario de instalación para comprender completamente cómo se utiliza la Guía de instalación de Contact Optimization.

---

### Hoja de ruta de la instalación

Utilice la hoja de ruta de la instalación para encontrar rápidamente la información que necesita para instalar Contact Optimization.

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

*Tabla 1. Hoja de ruta de la instalación de Contact Optimization*

Tema	Información
Capítulo 1, "Descripción general de la instalación"	En este capítulo se proporciona la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Cómo funcionan los instaladores" en la página 2</li><li>• "Modos de instalación" en la página 3</li><li>• "Documentación y ayuda de Contact Optimization" en la página 3</li></ul>
Capítulo 2, "Planificación de la instalación de Contact Optimization", en la página 5	En este capítulo se proporciona la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Requisitos previos" en la página 5</li><li>• "Hoja de trabajo de la instalación Contact Optimization" en la página 7</li><li>• "Orden de instalación para los productos IBM Marketing Software" en la página 9</li></ul>
Capítulo 3, "Instalación de Contact Optimization", en la página 13	En este capítulo se proporciona la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Instalación de Contact Optimization mediante la modalidad de GUI" en la página 13</li><li>• "Instalación de Contact Optimization utilizando el modo de consola" en la página 19</li><li>• "Instalación silenciosa de Contact Optimization" en la página 20</li></ul>

Tabla 1. Hoja de ruta de la instalación de Contact Optimization (continuación)

Tema	Información
Capítulo 4, “Configurar Contact Optimization”, en la página 23	<p>En este capítulo se proporciona la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Creación y cumplimentación manual de las tablas del sistema de Contact Optimization” en la página 23</li> <li>• “Registro manual de Contact Optimization” en la página 24</li> <li>• “Establecimiento manual de las propiedades de configuración de Contact Optimization” en la página 24</li> <li>• “Configuración de la herramienta ACOOptAdmin” en la página 24</li> <li>• “Configuración de Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos” en la página 25</li> <li>• “Inicio del servidor de Contact Optimization” en la página 26</li> <li>• “Correlación de tablas de Contact Optimization” en la página 26</li> <li>• “Verificación de la instalación de Contact Optimization” en la página 28</li> </ul>
Capítulo 5, “Configuración de varias particiones para Contact Optimization”, en la página 29	<p>En este capítulo se proporciona la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Cómo funcionan varias particiones” en la página 29</li> <li>• “Configurar varias particiones para Contact Optimization” en la página 30</li> <li>• “Configuración de ACOServer para varias particiones” en la página 31</li> </ul>
Capítulo 6, “Desinstalación de Contact Optimization”, en la página 33	<p>En este capítulo se proporciona información sobre cómo desinstalar Contact Optimization.</p>
Capítulo 7, “configTool”, en la página 35	<p>En este capítulo se proporciona información sobre cómo usar la utilidad <b>configTool</b>.</p>

## Cómo funcionan los instaladores

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

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

- El instalador de la suite y el instalador del producto deben estar en el mismo directorio del sistema donde desea instalar el producto. Cuando hay varias versiones de un instalador de producto en el directorio con el instalador maestro, el instalador maestro siempre muestra la versión más reciente del producto en la pantalla Productos IBM Marketing Software del asistente de instalación.

- Si tiene previsto instalar un parche inmediatamente después de instalar un producto IBM Marketing Software, asegúrese de que el instalador del parche esté en el mismo directorio que los instaladores de la suite y del producto.
- El directorio de nivel superior predeterminado de las instalaciones de IBM Marketing Software es /IBM/IMS para UNIX o C:\IBM\IMS para Windows. Sin embargo, puede cambiar el directorio durante la instalación.

---

## Modos de instalación

El instalador de la suite de IBM Marketing Software puede ejecutarse en uno de los siguientes modos: modo de interfaz gráfica de usuario, modo de consola o modo silencioso (también denominado modo desatendido). Seleccione un modo que se ajuste a sus requisitos cuando instale Contact Optimization.

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

### Modo de interfaz gráfica de usuario

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

### Modo de consola

Utilice el modo de consola para instalar Contact Optimization utilizando la ventana de línea de mandatos.

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

### Modo silencioso

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

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

---

## Documentación y ayuda de Contact Optimization

Contact Optimization proporciona documentación y ayuda para los usuarios, administradores y desarrolladores.

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo iniciarse en Contact Optimization:

*Tabla 2. Puesta en funcionamiento*

Tarea	Documentación
Ver una lista de las características nuevas, los problemas conocidos y las soluciones provisionales	<i>IBM Contact Optimization Notas del release</i>

Tabla 2. Puesta en funcionamiento (continuación)

Tarea	Documentación
Obtener información sobre la estructura de la base de datos de Contact Optimization	<i>Tablas del sistema y diccionario de datos de Contact Optimization</i>
Instalar o actualizar Contact Optimization	Una de las guías siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Guía de instalación de IBM Contact Optimization</i></li> <li>• <i>Guía de actualización de IBM Contact Optimization</i></li> </ul>

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

Tabla 3. Configurar y utilizar Contact Optimization

Tarea	Documentación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear sesiones de Contact Optimization</li> <li>• Configurar el proceso de Contact Optimization</li> <li>• Usar los contactos optimizados en campañas de marketing</li> </ul>	<i>Guía del usuario de IBM Contact Optimization</i>

Utilice la tabla siguiente para obtener ayuda si surgen problemas al utilizar Contact Optimization:

Tabla 4. Obtener ayuda

Tarea	Instrucciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver los errores de instalación de Contact Optimization</li> <li>• Resolver los errores de la sesión de Contact Optimization</li> <li>• Mejorar el rendimiento de Contact Optimization</li> </ul>	<i>IBM Contact Optimization Guía de resolución de problemas y ajuste</i>
Abrir la ayuda en línea	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elija <b>Ayuda &gt; Ayuda para esta página</b> para abrir un tema de ayuda según contexto.</li> <li>2. Pulse el icono <b>Mostrar navegación</b> en la ventana de ayuda para visualizar la ayuda completa.</li> </ol> <p>Debe tener acceso web para ver la ayuda en línea contextual. Póngase en contacto con el soporte de IBM para obtener más información sobre cómo acceder a IBM Knowledge Center e instalarlo de forma local para la documentación fuera de línea.</p>
Obtener archivos PDF	<p>Utilice uno de los métodos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elija <b>Ayuda &gt; Documentación del producto</b> para acceder a los PDF de Contact Optimization.</li> <li>• Elija <b>Ayuda &gt; Toda la documentación de la suite de IBM Marketing Software</b> para acceder a toda la documentación disponible.</li> </ul>
IBM Knowledge Center	Para acceder a IBM Knowledge Center, elija <b>Ayuda &gt; Soporte para este producto</b> .
Obtener soporte	Vaya a <a href="http://www.ibm.com/support">http://www.ibm.com/support</a> para acceder al portal de soporte de IBM .



---

## Capítulo 2. Planificación de la instalación de Contact Optimization

Cuando planifique la instalación de Contact Optimization , deberá asegurarse de haber configurado el sistema correctamente, y de haber configurado el entorno para que pueda hacer frente a cualquier anomalía.

---

### Requisitos previos

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

#### Requisitos del sistema

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

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

#### Requisitos de DB2

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

#### Requisitos del dominio de red

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

**Importante:** Para obtener el mejor rendimiento, instale Contact Optimization en su propio sistema, donde no haya instalado otros productos IBM Marketing Software. Contact Optimization requiere considerables recursos de cálculo y proceso de datos. Puede tener mayor control y flexibilidad para el ajuste del rendimiento si utiliza Contact Optimization en un entorno dedicado.

#### Requisitos de JVM

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

WebLogic o WebSphere dedicado a los productos IBM Marketing Software.

## Requisitos de conocimientos

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

## Valores del navegador de Internet

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

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

## Permisos de acceso

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

- Acceso de administración para todas las bases de datos necesarias
- Acceso de lectura y escritura al directorio y subdirectorios correspondientes para la cuenta del sistema operativo que se utiliza para ejecutar el servidor de aplicaciones web y los componentes de IBM Marketing Software
- Permiso de escritura para todos los archivos que debe editar
- Permiso de escritura para todos los directorios donde debe guardar un archivo como, por ejemplo, el directorio de instalación, y el directorio de copia de seguridad, si está actualizando
- Permisos de lectura, escritura y ejecución adecuados para ejecutar el instalador

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

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

## Variable de entorno `JAVA_HOME`

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

Si la variable de entorno `JAVA_HOME` apunta a un JRE incorrecto, debe borrar la variable `JAVA_HOME` antes de ejecutar los instaladores de IBM Marketing Software.

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

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

El instalador de IBM Marketing Software instala un JRE en el directorio de nivel superior para la instalación de IBM Marketing Software. Los instaladores de

aplicaciones de IBM Marketing Software individuales no instalan un JRE. En su lugar, indican la ubicación del JRE que instala el instalador de IBM Marketing Software. Puede restablecer la variable de entorno cuando se completen todas las instalaciones.

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

## Requisito de Marketing Platform

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

## Requisito de Campaign

Debe instalar o actualizar y configurar Campaign antes de instalar o actualizar Contact Optimization.

**Nota:** Para instalaciones en UNIX, es posible que deba establecer la propiedad **Djava.awt.headless** en true en el servidor de aplicaciones web. Se requiere este valor sólo cuando no pueda ver los informes de Contact Optimization. Consulte la publicación *IBM Campaign Guía de instalación* para obtener más información.

No es necesario preparar orígenes de datos adicionales para Contact Optimization porque Contact Optimization utiliza el origen de datos de tablas del sistema de Campaign.

---

## Hoja de trabajo de la instalación Contact Optimization

Utilice la hoja de trabajo de la instalación de Contact Optimization para recopilar información sobre la base de datos que contiene las tablas del sistema de Contact Optimization y sobre otros productos IBM Marketing Software que son necesarios para poder instalar Contact Optimization.

### Información de base de datos de Campaign

El asistente de instalación de Contact Optimization debe comunicarse con la base de datos de la tabla del sistema de Campaign para crear las tablas de Contact Optimization. Debe recopilar la siguiente información sobre su instalación de Campaign para permitir que el instalador instale las tablas de base de datos de Contact Optimization y configure Contact Optimization:

*Tabla 5. Hoja de trabajo de la base de datos de Campaign*

Información de base de datos	Notas
Compruebe si la base de datos de Campaign está configurada para Unicode	

Tabla 5. Hoja de trabajo de la base de datos de Campaign (continuación)

Información de base de datos	Notas
Tipo de datos de Campaign  Si el tipo de base de datos es DB2, y se instala en un sistema UNIX, tome nota de la ruta de instancia de DB2.  Si el tipo de base de datos es Oracle, tome nota de ruta del directorio inicial de Oracle.	
Nombre de host de base de datos de Campaign	
Puerto de base de datos de Campaign	
Nombre de base de datos de Campaign	
Nombre de usuario de la cuenta de base de datos de Campaign	
Contraseña de la cuenta de base de datos de Campaign	
URL de conexión JDBC a la base de datos de Campaign  Este instalador proporciona el URL de conexión en función de los valores que se proporcionen. No obstante, debe confirmar que el URL es correcto.	
El nombre del sistema en el que se instala el servidor de aplicaciones web de Campaign.	
El puerto en el que el servidor de aplicaciones de Campaign está a la escucha.  Si tiene previsto implementar SSL, obtenga el puerto SSL.	
El dominio de red del sistema de despliegue.	

**Nota:** Si tiene Contact Optimization y Campaign en sistemas distintos, no tiene que montar el directorio de Campaign para la instalación de Campaign como unidad de red en el sistema que aloja Contact Optimization. Asegúrese de que CAMPAIGN\_HOME apunte a OPTIMIZE\_HOME en ACOServer.bat/.sh. Esta variable se conserva para mantener la compatibilidad y se establece en OPTIMIZE\_HOME. No altere el valor de esta variable.

### Información de base de datos de Marketing Platform

El asistente de instalación de Contact Optimization debe poder comunicarse con la base de datos de tablas del sistema de Marketing Platform para registrar el producto. Cada vez que ejecute el instalador, deberá especificar la siguiente información de conexión de base de datos para la base de datos de tablas del sistema de Marketing Platform:

- Tipo de base de datos
- Nombre de host de base de datos
- Puerto de la base de datos
- Nombre de base de datos o ID de esquema

- Nombre de usuario y contraseña de la cuenta de base de datos
- URL de conexión JDBC a la base de datos de Marketing Platform. Este instalador proporciona el URL de conexión en función de los valores que se proporcionen. No obstante, debe confirmar que el URL es correcto.

Si desea que el instalador cree las tablas del sistema, debe proporcionar información que permita al instalador conectarse a la base de datos del producto. Si desea crear las tablas del sistema manualmente, debe utilizar el cliente de base de datos para ejecutar los scripts SQL que se proporcionan con la instalación del producto.

## Información sobre el componente web

Obtenga la información siguiente para todos los productos IBM Marketing Software que tengan un componente web, que despliegue en un servidor de aplicaciones web:

- El nombre de los sistemas en los que los servidores de aplicaciones web están instalados. Puede tener uno o varios servidores de aplicaciones web, en función del entorno de IBM Marketing Software que esté configurando.
- El puerto en el que el servidor de aplicaciones está a la escucha. Si tiene previsto implementar SSL, obtenga el puerto SSL.
- El dominio de red del sistema de despliegue. Por ejemplo, example.com.

## ID de sitio de IBM

Si está instalando un producto IBM Marketing Software en uno de los países que figuran en la pantalla País de la instalación del instalador de producto, deberá especificar su ID de sitio de IBM en el espacio proporcionado. Podrá encontrar el ID de sitio de IBM en uno de los documentos siguientes:

- Carta de bienvenida de IBM
- Carta de bienvenida del soporte técnico
- Carta de prueba de titularidad
- Otras comunicaciones que se envían cuando se adquiere el software

Es posible que IBM utilice los datos que proporciona el software para comprender mejor cómo utilizan los clientes nuestros productos, y para mejorar el soporte al cliente. Los datos que se recopilan no incluyen ninguna información que identifique a las personas. Realice las acciones siguientes si no desea que se recopile dicha información:

1. Una vez que Marketing Platform ya esté instalado, inicie una sesión en Marketing Platform como un usuario que tenga privilegios de administración.
2. Vaya a **Valores > Configuración**, y establezca la propiedad **Inhabilitar etiquetado de páginas**, de la categoría **Plataforma**, en True.

---

## Orden de instalación para los productos IBM Marketing Software

Al instalar o actualizar varios productos IBM Marketing Software, debe instalar o actualizar los mismos en un orden específico.

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

Tabla 6. Orden de instalación o actualización para los productos IBM Marketing Software

Producto	Orden de instalación o actualización
Campaign (con o sin eMessage)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing Platform</li> <li>2. Campaign</li> </ol> <p><b>Nota:</b> eMessage se instala automáticamente cuando se instala Campaign. No obstante, eMessage no se configura o habilita durante el proceso de instalación de Campaign.</p>
Interact	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing Platform</li> <li>2. Campaign</li> <li>3. Entorno de tiempo de diseño de Interact</li> <li>4. Entorno de tiempo de ejecución de Interact</li> <li>5. Servidor de Interact Extreme Scale</li> </ol> <p>Si desea instalar o actualizar el entorno de tiempo de diseño de Interact solamente, instálelo o actualícelo en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing Platform</li> <li>2. Campaign</li> <li>3. Entorno de tiempo de diseño de Interact</li> </ol> <p>Si desea instalar o actualizar el entorno de tiempo de ejecución de Interact solamente, instálelo o actualícelo en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing Platform</li> <li>2. Entorno de tiempo de ejecución de Interact</li> </ol> <p>Si desea instalar el servidor de Interact Extreme Scale solamente, instálelo en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing Platform</li> <li>2. Entorno de tiempo de ejecución de Interact</li> <li>3. Servidor de Interact Extreme Scale</li> </ol>
Marketing Operations	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing Platform</li> <li>2. Marketing Operations</li> </ol> <p><b>Nota:</b> Si está integrando Marketing Operations con Campaign, también debe instalar Campaign. El orden de instalación de estos dos productos no importa.</p>
Distributed Marketing	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing Platform</li> <li>2. Campaign</li> <li>3. Distributed Marketing</li> </ol>
Contact Optimization	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing Platform</li> <li>2. Campaign</li> <li>3. Contact Optimization</li> </ol>

Tabla 6. Orden de instalación o actualización para los productos IBM Marketing Software (continuación)

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





---

## Capítulo 3. Instalación de Contact Optimization

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

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

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

### Archivos de instalación

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

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

Tabla 7. Archivos de instalación

Sistema operativo	Archivo de instalación
Windows: modo de interfaz gráfica de usuario y consola	<i>Producto_N.N.N.N_win64.exe</i> , donde <i>Producto</i> es el nombre del producto, <i>N.N.N.N</i> es el número de versión del producto y Windows de 64 bit es el sistema operativo en el que se debe instalar el archivo.
UNIX: modo X Window System	<i>Producto_N.N.N.N_linux64.bin</i> , donde <i>Producto</i> es el nombre del producto y <i>N.N.N.N</i> es el número de versión del producto.
UNIX: modo de consola	<i>Producto_N.N.N.N.bin</i> , donde <i>Producto</i> es el nombre del producto y <i>N.N.N.N</i> es el número de versión del producto. Este archivo se puede utilizar para la instalación en todos los sistemas operativos UNIX.

---

## Instalación de Contact Optimization mediante la modalidad de GUI

Para Windows, utilice la modalidad de la GUI para instalar Contact Optimization. Para UNIX, utilice la modalidad del sistema X Window para Contact Optimization.

### Antes de empezar

**Importante:** Antes de utilizar la modalidad de GUI para instalar Contact Optimization, asegúrese de que el espacio temporal disponible en el sistema donde se instale Contact Optimization tenga un tamaño mayor que tres veces el tamaño del instalador de Contact Optimization.

**Importante:** Si los productos IBM Marketing Software se instalan en un entorno distribuido, deberá utilizar el nombre de máquina en lugar de una dirección IP en el URL de navegación para todas las aplicaciones de la suite. Además, si se halla en un entorno en clúster y decide utilizar puertos que sean diferentes de los puertos predeterminados 80 o 443 para su despliegue, no utilice un número de puerto en el valor de esta propiedad.

Asegúrese de que el instalador de IBM Marketing Software y los instaladores de Contact Optimization estén en el mismo directorio en el sistema donde desee instalar Contact Optimization.

Asegúrese de que instala Marketing Platform y Campaign antes de instalar Contact Optimization. Para obtener más información sobre cómo instalar Marketing Platform, consulte la publicación *IBM Marketing Platform Installation Guide*. Para obtener más información sobre cómo instalar Campaign, consulte la publicación *IBM Campaign Installation Guide*.

## Acerca de esta tarea

Realice las acciones siguientes para instalar Contact Optimization mediante la modalidad de GUI:

### Procedimiento

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

Tabla 8. GUI del instalador de IBM Marketing Software

Ventana	Descripción
Introducción	Ésta es la primera ventana del instalador de la suite de IBM Marketing Software. Desde esta ventana puede abrir las guías de instalación y actualización de Contact Optimization. También puede ver un enlace para las guías de instalación y actualización de los productos cuyos instaladores se guarden en el directorio de instalación.  Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.

Tabla 8. GUI del instalador de IBM Marketing Software (continuación)

Ventana	Descripción
Destino de los archivos de respuestas	<p>Pulse el recuadro de selección <b>Generar archivo de respuestas</b> si desea generar archivos de respuestas para el producto. Los archivos de respuestas almacenan la información necesaria para la instalación del producto. Puede utilizar los archivos de respuestas para una instalación desatendida del producto.</p> <p>En el campo <b>Destino de los archivos de respuestas</b>, pulse <b>Elegir</b> para buscar un destino en el que desee guardar los archivos de respuestas. De forma alternativa, pulse <b>Restaurar carpeta predeterminada</b> para guardar los archivos de respuestas en la ubicación C:\ predeterminada.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
IBM Marketing Software Productos	<p>En la lista <b>Conjunto de instalación</b>, seleccione <b>Personalizado</b> para seleccionar Contact Optimization como el producto que desea instalar.</p> <p>En el área <b>Conjunto de instalación</b> puede ver todos los productos cuyos archivos de instalación se encuentren en el mismo directorio en su sistema.</p> <p>En el campo <b>Descripción</b> puede ver la descripción del producto que haya seleccionado en el área <b>Conjunto de instalación</b>.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Directorio de instalación	<p>En el campo <b>Especificar el directorio de instalación</b>, pulse <b>Elegir</b> para ir al directorio en el que desee instalar el producto.</p> <p>Si desea instalar el producto en la carpeta donde están almacenados los instaladores, pulse <b>Restaurar carpeta predeterminada</b>.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Seleccionar servidor de aplicaciones	<p>Seleccione uno de los servidores de aplicaciones siguientes para la instalación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IBM WebSphere</li> <li>• Oracle WebLogic</li> </ul> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>

Tabla 8. GUI del instalador de IBM Marketing Software (continuación)

Ventana	Descripción
Tipo de base de datos de Platform	<p>Seleccione el tipo de base de datos de Marketing Platform apropiado.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Conexión de base de datos de Platform	<p>Especifique la información siguiente sobre su base de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de host de base de datos</li> <li>• Puerto de la base de datos</li> <li>• Nombre de la base de datos o ID de sistema (SID)</li> <li>• Nombre de usuario de la base de datos</li> <li>• Contraseña de la base de datos</li> </ul> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Conexión de base de datos de Platform (continuación)	<p>Revise y confirme la conexión JDBC.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Resumen previo a la instalación	<p>Revise y confirme los valores que haya añadido durante el proceso de instalación.</p> <p>Pulse <b>Instalar</b> para iniciar el proceso de instalación.</p> <p>Se abre el instalador de IBM Contact Optimization.</p>

4. Siga las instrucciones del instalador de Contact Optimization para iniciar la instalación de Contact Optimization. Utilice la información de la tabla siguiente para navegar a través del instalador de Contact Optimization y llevar a cabo las acciones pertinentes en cada ventana del instalador de IBM Contact Optimization:

Tabla 9. GUI del instalador de IBM Contact Optimization

Ventana	Descripción
Introducción	<p>Ésta es la primera ventana del instalador de IBM Contact Optimization. Desde esta ventana puede abrir la guía de instalación, la guía de actualización y toda la documentación disponible para Contact Optimization.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Acuerdo de licencia de software	<p>Lea atentamente el acuerdo. Utilice <b>Imprimir</b> para imprimir el acuerdo. Pulse <b>Siguiente</b> después de aceptar el acuerdo.</p>
Directorio de instalación	<p>Pulse <b>Elegir</b> para ir al directorio en el que desee instalar Contact Optimization.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>

Tabla 9. GUI del instalador de IBM Contact Optimization (continuación)

Ventana	Descripción
Configuración de base de datos de Campaign	<p>Seleccione una de las opciones siguientes para configurar la base de datos de Campaign:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración de base de datos automática</li> <li>• Configuración de base de datos manual</li> </ul> <p>Si selecciona <b>Configuración de base de datos automática</b>, seleccione <b>Ejecutar script SQL Unicode</b> si las tablas del sistema están configuradas para Unicode.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Configuración de base de datos de Campaign (Windows)	<p>Seleccione el tipo de base de datos adecuado.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Conexión de base de datos de Campaign	<p>Especifique los detalles siguientes para la base de datos de Campaign:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de host de base de datos</li> <li>• Puerto de la base de datos</li> <li>• ID de sistema de base de datos (SID)</li> <li>• Nombre de usuario de la base de datos</li> <li>• Contraseña</li> </ul> <p><b>Importante:</b> Si los productos IBM Marketing Software se instalan en un entorno distribuido, deberá utilizar el nombre de máquina en lugar de una dirección IP en el URL de navegación para todas las aplicaciones de la suite. Además, si se halla en un entorno en clúster y decide utilizar puertos que sean diferentes de los puertos predeterminados 80 o 443 para su despliegue, no utilice un número de puerto en el valor de esta propiedad.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Conexión JDBC	<p>Revise y confirme la conexión JDBC.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>

Tabla 9. GUI del instalador de IBM Contact Optimization (continuación)

Ventana	Descripción
Valores de conexión de ContactOptimization	<p>Especifique los valores de conexión siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de dominio de red</li> <li>• Nombre de host</li> <li>• Número de puerto</li> </ul> <p>Seleccione el recuadro de selección <b>Utilizar conexión segura</b>, si es necesario.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Valores de utilidades de ContactOptimization	<p>En el campo <b>Ruta de clases del controlador JDBC</b>, especifique la ruta de clases del controlador JDBC.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Resumen previo a la instalación	<p>Revise y confirme los valores que haya añadido durante el proceso de instalación.</p> <p>Pulse <b>Instalar</b> para iniciar la instalación de Contact Optimization.</p>
Instalación finalizada	<p>Utilice esta ventana para ver información sobre las ubicaciones de los archivos de registro que se hayan creado durante la instalación.</p> <p>Pulse <b>Terminado</b> para salir del instalador de IBM Contact Optimization y volver al instalador de la suite de IBM Marketing Software.</p>

5. Siga las instrucciones del instalador de IBM Marketing Software para finalizar la instalación de Contact Optimization. Utilice la información de la tabla siguiente para llevar a cabo las acciones pertinentes en cada ventana del instalador de IBM Marketing Software:

Tabla 10. GUI del instalador de IBM Marketing Software

Ventana	Descripción
Archivo EAR de despliegue	<p>Pulse <b>No crear un archivo EAR para el despliegue</b>.</p> <p><b>Nota:</b> No se crea un archivo EAR para Contact Optimization porque Contact Optimization no tiene ninguna aplicación web.</p> <p>Pulse <b>Siguiente</b> para ir a la ventana siguiente.</p>
Instalación finalizada	<p>Utilice esta ventana para ver información sobre el registro de instalación, el registro de errores y el registro de salida de la instalación.</p> <p>Pulse <b>Terminado</b> para salir del instalador de IBM Marketing Software.</p>

## Contact Optimization y archivos EAR y WAR

Contact Optimization no tiene archivos EAR y WAR. Contact Optimization no tiene una aplicación web autónoma.

Todos los elementos de la interfaz gráfica de usuario de Contact Optimization se incluyen en la aplicación web Campaign. Durante la instalación, Contact Optimization debe registrarse en Marketing Platform para poder habilitar todas las características de Contact Optimization en Campaign.

---

## Instalación de Contact Optimization utilizando el modo de consola

El modo de consola permite instalar Contact Optimization utilizando la ventana de línea de comandos. Puede seleccionar diversas opciones en la ventana de línea de comandos para completar tareas como, por ejemplo, seleccionar los productos que desea instalar o el directorio de inicio de la instalación.

### Antes de empezar

Antes de instalar Contact Optimization, asegúrese de haber configurado lo siguiente:

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

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

### Procedimiento

1. Abra una ventana de indicador de línea de comandos y vaya al directorio donde ha guardado el instalador de IBM Marketing Software y el instalador de Contact Optimization.
2. Realice una de las acciones siguientes para ejecutar el instalador de IBM Marketing Software.
  - Para Windows, especifique el comando siguiente:  
***nombre\_completo\_instalador\_ibm\_ims -i console***  
Por ejemplo, ***IBM\_Marketing\_Software\_Installer\_10.1.0.0\_win.exe -i console***
  - Para UNIX, invoque el archivo *nombre\_completo\_instalador\_ibm\_ims.sh*.  
Por ejemplo: ***IBM\_Marketing\_Software\_Installer\_10.1.0.0.sh***
3. Siga las indicaciones que se muestran en el indicador de línea de comandos. Utilice las directrices siguientes cuando tenga que seleccionar una opción en el indicador de línea de comandos:
  - Las opciones predeterminadas se definen mediante el símbolo [X].
  - Para seleccionar o borrar una opción, especifique el número definido para la opción y a continuación pulse Intro.

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

- 1 [X] Marketing Platform

- 2  Campaign
- 3  Contact Optimization
- 4  Distributed Marketing

Si desea instalar Distributed Marketing, pero no desea instalar Campaign, especifique el comando siguiente: **2,4**

A continuación, la lista siguiente mostraría las opciones seleccionadas:

- 1  Marketing Platform
- 2  Campaign
- 3  Contact Optimization
- 4  Distributed Marketing

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

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

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

---

## Instalación silenciosa de Contact Optimization

Utilice el modo desatendido o silencioso para instalar Contact Optimization varias veces.

### Antes de empezar

Antes de instalar Contact Optimization, asegúrese de haber configurado los elementos siguientes:

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

### Acerca de esta tarea

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

- Utilizando los archivos de respuestas de ejemplo como una plantilla para crear sus archivos de respuestas. Los archivos de repuestas de ejemplo se incluyen con los instaladores del producto en el archivo comprimido ResponseFiles. Para obtener más información sobre los archivos de respuestas de ejemplo, consulte "Archivos de respuestas de ejemplo" en la página 21.
- Ejecución de los instaladores del producto en modo de interfaz gráfica de usuario (Windows) o X Window System (UNIX) o el modo de consola antes de instalar el producto en modo silencioso. Se crea un archivo de respuestas para el



instalador de la suite de IBM Marketing Software y uno o más archivos de respuestas para el instalador del producto. Los archivos se crean en el directorio que especifique.

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

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

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

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

**-DUNICA\_REPLAY\_READ\_DIR="myDirPath" -f myDirPath/installer.properties**

## Procedimiento

Utilice el comando siguiente para Windows:

- **nombre\_completo\_instalador\_ibm\_ims -i silent**

Por ejemplo:

**IBM\_Marketing\_Software\_Installer\_10.1.0.0\_win.exe -i silent**

Utilice el mandato siguiente para Linux:

- **nombre\_completo\_instalador\_ibm\_im\_sistema\_operativo .bin -i silent**

Por ejemplo:

**IBM\_Marketing\_Software\_Installer\_10.1.0.0\_linux.bin -i silent**

## Archivos de respuestas de ejemplo

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

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

Tabla 11. Descripción de los archivos de respuestas de ejemplo

Archivo de respuestas de ejemplo	Descripción
installer.properties	Archivo de respuestas de ejemplo para el instalador maestro de IBM Marketing Software.
installer_iniciales y número de versión del producto.properties	<p>Archivo de respuestas de ejemplo del instalador de Contact Optimization.</p> <p>Por ejemplo, installer_ucn.n.n.n.properties es el archivo de respuestas del instalador de Campaign, donde n.n.n.n es el número de versión.</p>

Tabla 11. Descripción de los archivos de respuestas de ejemplo (continuación)

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

---

## Capítulo 4. Configurar Contact Optimization

Contact Optimization no tiene una aplicación web autónoma. Configure Contact Optimization después de instalar, configurar, desplegar y verificar su instalación de Campaign.

---

### Creación y cumplimentación manual de las tablas del sistema de Contact Optimization

Durante la instalación, el instalador de Contact Optimization accede a las tablas del sistema de Campaign para crear las tablas del sistema de Contact Optimization automáticamente. Si las tablas del sistema no se crean automáticamente, debe ejecutar los scripts SQL de Contact Optimization respecto a la base de datos apropiada para crear y completar las tablas del sistema de Contact Optimization manualmente.

#### Acerca de esta tarea

Realice los pasos siguientes para crear y completar las tablas del sistema de Contact Optimization manualmente:

#### Procedimiento

1. Para crear y completar las tablas del sistema de Contact Optimization, ejecute los scripts SQL respecto a la base de datos o el esquema que aloja las tablas del sistema de Campaign.

Los scripts SQL se encuentran en el directorio `ddl` de la instalación de Contact Optimization.

2. Si las tablas del sistema de Campaign están configuradas para Unicode, utilice el script correspondiente que se encuentra en el directorio `ddl/unicode` de la instalación de Contact Optimization.

Utilice la información de la tabla siguiente para ejecutar el script adecuado respecto a la base de datos para crear las tablas del sistema de Contact Optimization manualmente:

Tabla 12. Scripts para crear las tablas del sistema de optimización de contactos.

Tipo de origen de datos	Nombre del script
IBM DB2	<code>aco_systab_db2.sql</code>
Microsoft SQL Server	<code>aco_systab_sqlsvr.sql</code>
Oracle	<code>aco_systab_ora.sql</code>

Sólo hay un script para completar las tablas de Contact Optimization, `aco_populate_tables.sql`. No hay ningún script equivalente para Unicode para el script `aco_populate_tables.sql` que se utiliza para completar las tablas.

---

## Registro manual de Contact Optimization

Registre Contact Optimization en Marketing Platform para importar elementos de menú y establecer las propiedades de configuración. Si el instalador de Contact Optimization no puede acceder a las tablas del sistema de Marketing Platform durante el proceso de instalación, deberá ejecutar la utilidad **configTool** para registrar Contact Optimization manualmente.

### Acerca de esta tarea

Debe ejecutar la utilidad **configTool** tantas veces como número de archivos haya. La utilidad **configTool** se encuentra en el directorio `tools/bin` de la instalación de Marketing Platform.

Utilice los mandatos de ejemplo siguientes como directrices para registrar Contact Optimization manualmente:

- `configTool -i -p "Affinium|suite|uiNavigation|mainMenu|Campaign" -f "ruta_completa_directorio_instalación_Optimize\conf\optimize_navigation.xml"`
- `configTool -v -i -o -p "Affinium|Campaign|about|components" -f "ruta_completa_directorio_instalación_Optimize\conf\optimize_subcomponent_version.xml"`

Todas las propiedades de configuración de Contact Optimization se incluyen con Campaign, de forma que no es necesario que registre las propiedades de configuración.

---

## Establecimiento manual de las propiedades de configuración de Contact Optimization

Establezca las propiedades de configuración del escucha de Contact Optimization. Puede establecer el nombre y el puerto del servidor host para la instalación de Contact Optimization. Puede configurar Contact Optimization para que se conecte al servidor de Marketing Platform mediante SSL.

### Acerca de esta tarea

Si el instalador de Contact Optimization no puede acceder a las tablas del sistema de Marketing Platform durante el proceso de instalación, aparece un mensaje de error en el instalador. El proceso de instalación continúa, pero vaya a **Configuración > Configuración** para establecer las propiedades de configuración de Contact Optimization manualmente.

Si fuera necesario, establezca las propiedades de configuración siguientes en la categoría Contact Optimization **Campaña > unicaACOListener** manualmente:

- **serverHost**
- **serverPort**
- **useSSL**

---

## Configuración de la herramienta ACOOptAdmin

Configure la herramienta **ACOOptAdmin** para poder ejecutar sesiones de Contact Optimization desde la línea de mandatos.

## Acerca de esta tarea

Realice los pasos siguientes para configurar la herramienta **AC00ptAdmin**:

### Procedimiento

1. Abra el archivo `AC00ptAdmin.sh` (UNIX) o `AC00ptAdmin` (Windows). El archivo se encuentra en el directorio `bin` del directorio de instalación de Contact Optimization.
2. Edite **JAVA\_HOME** para sustituir `[Change Me]` por la ruta al directorio Java utilizado por el servidor de aplicaciones web.
3. Guarde y cierre el archivo.
4. Añada o edite la variable **JAVA\_OPTIONS** en el script de inicio del servidor de aplicaciones web. Añada las opciones siguientes para configurar la herramienta **AC00ptAdmin** en el entorno SSL para Windows y UNIX:
  - `-Djavax.net.ssl.keyStoreType=valor_tipo_almacén_claves`
  - `-Djavax.net.ssl.keyStore=<valor_almacén_claves>`
  - `-Djavax.net.ssl.keyStorePassword=<valor_contraseña_almacén_claves>`
  - `-Djavax.net.ssl.trustStore=<valor_almacén_confianza>`
  - `-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<valor_contraseña_almacén_confianza>`

---

## Configuración de Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos

Modifique el archivo `AC0server` de Contact Optimization para poder utilizar Contact Optimization con nombres de usuario que contengan caracteres chinos, japoneses o coreanos.

### Acerca de esta tarea

Realice los pasos siguientes para configurar Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos:

### Procedimiento

1. Abra el archivo del servidor de Contact Optimization. El archivo `AC0server` se encuentra en el directorio `bin` del directorio de instalación de Contact Optimization.
2. Elimine el comentario para establecer la variable de entorno **UNICA\_ACSYSENCODING** igual a UTF-8.  
Para **Windows**: quite la serie de caracteres `@rem` que aparece delante de la línea siguiente en `AC0server.bat`:  
`@rem set UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8`  
Para **UNIX**: quite el carácter `#` que aparece delante de las líneas siguientes en `AC0server.sh`:  
`#UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8`  
`#export UNICA_ACSYSENCODING`
3. Guarde y cierre el archivo.
4. Reinicie el servidor Contact Optimization en la nueva ventana de la consola, si ya éste ya está en ejecución.

---

## Inicio del servidor de Contact Optimization

Para utilizar Contact Optimization, debe iniciar el servidor de Contact Optimization. Ejecute el script **ACOserver** para iniciar el servidor de Contact Optimization.

### Acerca de esta tarea

Realice los pasos siguientes para iniciar el servidor de Contact Optimization:

### Procedimiento

1. Para iniciar el servidor de Contact Optimization ejecute el script **ACOserver**. El script **ACOserver** se encuentra en el directorio `bin` de la instalación de Contact Optimization. Utilice los mandatos siguientes para ejecutar el script **ACOserver**:
  - En Windows: **ACOServer.bat start**
  - En UNIX: **./ACOServer.sh start**
2. Para verificar que el proceso **ACOserver** está en ejecución, utilice el Gestor de tareas de Windows, o el mandato **ps -ef | grep unica\_aolsnr** en sistemas UNIX.

---

## Correlación de tablas de Contact Optimization

Puede intercambiar datos entre Contact Optimization y Campaign mediante la correlación de las tablas del sistema, tablas del historial de contactos y tablas de pertenencia de segmentos de Contact Optimization a las tablas de Campaign.

### Acerca de esta tarea

**Nota:** La correlación de las tablas del sistema de pertenencia de segmentos en Campaign para su uso con segmentos estratégicos es opcional. Correlacione la tabla del sistema de pertenencia de segmentos para una audiencia sólo si utiliza la audiencia con diagramas de flujo o sesiones de Contact Optimization que utilicen segmentos estratégicos.

Para obtener más información sobre cómo correlacionar las tablas del sistema en Campaign, consulte la publicación *IBM Campaign Administrator's Guide*.

Realice los pasos siguientes para correlacionar tablas de Contact Optimization:

### Procedimiento

1. Correlacione todas las tablas del sistema.
2. Correlacione todas las tablas de historial de contactos.

Confirme que cada nivel de audiencia de la configuración de Campaign tiene una tabla de historial de contactos. Debe correlacionar cada una de las tablas de historial de contactos. Para obtener más información sobre las tablas de historial de contactos adicionales, consulte la publicación *IBM Campaign Administrator's Guide*.
3. Opcional: Para cada audiencia que utilice en sesiones de Contact Optimization que utilicen segmentos estratégicos, correlacione la tabla del sistema de pertenencia de segmentos para la audiencia con la tabla de base de datos que define los miembros de segmento.

**Requisitos cuando utilice segmentos estratégicos:**

Si tiene previsto utilizar segmentos estratégicos, asegúrese de que haya una tabla de pertenencia de segmentos para cada uno de los niveles de audiencia en la configuración de Campaign. Debe correlacionar cada tabla de pertenencia de segmentos.

Cree dos índices en las tablas de pertenencia de segmentos de audiencia. Cree el primer índice en SegmentID y cree el segundo en las columnas de nivel de audiencia. La tabla UA\_SegMembership se envía con un índice en CustomerID y en SegmentID.

Para obtener más información sobre las tablas del sistema y los segmentos estratégicos, consulte la publicación *IBM Campaign Administrator's Guide*.

## Referencia de correlación de tablas del sistema de Contact Optimization

Para integrar Contact Optimization con Campaign, correlacione todas las tablas del sistema de Contact Optimization a las tablas de Campaign.

Puede intercambiar datos entre Contact Optimization y Campaign mediante la correlación de las tablas de Contact Optimization en Campaign. Correlacione todas las tablas del sistema, tablas del historial de contactos y tablas de pertenencia de segmentos de Contact Optimization a las tablas de Campaign.

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre las tablas del sistema de Contact Optimization y las tablas de base de datos correspondientes:

*Tabla 13. Correlación de tablas del sistema de Contact Optimization*

Tabla del sistema de Contact Optimization	Tabla de base de datos
Tabla de sesiones de Optimize	UACO_OptSession
Tabla de procesos Optimización	UACO_OptimizeProcess
Tabla de historial de ejecución de Optimize	UACO_SesnRunHist
Tabla de segmentos de sesión de Optimize	UACO_SesnSegment
Tabla de segmentos de oferta de Optimize	UACO_OfferSeg
Tabla de ofertas de sesión de Optimize	UACO_SesnOffer
Tabla de reglas de Optimize	UACO_Rule
Tabla de reglas de excepción de Optimize	UACO_RException
Tabla de restricciones de reglas de excepción de Optimize	UACO_RExConstraint
Tabla de restricciones de reglas de Optimize	UACO_RConstraint
Tabla de lista de ofertas de reglas de Optimize	UACO_ROfferList
Tabla de ofertas de reglas de Optimize	UACO_ROffer
Tabla de segmentos de regla de Optimize	UACO_RSegment
Tabla base de contactos propuestos de Optimize	UACO_PCTBase
Tabla base de atributos propuestos de Optimize	UACO_POABase
Tabla base de contactos optimizados de Optimize	UACO_OCTBase

## Referencia de correlación de tablas del historial de contactos de Contact Optimization

Para integrar Contact Optimization con Campaign, correlacione todas las tablas del historial de contactos de Contact Optimization a las tablas de Campaign.

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre las tablas del historial de contactos de Contact Optimization y las tablas de base de datos correspondientes:

Tabla 14. Correlación de tablas de historial de contactos de Contact Optimization

Tabla de historial de contactos	Tabla de base de datos
Tabla de historial de contactos del cliente	UA_ContactHistory
Tabla de historial de contactos detallada del cliente	UA_DtlContactHist

Los nombres de las tablas de nivel de audiencia adicionales son exclusivos respecto a su configuración de Contact Optimization.

---

## Verificación de la instalación de Contact Optimization

Si Contact Optimization se ha instalado correctamente, deberá poder utilizar el proceso Optimize en Campaign, cuando cree los diagramas de proceso por lotes de Campaign. Para verificarlo, inicie sesión en IBM Marketing Software y confirme que puede acceder a **Campaña > Optimizaciones de contactos**.

### Antes de empezar

**Nota:** Antes de verificar que Contact Optimization se haya instalado o actualizado correctamente, asegúrese de que la propiedad **Affinium|Campaign|acoInstalled** se haya establecido en true. Si **Affinium|Campaign|acoInstalled** se ha establecido en false, recibirá un mensaje de error que indica que Contact Optimization no está instalado.

### Acerca de esta tarea

Tras correlacionar las tablas de Contact Optimization con las tablas de Campaign, puede que tenga que finalizar la sesión, e iniciarla en la consola de IBM Marketing Software para que se muestre **Campaign > Optimizaciones de contactos**.

Realice los pasos siguientes siguientes para verificar la instalación de Contact Optimization:

### Procedimiento

1. Inicie la sesión en la consola de IBM Marketing Software.
2. Seleccione **Campaña > Optimizaciones de contactos** en el menú. Se visualiza la página **Todas las sesiones de optimización de contactos**. Verifique que puede ver y gestionar las sesiones de Contact Optimization.



---

## Capítulo 5. Configuración de varias particiones para Contact Optimization

En la familia de productos de Campaign, las particiones proporcionan una manera de proteger los datos que están asociados a distintos grupos de usuarios. Al configurar Campaign o una aplicación IBM Marketing Software relacionada para que funcione con varias particiones, los usuarios pueden ver cada partición como una instancia individual de la aplicación. No hay ninguna indicación de que existan otras particiones en el mismo sistema.

---

### Cómo funcionan varias particiones

Para las aplicaciones de IBM Marketing Software que funcionen con Campaign, puede configurar la aplicación en particiones en las que haya configurado una instancia de Campaign. Los usuarios de la aplicación en cada partición pueden acceder a las funciones de Contact Optimization y a las tablas de cliente que se hayan configurado para Contact Optimization en la misma partición.

#### Ventajas de las particiones

Disponer de varias particiones resulta útil para configurar una seguridad fuerte entre grupos de usuarios, ya que cada partición tiene su propio conjunto de tablas del sistema de Contact Optimization. Cuando los grupos de usuarios deban compartir datos, no se podrán utilizar varias particiones.

Cada partición tiene su propio conjunto de valores de configuración, y Contact Optimization se puede personalizar para cada grupo de usuarios. No obstante, todas las particiones comparten los mismos binarios de instalación. Con los mismos binarios para todas las particiones, puede minimizar los esfuerzos de instalación y actualización de varias particiones.

#### Asignación de usuarios de las particiones

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

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

Si sólo hay una partición de Contact Optimization, no se deben asignar los usuarios explícitamente a dicha partición para poder acceder a Contact Optimization.

#### Acceso a datos de la partición

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

- Un usuario no puede acceder a una partición si no es miembro de un grupo que se haya asignado a una partición.

- Un usuario de una partición no puede visualizar ni cambiar datos de otra partición.
- Los usuarios no pueden navegar por el sistema de archivos de Contact Optimization por encima del directorio raíz de su partición, desde los cuadros de diálogo del navegador, en Contact Optimization. Por ejemplo, si existen dos particiones, denominadas partition1 y partition2, y el usuario pertenece al grupo que esté asociado a partition1, éste no podrá navegar por la estructura de directorios de partition2 desde un cuadro de diálogo.

---

## Configurar varias particiones para Contact Optimization

Utilizar varias particiones en Contact Optimization de forma que distintos grupos de usuarios tengan acceso a distintos conjuntos de Contact Optimization y datos de Campaign.

### Acerca de esta tarea

La instalación de Contact Optimization crea una partición predeterminada, partition1, en el directorio ContactOptimization/partitions de la instalación de Contact Optimization. Puede crear particiones adicionales en el mismo directorio.

**Nota:** Guarde una copia limpia del directorio partition1 original como copia de seguridad.

Si configura Contact Optimization para utilizar varias particiones, debe configurar también Campaign para utilizar varias particiones. Los nombres de las particiones que cree para Contact Optimization deben coincidir exactamente con los nombres de las particiones correspondientes que se creen para Campaign.

Realice los pasos siguientes para configurar varias particiones para Contact Optimization:

### Procedimiento

1. Cree sus particiones de Campaign.
2. Cree un directorio para cada partición que haya creado en Campaign en el directorio partitions de su instalación de Contact Optimization.  
Por ejemplo, si ha creado partition2 en Campaign, debe crear el directorio ContactOptimization/partitions/partition2.
3. Copie el contenido del directorio ContactOptimization/partitions/partition1, junto con todos sus directorios (vacías), en el directorio que ha creado para la nueva partición.  
Por ejemplo, copie el contenido en el directorio partition1 del directorio ContactOptimization/partitions/partition2.
4. Si algún subdirectorio del directorio que se acaba de crear no está vacío, suprima todos los archivos de los subdirectorios.
5. Ejecute los scripts SQL para crear y completar las tablas del sistema de Contact Optimization en la base de datos que se configura para la nueva partición.  
Para obtener más información sobre cómo ejecutar los scripts SQL, consulte "Creación y cumplimentación manual de las tablas del sistema de Contact Optimization" en la página 23.
6. Repita los pasos del 2 al 5 para cada partición que deba crear. Utilice el directorio que ha creado más recientemente como punto de partida.

## Resultados

**Nota:** De forma predeterminada, las particiones se instalan en el directorio ContactOptimization/partitions. Puede modificar el directorio predeterminado de Contact Optimization, o puede modificar el directorio que especifica las particiones.

---

## Configuración de ACOServer para varias particiones

Si lo desea, puede modificar la ubicación predeterminada de las particiones mediante el script **ACOServer**. Para varias particiones, debe asegurarse de que Contact Optimization apunte al directorio de particiones correcto.

### Acerca de esta tarea

Al instalar Contact Optimization se crea un directorio de particiones predeterminado en el directorio que se especifica mediante *OPTIMIZE\_HOME*. Este directorio predeterminado para las particiones contiene una partición, *partition1*. Aunque cree otras particiones para su configuración de Contact Optimization, puede modificar la ubicación predeterminada para todas las particiones.

Para modificar el directorio de inicio de las particiones, puede establecer opcionalmente la variable de entorno **OPTIMIZE\_PARTITION\_HOME** en el archivo de servidor de Contact Optimization. La variable **OPTIMIZE\_PARTITION\_HOME** define la ubicación raíz de las particiones. Si establece la variable **OPTIMIZE\_PARTITION\_HOME**, ésta altera temporalmente el valor predeterminado.

Establezca la variable de entorno **OPTIMIZE\_PARTITION\_HOME** en el archivo del servidor de Contact Optimization mediante uno de los métodos siguientes:

### Procedimiento

1. Para Windows: establezca la variable de entorno **OPTIMIZE\_PARTITION\_HOME** añadiendo las líneas siguientes al archivo `ACOServer.bat`:

```
set OPTIMIZE_PARTITION_HOME=C:\partitions
echo Using OPTIMIZE_PARTITION_HOME: %OPTIMIZE_PARTITION_HOME%
```

2. Para UNIX: establezca la variable de entorno **OPTIMIZE\_PARTITION\_HOME** añadiendo las líneas siguientes al archivo `ACOServer.sh`:

```
OPTIMIZE_PARTITION_HOME = /root_dir/work/partitions
export OPTIMIZE_PARTITION_HOME
echo "Using OPTIMIZE_PARTITION_HOME:"
$OPTIMIZE_PARTITION_HOME
```



---

## Capítulo 6. Desinstalación de Contact Optimization

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

### Acerca de esta tarea

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

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

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

### Procedimiento

1. Detenga el escucha de Contact Optimization.
2. Para descartar las tablas de optimización de contactos de la base de datos de la tabla del sistema, ejecute el script **aco\_systab\_drop.sql** en el directorio `ddl` de la instalación de Contact Optimization. Si el directorio `ddl` existe en el directorio de instalación del producto, ejecute los scripts que se proporcionan en el directorio `ddl` para descartar las tablas de la base de datos de la tabla del sistema.
3. Complete uno de los pasos siguientes para desinstalar Contact Optimization:
  - Pulse el desinstalador de Contact Optimization que se encuentra en el directorio `Uninstall_Producto`. El desinstalador se ejecuta en el modo en el que se ha instalado Contact Optimization.
  - En una ventana de línea de comandos, vaya al directorio donde existe el desinstalador y ejecute el comando siguiente para desinstalar Contact Optimization mediante el modo de consola:

**Uninstall\_Producto -i console**

- En una ventana de línea de mandatos, vaya al directorio donde exista el desinstalador, y ejecute el mandato siguiente para desinstalar Contact Optimization utilizando la modalidad silenciosa:

**Uninstall\_Producto -i silent**

Al desinstalar Contact Optimization en modo silencioso, el proceso de desinstalación no muestra ningún diálogo para interactuar con el usuario.

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



---

## Capítulo 7. configTool

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

### Cuándo utilizar configTool

Puede usar configTool para los siguientes fines:

- Para importar plantillas de partición y de origen de datos que se suministran con Campaign, que puede modificar y duplicar mediante la página Configuración.
- Para registrar (importar las propiedades de configuración para) los productos IBM Marketing Software, si el instalador del producto no es capaz de añadir las propiedades a la base de datos automáticamente.
- Para exportar una versión XML de los valores de configuración para la copia de seguridad, o para importar a una instalación diferente de IBM Marketing Software.
- Para suprimir las categorías que no tengan el enlace **Suprimir categoría**. Puede hacer esto utilizando configTool para exportar su configuración, y después suprimir manualmente el XML que crea la categoría, y utilizar configTool para importar el XML editado.

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

### Sintaxis

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

```
configTool -i -p "ruta_elemento_padre" -f archivo_importación [-o]
```

```
configTool -x -p "ruta_elemento" -f archivo_exportación
```

```
configTool -vp -p "ruta_elemento" -f archivo_importación [-d]
```

```
configTool -r nombre_producto -f archivo_registro [-o] configTool -u  
nombre_producto
```

### Mandatos

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

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

La ruta del elemento debe utilizar los nombres internos de las categorías y propiedades. Puede obtenerlos accediendo a la página Configuración, seleccionando la categoría o propiedad que desee, y mirando la ruta que aparece entre paréntesis en el panel derecho. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración mediante el carácter |, y coloque la ruta entre comillas dobles.

Tenga en cuenta lo siguiente.

- Mediante este mandato sólo se pueden suprimir las categorías y propiedades que hay dentro de una aplicación, no aplicaciones completas. Utilice el mandato -u para anular el registro de una aplicación completa.
- Para suprimir las categorías que no tengan el enlace **Suprimir categoría** de la página Configuración, utilice la opción -o.

Cuando se utiliza -d con el mandato -vp, configTool suprime los nodos hijo que haya en la ruta que especifique, si estos nodos no están incluidos en el archivo XML que especifique.

**-i -p "ruta\_elemento\_padre" -f archivo\_importación [o]**

Permite importar las propiedades de configuración y sus valores desde un archivo XML especificado.

Para poder importar, especifique una ruta al elemento padre bajo el cual desee importar las categorías. La utilidad configTool importa las propiedades bajo la categoría que haya especificado en la ruta.

Puede añadir categorías en cualquier nivel inferior al nivel más alto, pero no en el mismo nivel que la categoría superior.

La ruta del elemento padre debe utilizar los nombres internos de las categorías y propiedades. Puede obtenerlos accediendo a la página Configuración, seleccionando la categoría o propiedad necesaria, y mirando la ruta que aparece entre paréntesis en el panel derecho. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración mediante el carácter |, y coloque la ruta entre comillas dobles.

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

De forma predeterminada, este mandato no sobrescribe una categoría existente, pero puede utilizar la opción -o para forzar que se sobrescriba.

**-x -p "rutaElemento" -f archivoExportación**

Permite exportar las propiedades de configuración y sus ajustes a un archivo XML con un nombre especificado.

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



La ruta del elemento debe utilizar los nombres internos de las categorías y propiedades, que puede obtener accediendo a la página Configuración, seleccionando la categoría o propiedad que desee, y mirando la ruta que aparece entre paréntesis en el panel derecho. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración mediante el carácter |, y coloque la ruta entre comillas dobles.

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

**-vp -p "ruta\_elemento" -f archivo\_importación [-d]**

Este mandato se utiliza, principalmente, en las actualizaciones manuales, para importar las propiedades de la configuración. Si ha aplicado un fixpack que contiene una propiedad de configuración nueva y, a continuación, lleva a cabo la actualización, la importación de un archivo de configuración como parte de un proceso de actualización manual puede alterar temporalmente los valores que se hayan establecido en el momento en que se haya aplicado el fixpack. El mandato -vp garantiza que la importación no altere temporalmente los valores de configuración establecidos anteriormente.

**Importante:** Después de usar la utilidad configTool con la opción -vp, deberá reiniciar el servidor de aplicaciones web en el que haya desplegado Marketing Platform, para que se apliquen los cambios efectuados.

Cuando se utiliza -d con el mandato -vp, configTool suprime los nodos hijo que haya en la ruta que especifique, si estos nodos no están incluidos en el archivo XML que especifique.

**-r nombreproducto -f archivoregistro**

Permite registrar la aplicación. La ubicación del archivo de registro puede ser relativa al directorio tools/bin, o puede ser una ruta completa. De forma predeterminada, este mandato no sobrescribe una configuración existente, pero puede utilizar la opción -o para forzar que se sobrescriba. El parámetro *nombreProducto* debe ser uno de los nombres indicados más arriba.

Tenga en cuenta lo siguiente.

- Cuando utilice el mandato -r, el archivo de registro deberá tener <application> como el primer código en el XML.  
Con el producto pueden proporcionarse otros archivos que puede utilizar para insertar las propiedades de configuración en la base de datos de Marketing Platform. Para estos archivos, utilice el mandato -i. Sólo el archivo que tenga el código <application> como primer código se podrá utilizar con el mandato -r.
- El archivo de registro de Marketing Platform se denomina Manager\_config.xml, y el primer código es <Suite>. Para registrar este archivo en una instalación nueva, use la utilidad populateDb, o vuelva a ejecutar el instalador de Marketing Platform, tal como se describe en la publicación *IBM Marketing Platform Installation Guide*.
- Después de la instalación inicial, para volver a registrar productos distintos de Marketing Platform, utilice configTool con los mandatos -r y -o para sobrescribir las propiedades existentes.

La utilidad configTool utiliza los nombres de producto como parámetros con los mandatos que registran y anulan registros de productos. Con el release 8.5.0 de IBM Marketing Software, muchos nombres de producto han cambiado. No obstante, los nombres que configTool reconoce, no han cambiado. A continuación figuran los nombres de producto válidos que se pueden usar con configTool, junto con los nombres actuales de los productos.

Tabla 15. Nombres de producto para el registro y la anulación del registro de configTool

Nombre del producto	Nombre utilizado en configTool
Marketing Platform	Manager
Campaign	Campaña
Distributed Marketing	Collaborate
eMessage	emessage
Interact	interact
Contact Optimization	Optimize
Marketing Operations	Plan
Opportunity Detect	Detect
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	SPSS
Digital Analytics	Coremetrics

#### **-u nombreProducto**

Anule el registro de una aplicación que ha especificado mediante *nombreProducto*. No es necesario que incluya una ruta para la categoría del producto; es suficiente con el nombre de producto, y éste es necesario. Este proceso elimina todas las propiedades y los valores de configuración del producto.

## **Opciones**

### **-o**

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

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

## **Ejemplos**

- Importar valores de configuración de un archivo denominado Product\_config.xml en el directorio conf, bajo la instalación de Marketing Platform.  

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

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

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

```
configTool -x -f D:\backups\myConfig.xml
```
- Exportar una partición de Campaign existente (completa, con entradas de origen de datos), guardarla en un archivo denominado partitionTemplate.xml, y almacenarla en el directorio tools/bin predeterminado, bajo la instalación de Marketing Platform.  

```
configTool -x -p "Affinium|Campaign|particiones|partition1" -f partitionTemplate.xml
```
- Registrar manualmente una aplicación denominada nombre\_producto, utilizando un archivo denominado app\_config.xml en el directorio tools/bin predeterminado, bajo la instalación de Marketing Platform, y forzar que sobrescriba un registro existente de esta aplicación.  

```
configTool -r nombre_producto -f app_config.xml -o
```
- Anular el registro de una aplicación denominada nombre\_producto.  

```
configTool -u nombre_producto
```



---

## Antes de ponerse en contacto con el equipo de soporte técnico de IBM

Si encuentra un problema que no puede resolver consultando la documentación, la persona responsable del contacto con el servicio de soporte técnico de la empresa puede registrar una llamada con el soporte técnico de IBM. Para asegurarse de que el problema se resuelve de forma eficaz y satisfactoria, utilice estas directrices.

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

**Nota:** El soporte técnico no escribe ni crea scripts de API. Para obtener ayuda en la implementación de nuestras ofertas de API, póngase en contacto con IBM Professional Services.

### Información que se debe recopilar

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

- Una breve descripción del tipo de problema.
- Los mensajes de error detallados que aparecen cuando se produce el problema.
- Los pasos detallados que se deben seguir para reproducir el problema.
- Los archivos de registro, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos relacionados.
- Información sobre el producto y el entorno del sistema, que puede obtener tal como se describe en "Información del sistema".

### Información del sistema

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

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

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

### Información de contacto del servicio de soporte técnico de IBM

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

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



---

## Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en EE.UU.

Es posible que IBM no ofrezca en otros países los productos, servicios o características descritos en este documento. Solicite información al representante local de IBM acerca de los productos y servicios disponibles actualmente en su país. Las referencias hechas a productos, programas o servicios IBM no pretenden afirmar ni dar a entender que únicamente puedan utilizarse dichos productos, programas o servicios IBM. En su lugar, se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ninguno de los derechos de propiedad intelectual de IBM. Sin embargo, es responsabilidad del cliente evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM.

IBM puede tener patentes o solicitudes de patente en tramitación que abarquen temas descritos en este documento. La entrega de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas sobre licencias, por escrito, a:

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

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

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

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde estas disposiciones sean incompatibles con la legislación vigente: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO. Algunos países no permiten la renuncia a garantías explícitas o implícitas en determinadas transacciones, por lo que puede que esta declaración no sea aplicable en su caso.

Esta información puede incluir imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se efectúan cambios en la información aquí contenida; dichos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. En cualquier momento y sin previo aviso, IBM puede efectuar mejoras y/o cambios en los productos y/o programas descritos en esta publicación.

Las referencias en esta información a sitios web que no son de IBM se proporcionan sólo para su comodidad y de ninguna manera constituyen una recomendación de estos sitios web. Los materiales de estos sitios Web no forman parte de los materiales de IBM para este producto y el uso que se haga de estos sitios Web es de la entera responsabilidad del usuario.

IBM podría usar o distribuir del modo que considere adecuado cualquier información que usted suministre, sin contraer por ello obligación alguna con usted.

Los licenciatarios de este programa que deseen obtener información acerca de él con la finalidad de: (i) intercambiar información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido el presente programa) y (ii) utilizar mutuamente la información que se ha intercambiado, deben ponerse en contacto con:

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

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

IBM proporciona el programa bajo licencia que se describe en este documento y todo el material bajo licencia disponible para el mismo bajo los términos del Contrato de cliente IBM (IBM Customer Agreement), el Contrato de programas bajo licencia internacional de IBM (IBM International Program License Agreement) o de cualquier otro contrato equivalente entre las partes.

Los datos de rendimiento contenidos en esta documentación se han determinado en un entorno controlado. Por lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos podrían variar significativamente. Tal vez se hayan realizado mediciones en sistemas que estén en fase de desarrollo y no existe ninguna garantía de que esas mediciones vayan a ser iguales en los sistemas disponibles en el mercado. Además, es posible que algunas mediciones se hayan calculado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deberían verificar los datos aplicables para sus entornos específicos.

La información referente a productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de esos productos, de sus anuncios publicados o de otras fuentes disponibles públicamente. IBM no ha probado esos productos y no puede confirmar la precisión del rendimiento, compatibilidad ni ninguna otra afirmación referente a productos que no sean de IBM. Las preguntas relacionadas con las funciones de los productos que no son de IBM deberán dirigirse a los proveedores de estos productos.

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

Todos los precios de IBM que se indican son precios de venta al público sugeridos de IBM, son actuales y están sujetos a cambio sin previo aviso. Los precios de los distribuidores pueden variar.



Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones empresariales cotidianas. Para ilustrarlos lo más exhaustivamente posible, los ejemplos incluyen nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud con los nombres y direcciones que haya utilizado una empresa real es pura coincidencia.

#### LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicaciones de ejemplo en código fuente, que ilustran técnicas de programación en las distintas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir estos programas de ejemplo de cualquier manera sin realizar ningún pago a IBM, a fin de desarrollar, utilizar, comercializar y distribuir programas de aplicación que se adecuen a la interfaz de programación de aplicaciones para la plataforma operativa para la que se han escrito los programas de ejemplo. Estos ejemplos no se han probado exhaustivamente bajo todas las condiciones. Por lo tanto, IBM no puede garantizar ni implicar la fiabilidad, la capacidad de servicio ni el funcionamiento de estos programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL", sin ningún tipo de garantía. IBM no se responsabiliza de ningún daño resultante de la utilización de los programas de ejemplo.

Si consulta esta documentación en soporte software, puede que no aparezcan las fotografías e ilustraciones en color.

---

## Marcas registradas

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

---

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

Los productos software de IBM Software, incluido el software como una solución de servicio, ("Ofertas de Software") pueden utilizar cookies u otras tecnologías para recopilar información de utilización de producto, para ayudar a mejorar la experiencia del usuario final, para adaptar las interacciones con el usuario final o para otros fines. Una cookie es un elemento de datos que un sitio web puede enviar a su navegador, que a su vez se puede almacenar en su sistema como una etiqueta que identifica su sistema. En muchos casos, estas cookies no recopilan ninguna información personal. Si está utilizando una Oferta de Software que recopila información personal a través de cookies o de una tecnología similar, a continuación le informamos sobre los pormenores.

Dependiendo de las configuraciones desplegadas, esta Oferta de software puede utilizar cookies de sesión y cookies persistentes que recopilan el nombre de cada usuario y otra información personal con fines de gestión de la sesión, usabilidad mejorada para el usuario u otros fines funcionales o de seguimiento de uso. Estas cookies pueden inhabilitarse, pero si se inhabilitan también se eliminará la funcionalidad que habilitan.

Existen diversas jurisdicciones que regulan la recopilación de información personal a través de cookies o tecnologías similares. Si las configuraciones desplegadas para esta Oferta de software le proporcionan como cliente la capacidad de recopilar

información personal de los usuarios finales mediante cookies y otras tecnologías, debe buscar asesoramiento legal sobre la legislación aplicable para la recopilación de dicha información, incluidos los posibles requisitos de notificación y solicitud de consentimiento cuando corresponda.

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

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





Impreso en España