

Versione 10 Release 1  
13 ottobre 2017

*IBM Contact Optimization  
Guida all'aggiornamento*

**IBM**

**Nota**

Prima di utilizzare queste informazioni ed il prodotto che supportano, leggere le informazioni contenute in "Informazioni particolari" a pagina 29.

Questa edizione si applica alla versione 10, release 1, modifica 0 di IBM Contact Optimization ed a tutte le modifiche e release successive, se non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2017.

---

# Indice

## Capitolo 1. Panoramica dell'aggiornamento . . . . . 1

Roadmap di aggiornamento . . . . .	1
Funzionamento dei programmi di installazione. . . . .	2
Modalità di installazione . . . . .	2
File di risposta di esempio. . . . .	3
Correzione del file di registro in caso di esito negativo dell'installazione di un aggiornamento . . . . .	3
Documentazione e guida di Contact Optimization . . . . .	4

## Capitolo 2. Pianificazione dell'aggiornamento di Contact Optimization . . . . . 7

Prerequisiti . . . . .	7
Prerequisiti per l'aggiornamento di tutti i prodotti IBM Marketing Software . . . . .	10
Foglio di lavoro per l'aggiornamento di Contact Optimization . . . . .	11

## Capitolo 3. Aggiornamento di Contact Optimization . . . . . 13

## Capitolo 4. Configurazione di Contact Optimization . . . . . 15

Registrazione manuale di Contact Optimization . . . . .	15
---	----

Mapping delle tabelle per Contact Optimization . . . . .	15
Riferimento mapping della tabella di sistema di Contact Optimization . . . . .	16
Riferimento mapping della tabella della cronologia dei contatti di Contact Optimization . . . . .	17
Configurazione aggiuntiva richiesta per gli ambienti SSL . . . . .	17
Verifica dell'installazione di Contact Optimization . . . . .	18

## Capitolo 5. Disinstallazione di Contact Optimization . . . . . 19

## Capitolo 6. configTool . . . . . 21

## Prima di contattare il supporto tecnico di IBM . . . . . 27

## Informazioni particolari. . . . . 29

Marchi . . . . .	31
Normativa sulla privacy e termini di utilizzo - Considerazioni . . . . .	31



---

## Capitolo 1. Panoramica dell'aggiornamento

Un aggiornamento di Contact Optimization è completo quando aggiorna e configura Contact Optimization. La guida all'aggiornamento di Contact Optimization fornisce informazioni dettagliate relative a aggiornamento e configurazione di Contact Optimization.

Utilizzare la sezione *Roadmap di aggiornamento* per informazioni esaustive sull'utilizzo della Guida all'aggiornamento di Contact Optimization.

---

### Roadmap di aggiornamento

Utilizzare la roadmap di aggiornamento per trovare rapidamente le informazioni necessarie per l'aggiornamento di Contact Optimization.

È possibile utilizzare la seguente tabella per esaminare le attività che devono essere completate per l'aggiornamento di Contact Optimization:

*Tabella 1. Roadmap di aggiornamento di Contact Optimization*

Argomento	Informazioni
Capitolo 1, "Panoramica dell'aggiornamento"	Questo capitolo fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Funzionamento dei programmi di installazione" a pagina 2</li><li>• "Modalità di installazione" a pagina 2</li><li>• "Documentazione e guida di Contact Optimization" a pagina 4</li></ul>
Capitolo 2, "Pianificazione dell'aggiornamento di Contact Optimization", a pagina 7	Questo capitolo fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Prerequisiti" a pagina 7</li><li>• "Prerequisiti per l'aggiornamento di tutti i prodotti IBM Marketing Software" a pagina 10</li><li>• "Foglio di lavoro per l'aggiornamento di Contact Optimization" a pagina 11</li></ul>
Capitolo 3, "Aggiornamento di Contact Optimization", a pagina 13	Questo capitolo fornisce informazioni su come aggiornare Contact Optimization.
Capitolo 4, "Configurazione di Contact Optimization", a pagina 15	Questo capitolo fornisce le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"><li>• "Registrazione manuale di Contact Optimization" a pagina 15</li><li>• "Mapping delle tabelle per Contact Optimization" a pagina 15</li><li>• "Verifica dell'installazione di Contact Optimization" a pagina 18</li></ul>
Capitolo 5, "Disinstallazione di Contact Optimization", a pagina 19	Questo capitolo fornisce informazioni su come disinstallare Contact Optimization.
Capitolo 6, "configTool", a pagina 21	Questo capitolo fornisce informazioni su come utilizzare il programma di utilità <b>configTool</b> .

---

## Funzionamento dei programmi di installazione

È necessario utilizzare il programma di installazione della suite e il programma di installazione del prodotto quando si installa o si aggiorna un prodotto IBM® Marketing Software. Ad esempio, per installare Contact Optimization, è necessario utilizzare il programma di installazione della suite IBM Marketing Software e il programma di installazione di IBM Contact Optimization.

Attenersi alle linee guida riportate di seguito prima di utilizzare il programma di installazione del prodotto di IBM Marketing Software e il programma di installazione del prodotto:

- Il programma di installazione della suite e il programma di installazione del prodotto deve essere nella stessa directory sul computer su cui si desidera installare il prodotto. Quando più versioni di un programma di installazione del prodotto sono presenti nella directory con il programma di installazione master, quest'ultimo mostra sempre l'ultima versione del prodotto nella schermata dei prodotti IBM Marketing Software nella procedura guidata di installazione.
- Se si intende installare una patch immediatamente dopo aver installato un prodotto IBM Marketing Software, assicurarsi che il programma di installazione della patch si trovi nella stessa directory contenente i programmi di installazione della suite e del prodotto.
- La directory di massimo livello per le installazioni di IBM Marketing Software è /IBM/IMS per UNIX o C:\IBM\IMS per Windows. Tuttavia, è possibile modificare la directory durante l'installazione.

---

## Modalità di installazione

Il programma di installazione della suite IBM Marketing Software può essere eseguito in una delle modalità riportate di seguito: modalità GUI, modalità console o modalità non presidiata. Selezionare una modalità adatta ai propri requisiti quando si installa Contact Optimization.

Per gli aggiornamenti, si utilizza il programma di installazione per eseguire molte delle stesse attività che si eseguono durante l'installazione iniziale.

### Modalità GUI

Utilizzare la modalità GUI per Windows o la modalità X Window System per UNIX per installare Contact Optimization utilizzando la GUI (graphical user interface).

### Modalità console

Utilizzare la modalità console per installare Contact Optimization utilizzando la finestra della riga di comando.

**Nota:** per visualizzare le schermate del programma di installazione correttamente in modalità console, configurare il software del terminale in modo che sia supportata la codifica dei caratteri UTF-8. Le altre codifiche dei caratteri, ad esempio ANSI, non eseguono il rendering del testo correttamente e alcune informazioni non sono leggibili.

## Modalità non presidiata

Utilizzare la modalità non presidiata per installare Contact Optimization più volte. La modalità non presidiata utilizza i file di risposta per l'installazione e non richiede l'input dell'utente durante il processo di installazione.

**Nota:** La modalità non presidiata non è supportata per le installazioni di aggiornamento nell'applicazione web in cluster o negli ambienti listener in cluster.

## File di risposta di esempio

È necessario creare i file di risposta per impostare un'installazione non presidiata di Contact Optimization. È possibile utilizzare i file di risposta di esempio per creare dei file di risposta personalizzati. I file di risposta di esempio sono inclusi con i programmi di installazione nell'archivio compresso ResponseFiles.

La seguente tabella contiene le informazioni sui file di risposta di esempio.

Tabella 2. Descrizione dei file di risposta di esempio

File di risposta di esempio	Descrizione
installer.properties	Il file di risposta di esempio per il programma di installazione master di IBM Marketing Software.
installer_iniziali del prodotto e numero di versione del prodotto.properties	Il file di risposte di esempio per il programma di installazione di Contact Optimization.  Ad esempio, installer_ucn.n.n.n.properties è il file di risposta del programma di installazione di Campaign, dove n.n.n.n è il numero di versione.
installer_iniziali del package dei report, iniziali del prodotto e numero di versione.properties	Il file di risposta di esempio per il programma di installazione del package dei report.  Ad esempio, installer_urpcn.n.n.n.properties è il file di risposte del programma di installazione del pacchetto di report Campaign, dove n.n.n.n è il numero di versione.

---

## Correzione del file di registro in caso di esito negativo dell'installazione di un aggiornamento

Se l'installazione ha esito negativo perché il programma di installazione non riesce a rilevare la versione di base del prodotto installato, è possibile correggere il file di registro come descritto di seguito.

### Informazioni su questa attività

Il file di registro di InstallAnywhere Global, denominato .com.zerog.registry.xml, viene creato quando si installa un prodotto IBM Marketing Software. Il file di registro tiene traccia di tutti i prodotti IBM Marketing Software installati, inclusi i relativi componenti e funzionalità, su tale server.

### Procedura

1. Individuare il file .com.zerog.registry.xml.

In base al server su cui si sta eseguendo l'installazione, il file .com.zerog.registry.xml può trovarsi in una delle seguenti ubicazioni.

- Sui server Windows, il file è ubicato nella cartella Program Files/Zero G Registry.

Zero G Registry è una directory nascosta. È necessario abilitare l'impostazione per visualizzare i file e le cartelle nascosti.

- Su sistemi UNIX, il file è ubicato in una delle seguenti directory.
    - Utente Root - /var/
    - Utente non root - \$HOME/
  - Su server Mac OSX, il file è ubicato nella cartella /library/preferences/ .
2. Eseguire una copia di backup del file.
  3. Modificare il file per cambiare tutte le voci che fanno riferimento alla versione del prodotto installato.

Ad esempio, la seguente è una sezione del file che corrisponde a IBM Campaign versione 8.6.0.3.

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

In questo caso, è necessario modificare tutte le voci che fanno riferimento a version=" 8.6.0.3 " sulla versione di base, ovvero in questo caso 8.6.0.0.

## Documentazione e guida di Contact Optimization

Contact Optimization fornisce la documentazione e la guida per utenti, amministratori e sviluppatori.

Utilizzare la tabella riportata di seguito per ottenere informazioni su come iniziare a utilizzare Contact Optimization.

Tabella 3. Come diventare operativi

Attività	Documentazione
Visualizzare un elenco di nuove funzioni, problemi noti e soluzioni temporanee	<i>IBM Contact Optimization - Note sulla release</i>
Informazioni sulla struttura del database di Contact Optimization	<i>Contact Optimization System Tables and Data Dictionary</i>
Installare o aggiornare Contact Optimization	Una delle seguenti guide: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IBM Contact Optimization - Guida all'installazione</i></li> <li>• <i>IBM Contact Optimization - Guida all'aggiornamento</i></li> </ul>

Utilizzare la tabella riportata di seguito per ottenere informazioni su come configurare e utilizzare Contact Optimization.

Tabella 4. Configurazione ed utilizzo di Contact Optimization

Attività	Documentazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creazione delle sessioni di Contact Optimization</li> <li>• Configurazione del processo Contact Optimization</li> <li>• Utilizzo di contatti ottimizzati nelle campagne di marketing</li> </ul>	<i>IBM Contact Optimization - Guida dell'utente</i>

Utilizzare la tabella riportata di seguito per ottenere informazioni su come richiamare la guida in caso di problemi quando si utilizza Contact Optimization:



Tabella 5. Visualizzare la guida

Attività	Istruzioni
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risoluzione degli errori di installazione di Contact Optimization</li> <li>• Risoluzione degli errori di sessione Contact Optimization</li> <li>• Migliorare le prestazioni di Contact Optimization</li> </ul>	<p><i>IBM Contact Optimization Guida alla risoluzione dei problemi e all'ottimizzazione</i></p>
<p>Aprire la guida in linea</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scegliere <b>Guida &gt; Guida per questa pagina</b> per aprire argomento della guida sensibile al contesto.</li> <li>2. Fare clic sull'icona <b>Mostra navigazione</b> nella finestra della guida per visualizzare la guida completa.</li> </ol> <p>È necessario di disporre dell'accesso al web per visualizzare la guida in linea sensibile al contesto. Contattare il supporto di IBM , per ulteriori informazioni su come installare e accedere a IBM Knowledge Center localmente per la documentazione non in linea.</p>
<p>Visualizzare i PDF</p>	<p>Utilizzare i seguenti metodi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selezionare <b>Guida &gt; Documentazione prodotto</b> per accedere ai PDF di Contact Optimization.</li> <li>• Scegliere <b>Guida &gt; Tutta la documentazione di IBM Marketing Software suite</b> per accedere a tutta la documentazione disponibile.</li> </ul>
<p>IBM Knowledge Center</p>	<p>Per accedere a IBM Knowledge Center, scegliere <b>Guida &gt; Supporto per questo prodotto</b>.</p>
<p>Ottenere supporto</p>	<p>Andare su <a href="http://www.ibm.com/support">http://www.ibm.com/support</a> per accedere a IBM Support Portal.</p>



---

## Capitolo 2. Pianificazione dell'aggiornamento di Contact Optimization

Aggiornare l'installazione di Contact Optimization una volta comprese le linee guida specifiche per la versione in uso di Contact Optimization.

**Nota:** Le versioni di Contact Optimization precedenti alla 9.x sono state denominate Optimize.

Utilizzare le seguenti linee guida per aggiornare Contact Optimization:

Tabella 6. Scenari di aggiornamento di Contact Optimization

Versione di origine	Percorso di aggiornamento
Versione 7.3.0 e successive	Completare la seguente procedura per aggiornare Contact Optimization alla versione 10.1: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aggiornamento di Contact Optimization alla versione 8.6.0</li><li>2. Aggiornare a Contact Optimization versione 10.0 seguendo le istruzioni nella guida all'aggiornamento di Contact Optimization 10.0.</li><li>3. Eseguire un aggiornamento sul posto alla versione 10.1.</li></ol>
Versioni 8.6.0 e successive	Completare la seguente procedura per aggiornare Contact Optimization alla versione 10.1: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aggiornare a Contact Optimization versione 10.0 seguendo le istruzioni nella guida all'aggiornamento di Contact Optimization 10.0.</li><li>2. Eseguire un aggiornamento sul posto alla versione 10.1.</li></ol>
Versioni 10.0.0.x	Eseguire un aggiornamento sul posto sulla versione corrente di Contact Optimization.

**Importante:** Contact Optimization e Campaign devono essere allo stesso livello di versione. Ad esempio, è necessario aggiornare Campaign alla versione 10.1 prima di aggiornare Contact Optimization alla versione 10.1.

---

### Prerequisiti

Prima di installare o aggiornare i prodotti IBM Marketing Software, verificare che il computer soddisfi tutti i prerequisiti software e hardware.

#### Requisiti di sistema

Per informazioni sui requisiti di sistema, consultare la guida *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Affinché Opportunity Detect si connetta al database DB2, l'installazione DB2 deve includere i file di intestazione dell'installazione nella directory `/home/db2inst1/include` sulla macchina client. Per includere i file di intestazione nell'installazione, selezionare l'opzione **Installazione personalizzata** quando si installa DB2 e selezionare la funzione **Strumenti di sviluppo applicazione di base**.

## Requisiti DB2

Affinché Opportunity Detect si connetta al database DB2, l'installazione DB2 deve includere i file di installazione dell'installazione nella directory `home/db2inst1/include` sulla macchina client. Per includere i file di installazione nell'installazione, selezionare l'opzione **Installazione personalizzata** quando si installa DB2 e selezionare la funzione **Strumenti di sviluppo applicazione di base**.

## Requisiti del dominio di rete

I prodotti IBM Marketing Software installati come una suite devono essere installati nello stesso dominio di rete per rispettare le limitazioni del browser ideate per limitare i rischi di sicurezza che possono verificarsi con gli script tra siti.

**Importante:** per ottenere prestazioni ottimali, installare Contact Optimization su un sistema dedicato, su cui non siano installati altri prodotti IBM Marketing Software. Contact Optimization richiede un numero significativo di risorse di calcolo e di elaborazione dati. Se Contact Optimization viene installato in un ambiente dedicato, si otterranno il massimo controllo e la massima flessibilità per l'ottimizzazione delle prestazioni.

## Requisiti JVM

Le applicazioni IBM Marketing Software in una suite devono essere distribuite su una JVM (Java™ Virtual Machine) dedicata. I prodotti IBM Marketing Software personalizzano la JVM utilizzata dal server delle applicazioni Web. Se si verificano errori relativi a JVM, è necessario creare un dominio Oracle WebLogic o WebSphere dedicato ai prodotti IBM Marketing Software.

## Requisiti di conoscenza

Per installare i prodotti IBM Marketing Software, è necessario avere una conoscenza approfondita dell'ambiente in cui vengono installati i prodotti. È inclusa la conoscenza dei sistemi operativi, dei database e dei server delle applicazioni Web.

## Impostazioni del browser Internet

Assicurarsi che il browser Internet sia compatibile con le impostazioni riportate di seguito.

- Il browser non deve memorizzare nella cache le pagine Web.
- Il browser non deve bloccare le finestre popup.

## Autorizzazioni per l'accesso

Verificare di disporre delle seguenti autorizzazioni di rete per completare le attività di installazione.

- L'accesso come amministratore a tutti i database necessari
- Accesso in lettura e scrittura alla directory pertinente e alle sottodirectory per l'account del sistema operativo utilizzato per eseguire il server delle applicazioni Web e i componenti di IBM Marketing Software
- Autorizzazione per la scrittura in tutti i file che è necessario modificare

- Autorizzazione per la scrittura in tutte le directory in cui è necessario salvare un file, ad esempio la directory di installazione e la directory di backup, se si sta eseguendo un aggiornamento
- Le autorizzazioni di lettura, scrittura ed esecuzione appropriate per eseguire il programma di installazione

Verificare di disporre della password amministrativa per server delle applicazioni web.

Per UNIX, tutti i file del programma di installazione per i prodotti IBM devono disporre di autorizzazioni complete, ad esempio, `rwxr-xr-x`.

## Variabile di ambiente `JAVA_HOME`

Se sul computer su cui si installa un prodotto IBM Marketing Software è definita una variabile di ambiente `JAVA_HOME`, verificare che la variabile punti a una versione di JRE supportata. Per informazioni sui requisiti di sistema, consultare la guida *IBM Marketing Software Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Se la variabile di ambiente `JAVA_HOME` punta a un JRE non corretto, è necessario annullare l'impostazione della variabile `JAVA_HOME` prima di eseguire i programmi di installazione di IBM Marketing Software.

È possibile annullare l'impostazione della variabile di ambiente `JAVA_HOME` utilizzando uno dei metodi riportati di seguito.

- Windows: in una finestra comandi, digitare `set JAVA_HOME=` (non specificare alcun valore) e premere **Invio**.
- UNIX: in una finestra comandi, digitare `export JAVA_HOME=` (non specificare alcun valore) e premere **Invio**.

Il programma di installazione di IBM Marketing Software installa un JRE nella directory di livello principale per l'installazione di IBM Marketing Software. I programmi di installazione delle singole applicazioni di IBM Marketing Software non installano un JRE. Puntano, invece, all'ubicazione del JRE installato dal programma di installazione di IBM Marketing Software. È possibile reimpostare la variabile di ambiente al termine di tutte le installazioni.

Per ulteriori informazioni sul JRE supportato, consultare la guida *IBM Marketing Software Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

## Requisito di Marketing Platform

È necessario installare o aggiornare Marketing Platform prima di installare o aggiornare i prodotti IBM Marketing Software. Per ciascun gruppo di prodotti utilizzati insieme, è necessario installare o aggiornare Marketing Platform una sola volta. Ciascun programma di installazione del prodotto controlla se i prodotti richiesti sono installati o meno. Se il prodotto o la versione non sono registrati con Marketing Platform, viene richiesto di installare o aggiornare Marketing Platform prima di procedere con l'installazione. Marketing Platform deve essere distribuito ed eseguito prima di poter impostare le proprietà nella pagina **Impostazioni > Configurazione**.

## Requisito di Campaign

È necessario installare o aggiornare e configurare Campaign prima di installare o aggiornare Contact Optimization.

**Nota:** Per le installazioni in ambiente UNIX, potrebbe essere necessario impostare la proprietà **Djava.awt.headless** su true nel server delle applicazioni Web. L'impostazione è richiesta solo quando non si è in grado di visualizzare i report di Contact Optimization. Per informazioni dettagliate, consultare *IBM Campaign - Guida all'installazione*.

Non è necessario preparare altre origini dati per Contact Optimization perché Contact Optimization utilizza le origini dati delle tabelle di sistema di Campaign.

---

## Prerequisiti per l'aggiornamento di tutti i prodotti IBM Marketing Software

Prima di aggiornare Contact Optimization, è necessario soddisfare tutti i requisiti per le autorizzazioni, il sistema operativo e la conoscenza, in modo che non si presentino problemi durante l'aggiornamento.

### Rimozione dei file di risposta generati dalle installazioni precedenti

Se si esegue l'aggiornamento da una versione precedente alla versione 8.6.0, è necessario eliminare i file di risposta generati dalle installazioni precedenti di Contact Optimization. I file di risposta obsoleti non sono compatibili con i programmi di installazione della versione 8.6.0 e versioni successive.

Se non si rimuovono i file di risposta obsoleti, può accadere che nei campi del programma di installazione vengano pre-inseriti dati errati durante l'esecuzione del programma di installazione oppure quest'ultimo non riesce ad installare alcuni file o ignora alcuni step della configurazione.

Il file di risposta di IBM è denominato `installer.properties`.

I file di risposta per ciascun prodotto sono denominati `installer_productversion.properties`.

Il programma di installazione crea i file di risposta nella directory specificata dall'utente durante l'installazione. L'ubicazione predefinita è la directory principale dell'utente.

### Requisito dell'account utente per UNIX

In UNIX, l'account utente che ha installato il prodotto deve completare l'aggiornamento, altrimenti il programma di installazione non riesce ad individuare un'installazione precedente.

### Aggiornamenti dalla versione a 32 bit alla versione a 64 bit

Se si passa da una versione a 32 bit a una versione a 64 bit di Contact Optimization, completare le attività riportate di seguito.

- Verificare che le librerie del client del database per le origini dati del prodotto siano a 64 bit.

- Verificare che tutti i percorsi della libreria rilevanti, ad esempio, gli script dell'ambiente o di avvio, facciano riferimento correttamente alle versioni a 64 bit dei driver del database.

## Foglio di lavoro per l'aggiornamento di Contact Optimization

Utilizzare il foglio di lavoro per l'aggiornamento di Contact Optimization per raccogliere informazioni sul database che contiene le tabelle di sistema di aggiornamento di Contact Optimization e su altri prodotti IBM Marketing Software richiesti per l'aggiornamento di Contact Optimization.

### Informazioni sul database Campaign

La procedura guidata di installazione per Contact Optimization deve accedere al database di tabelle di sistema di Campaign per creare le tabelle di Contact Optimization. È necessario raccogliere le seguenti informazioni relative all'installazione di Campaign per consentire al programma di installazione di impostare le tabelle del database e configurare Contact Optimization in modo adeguato:

Tabella 7. Foglio di lavoro delle informazione relative al database

Informazioni database	Note
Verificare se il database Campaign è configurato per Unicode	
Tipo di database Campaign  Se il tipo di database è DB2 ed è installato su un sistema UNIX, prendere nota del percorso istanza DB2.  Se il tipo di database è Oracle, prendere nota del percorso della directory principale di Oracle.	
Nome host database Campaign	
Porta database Campaign	
Nome database Campaign	
Nome utente per l'account database Campaign	
Password per l'account database Campaign	
URL di connessione JDBC al database Campaign  Il programma di installazione fornisce l'URL di connessione in base ai valori forniti, tuttavia confermare che l'URL sia corretto.  Ad esempio, per SQL Server, l'URL di connessione JDBC rispetta il seguente formato:  <code>jdbc:sqlserver://your_db_host:your_db_port;databaseName=your_db_name</code>	
Il nome del sistema su cui è installato il server delle applicazioni Web di Campaign.	

Tabella 7. Foglio di lavoro delle informazione relative al database (Continua)

Informazioni database	Note
La porta su cui è in ascolto il server delle applicazioni Campaign.  Se si ha intenzione di implementare SSL, acquisire la porta SSL.	
Il dominio di rete per il proprio sistema di distribuzione.	

**Nota:** Se Contact Optimization e Campaign sono su sistemi separati, non è necessario montare la directory Campaign per l'installazione di Campaign come unità di rete sul sistema che ospita Contact Optimization. Accertarsi che CAMPAIGN\_HOME punti a OPTIMIZE\_HOME in ACOServer.bat/.sh. Questa variabile viene conservata per motivi di compatibilità ed è impostata su OPTIMIZE\_HOME. Non modificare il valore di questa variabile.

## Informazioni sul database Marketing Platform

La procedura guidata di installazione di Contact Optimization deve essere in grado di accedere al database delle tabelle di sistema di Marketing Platform per registrare il prodotto.

Ogni volta che si esegue il programma di installazione di IBM Marketing Software, è necessario immettere le seguenti informazioni di connessione del database per il database delle tabelle di sistema di Marketing Platform:

- Tipo database
- Nome host database
- Porta database
- Nome database
- Nome utente e password per l'account database
- URL della connessione JDBC al database Marketing Platform

Il programma di installazione fornisce l'URL di connessione in base ai valori forniti. Tuttavia, è necessario confermare che l'URL sia corretto.



---

## Capitolo 3. Aggiornamento di Contact Optimization

È possibile aggiornare Contact Optimization sovrascrivendo l'installazione esistente di Contact Optimization.

### Informazioni su questa attività

#### Note importanti per gli utenti di Contact Optimization

È necessario aggiornare Campaign e Contact Optimization insieme. Se non si desidera aggiornare Campaign e Contact Optimization insieme, sarà necessario arrestare il listener Contact Optimization manualmente.

#### Note importanti per gli utenti che installano il listener IBM Contact Optimization e IBM Campaign su macchine separate:

Se il listener IBM Contact Optimization e il server analitico IBM Campaign sono installati su macchine separate e si sta aggiornando Contact Optimization con autorizzazioni utente non root, è necessario aggiungere l'utente nell'elenco Sudo affinché i componenti GSKIT siano installati correttamente.

Durante il processo di installazione interattiva verrà richiesto di immettere la password SUDO per l'utente non root. Dopo aver fornito la password SUDO, l'installazione sarà completata e i componenti GSKIT saranno installati correttamente.

Se si sta eseguendo l'installazione in modalità non presidiata, e non si desidera che il sistema richieda la password sudo, è possibile impostare NOPASSWD sull'utente sudo. Se non si imposta NOPASSWD sull'utente sudo, verrà ancora richiesta la password sudo.

Tuttavia, se l'utente non è nell'elenco SUDO, il programma di installazione di Contact Optimization chiede ancora la password SUDO e i componenti GSKIT non vengono installati. In questo caso l'utente deve installare GSKIT manualmente eseguendo il programma di utilità `$Optimize_Home/bin/IBM_Campaign_Crypto.bin` con le autorizzazioni utente root.

Nel caso del sistema operativo Windows, se l'utente dell'installazione non è un amministratore, dovrà eseguire manualmente il programma di utilità `$Optimize_Home/bin/IBM_Campaign_Crypto.exe` con il ruolo di utente amministratore per poter installare i componenti GSKIT. È possibile controllare i log correlati all'installazione di GSKIT nel file `ContactOptimization_stdout.log`.

Completare la seguente procedura per aggiornare Contact Optimization:

### Procedura

1. Arrestare il listener di Contact Optimization. Prima di arrestare il listener di Contact Optimization, accertarsi di aver impostato il percorso per `CAMPAIGN_HOME` correttamente nello script **ACOServer**.

Utilizzare lo script **ACOServer** per arrestare il listener di Contact Optimization. Lo script **ACOServer** si trova nella directory bin dell'installazione di Contact Optimization.

Eseguire questo comando per arrestare il listener di Contact Optimization:

- Su Windows: **AC0server.bat stop**
  - Su UNIX: **./AC0server.sh stop**
2. Eseguire il back up delle directory principali di Campaign e Contact Optimization.
  3. Eseguire il back up delle tabelle di sistema di Campaign e Marketing Platform.
  4. Eseguire il programma di installazione di IBM Marketing Software e selezionare **Contact Optimization**.

**Importante:** Selezionare la directory di installazione precedente di Contact Optimization, ad esempio C:\IBM\ContactOptimization.

Quando richiesto, selezionare **Configurazione automatica database**. Se si seleziona **Configurazione manuale database**, è necessario eseguire gli script SQL di migrazione di Contact Optimization sul database appropriato al fine di creare e popolare le tabelle di sistema di Contact Optimization manualmente.

5. Avviare il server delle applicazioni Web su cui è distribuito Campaign se non è già in esecuzione.
6. Avviare il listener di Contact Optimization.

Utilizzare lo script **AC0Server** per avviare il listener di Contact Optimization.

Eseguire questo comando per avviare il listener di Contact Optimization:

- Su Windows: **AC0server.bat start**
  - Su UNIX: **./AC0server.sh start**
7. Completare la seguente procedura per tutte le sessioni di Contact Optimization che utilizzano le impostazioni avanzate per il livello di sessione:
    - a. Modificare le impostazioni avanzate per il livello di sessione della sessione Contact Optimization.
    - b. Salvare le impostazioni del livello di sessione.

Il salvataggio delle impostazioni garantisce che le impostazioni avanzate per il livello di sessione della sessione corrente di Contact Optimization siano mantenute durante l'aggiornamento. Se non vengono salvate le impostazioni avanzate, le seguenti proprietà potrebbero comportarsi come se fossero state impostate su False, anche se in realtà sono state impostate su True:

- **ContinueOnGenerationLoopError**
- **Enable Max Capacity Consumption**
- **Update Session Table Statistics**

---

## Capitolo 4. Configurazione di Contact Optimization

Contact Optimization non dispone di un'applicazione web autonoma. Configurare Contact Optimization dopo aver installato, configurato, distribuito e verificato l'installazione di Campaign.

---

### Registrazione manuale di Contact Optimization

Registrazione Contact Optimization con Marketing Platform per importare voci di menu e impostare proprietà di configurazione. Se il programma di installazione di Contact Optimization non può accedere alle tabelle di sistema di Marketing Platform durante il processo di installazione, è necessario eseguire il programma di utilità **configTool** per registrare Contact Optimization manualmente.

#### Informazioni su questa attività

È necessario eseguire il programma di utilità **configTool** un numero di volte corrispondente al numero di file presenti. Il programma di utilità **configTool** si trova nella directory `tools/bin` nell'installazione di Marketing Platform.

Utilizzare i seguenti comandi di esempio come linee guida per registrare Contact Optimization manualmente:

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

Tutte le proprietà di configurazione di Contact Optimization sono incluse in Campaign, quindi non è necessario registrare alcuna proprietà di configurazione.

---

### Mapping delle tabelle per Contact Optimization

È possibile scambiare dati tra Contact Optimization e Campaign mediante mapping delle tabelle di sistema Contact Optimization, delle tabelle della cronologia dei contatti e delle tabelle di appartenenza del segmento con le tabelle Campaign.

#### Informazioni su questa attività

**Nota:** Il mapping delle tabelle di sistema di appartenenza del segmento in Campaign per l'utilizzo con segmenti strategici è facoltativo. Eseguire il mapping della tabella di sistema di appartenenza del segmento per un destinatario solo se si utilizza il destinatario con diagrammi di flusso o sessioni di Contact Optimization che utilizzano segmenti strategici.

Per ulteriori informazioni sul mapping di tabelle di sistema in Campaign, consultare *IBM Campaign - Guida dell'amministratore*.

Completare la seguente procedura per eseguire il mapping delle tabelle per Contact Optimization:

## Procedura

1. Eseguire il mapping di tutte le tabelle di sistema.
2. Eseguire il mapping di tutte le tabelle della cronologia dei contatti.  
Confermare che ogni livello destinatario nella propria configurazione di Campaign disponga di una tabella della cronologia dei contatti. È necessario eseguire il mapping di ogni tabella della cronologia dei contatti. Per ulteriori informazioni su tabelle della cronologia dei contatti aggiuntive, consultare *IBM Campaign - Guida dell'amministratore*.
3. Opzionale: Per ciascun destinatario utilizzato nelle sessioni di Contact Optimization che utilizzano segmenti strategici, eseguire il mapping della tabella di sistema di appartenenza del segmento per il destinatario con la tabella di database che definisce i membri del segmento.

### Requisiti quando si utilizzano segmenti strategici:

Se si ha intenzione di utilizzare segmenti strategici, assicurarsi che esista una tabella di appartenenza del segmento per ogni livello destinatario nella propria configurazione di Campaign. È necessario eseguire il mapping di ogni tabella di appartenenza del segmento.

Creare due indici nelle tabelle di appartenenza del segmento del destinatario. Creare il primo indice in SegmentID e creare il secondo nelle colonne del livello del destinatario. La tabella UA\_SegMembership viene fornita con un indice in CustomerID e SegmentID.

Per ulteriori informazioni sulle tabelle di sistema e sui segmenti strategici, consultare il manuale *IBM Campaign - Guida dell'amministratore*.

## Riferimento mapping della tabella di sistema di Contact Optimization

Per integrare Contact Optimization con Campaign, eseguire il mapping di tutte le tabelle di sistema di Contact Optimization con le tabelle di Campaign.

È possibile scambiare dati tra Contact Optimization e Campaign mediante mapping delle tabelle Contact Optimization in Campaign. Eseguire il mapping di tutte le tabelle di sistema di Contact Optimization, tabelle della cronologia dei contatti e tabelle di appartenenza del segmento con le tabelle di Campaign.

Utilizzare la seguente tabella per ottenere informazioni sulle tabelle di sistema di Contact Optimization e le tabelle database corrispondenti:

Tabella 8. Mapping della tabella di sistema di Contact Optimization

Tabella di sistema Contact Optimization	Tabella database
Tabella Ottimizza sessione	UACO_OptSession
Tabella Ottimizza processo	UACO_OptimizeProcess
Tabella Ottimizza cronologia di esecuzione	UACO_SesnRunHist
Tabella Ottimizza segmento della sessione	UACO_SesnSegment
Tabella Ottimizza segmento dell'offerta	UACO_OfferSeg
Tabella Ottimizza offerta della sessione	UACO_SesnOffer
Tabella Ottimizza regola	UACO_Rule
Tabella Ottimizza regola di eccezione	UACO_RException
Tabella Ottimizza vincolo delle regole di eccezione	UACO_RExConstraint
Tabella Ottimizza vincolo delle regole	UACO_RConstraint

Tabella 8. Mapping della tabella di sistema di Contact Optimization (Continua)

Tabella di sistema Contact Optimization	Tabella database
Tabella Ottimizza elenco di offerte della regola	UACO_ROfferList
Tabella Ottimizza offerta della regola	UACO_ROffer
Tabella Ottimizza segmento della regola	UACO_RSegment
Tabella di base Ottimizza contatto proposto	UACO_PCTBase
Tabella di base Ottimizza attributo proposto	UACO_POABase
Tabella di base Ottimizza contatto ottimizzato	UACO_OCTBase

## Riferimento mapping della tabella della cronologia dei contatti di Contact Optimization

Per integrare Contact Optimization con Campaign, eseguire il mapping di tutte le tabelle della cronologia dei contatti di Contact Optimization con le tabelle di Campaign.

Utilizzare la seguente tabella per ottenere informazioni sulle tabelle della cronologia dei contatti di Contact Optimization e le tabelle database corrispondenti:

Tabella 9. Mapping della tabella della cronologia dei contatti di Contact Optimization

Tabella della cronologia dei contatti	Tabella database
Tabella della cronologia dei contatti Cliente	UA_ContactHistory
Tabella della cronologia dei contatti dettagliata Cliente	UA_DtlContactHist

I nomi delle tabelle del livello destinatario aggiuntivi sono univoci in base alla configurazione di Contact Optimization.

---

## Configurazione aggiuntiva richiesta per gli ambienti SSL

Dalla release 10.0 in poi, i componenti SSL per C++ nei prodotti IBM Marketing Software sono supportati da GSKit invece che da OpenSSL.

Se sono stati implementati componenti SSL per C++ (come il listener Campaign e il server Contact Optimization) nelle versioni precedenti alla 10.0 dei prodotti IBM Marketing Software, è necessario effettuare le seguenti operazioni per tali componenti.

- Creare un keystore GSKit (file .kdb).
- Creare un nuovo certificato utilizzando GSKit.
- Aggiungere i nuovi certificati (e i certificati Root se presenti) al keystore GSKit.
- Configurare l'ambiente per utilizzare i nuovi certificati.

Per i dettagli, consultare *IBM Marketing Platform - Guida dell'amministratore*, Capitolo 14: Implementazione dell'SSL unidirezionale.

---

## Verifica dell'installazione di Contact Optimization

Se Contact Optimization è installato correttamente, è necessario essere in grado di utilizzare il processo Optimize in Campaign quando vengono creati i diagrammi di flusso del batch di Campaign. Per verificare accedere a IBM Marketing Software e confermare di poter accedere a **Campagna > Ottimizzazioni contatto**.

### Prima di iniziare

**Nota:** Prima di verificare che Contact Optimization sia installato o aggiornato correttamente, accertarsi che la proprietà **Affinium|Campaign|acoInstalled** sia impostata su true. Se **Affinium|Campaign|acoInstalled** è impostata su false, si riceve un messaggio di errore che indica che Contact Optimization non è installato.

### Informazioni su questa attività

Una volta associate le tabelle di Contact Optimization alle tabelle di Campaign, potrebbe essere necessario scollegarsi ed effettuare nuovamente l'accesso alla console di IBM Marketing Software per mostrare **Campaign > Contact Optimization**.

Completare la seguente procedura per verificare l'installazione di Contact Optimization:

### Procedura

1. Accedere alla console di IBM Marketing Software.
2. Selezionare **Campagna > Ottimizzazioni contatto** dal menu. Viene visualizzata la pagina **Tutte le sessioni Contact Optimization**. Verificare che sia possibile visualizzare e gestire le sessioni di Contact Optimization.

---

## Capitolo 5. Disinstallazione di Contact Optimization

Eseguire il programma di disinstallazione di Contact Optimization per disinstallare Contact Optimization. Quando si esegue il programma di disinstallazione di Contact Optimization, i file che sono stati creati durante il processo di installazione vengono rimossi. Ad esempio, i file di configurazione, le informazioni relative al registro del programma di installazione e i dati utente vengono rimossi dal computer.

### Informazioni su questa attività

Quando si installano i prodotti IBM Marketing Software, viene incluso un programma di disinstallazione nella directory `Uninstall_Product`, dove *Product* è il nome del prodotto IBM. In Windows, viene aggiunta anche una voce all'elenco **Installazione applicazioni** nel Pannello di controllo.

Se si rimuovono manualmente i file dalla directory di installazione invece di eseguire il programma di disinstallazione, l'installazione potrebbe risultare incompleta se successivamente si reinstalla un prodotto IBM nella stessa ubicazione. Dopo aver disinstallato un prodotto, il relativo database non viene rimosso. Il programma di disinstallazione rimuove solo i file predefiniti che vengono creati durante l'installazione. I file creati o generati dopo l'installazione non vengono rimossi.

**Nota:** In UNIX, lo stesso account utente che ha installato Contact Optimization deve eseguire il programma di disinstallazione.

### Procedura

1. Arrestare il listener Contact Optimization.
2. Per eliminare le tabelle di Contact Optimization dal database delle tabelle di sistema, eseguire lo script `aco_systab_drop.sql` nella directory `ddl` nell'installazione di Contact Optimization. Se la directory `ddl` esiste nella directory di installazione del prodotto, eseguire gli script che sono forniti nella directory `ddl` per eliminare le tabelle dal database delle tabelle di sistema.
3. Completare uno dei seguenti step per disinstallare Contact Optimization:
  - Fare clic sul programma di disinstallazione di Contact Optimization contenuto nella directory `Uninstall_Product`. Il programma di disinstallazione viene eseguito nella modalità in cui sono stati installati Contact Optimization.
  - In una finestra della riga di comando, posizionarsi nella directory contenente il programma di disinstallazione e digitare il seguente comando per disinstallare Contact Optimization in modalità console:  
**Uninstall\_Product -i console**
  - In una finestra della riga di comando, posizionarsi nella directory contenente il programma di disinstallazione e digitare il seguente comando per disinstallare Contact Optimization in modalità non presidiata:  
**Uninstall\_Product -i silent**

Quando si disinstalla Contact Optimization in modalità non presidiata, il processo di disinstallazione non presenta alcuna finestra di dialogo per l'interazione da parte dell'utente.

**Nota:** se non si specifica un'opzione per la disinstallazione di Contact Optimization, il programma di disinstallazione di Contact Optimization viene eseguito nella modalità in cui è stato installato Contact Optimization.



---

## Capitolo 6. configTool

Le proprietà e i valori nella pagina Configurazione sono memorizzati nelle tabelle di sistema Marketing Platform. È possibile utilizzare il programma di utilità configTool per importare ed esportare le impostazioni di configurazione in e dalle tabelle di sistema.

### Quando utilizzare configTool

È possibile utilizzare configTool per le seguenti ragioni.

- Per importare i modelli dell'origine dati e della partizione forniti con Campaign, che è possibile poi modificare e duplicare utilizzando la pagina Configurazione.
- Per registrare (importare proprietà di configurazione per) i prodotti IBM Marketing Software, se il programma di installazione del prodotto non è in grado di aggiungere le proprietà al database automaticamente.
- Per esportare una versione XML delle impostazioni di configurazione per il backup o per importare in un'installazione diversa di IBM Marketing Software.
- Per eliminare le categorie che non hanno il link **Elimina categoria**. Ciò si effettua utilizzando configTool per esportare la configurazione, quindi eliminando manualmente l'XML che crea la categoria e utilizzando configTool per importare l'XML modificato.

**Importante:** questo programma di utilità modifica le tabelle `usm_configuration` e `usm_configuration_values` contenute nel database delle tabelle di sistema Marketing Platform, che contiene le proprietà di configurazione e i relativi valori. Per risultati ottimali, creare copie di backup di queste tabelle o esportare le configurazioni esistenti utilizzando configTool ed eseguire il backup del file risultante in modo da avere un modo per ripristinare la configurazione se si commette un errore quando si utilizza configTool per l'importazione.

### Sintassi

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

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

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

```
configTool -vp -p "elementPath" -f importFile [-d]
```

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

### Comandi

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

Eliminare le proprietà di configurazione e le relative impostazioni, specificando un percorso nella gerarchia della proprietà di configurazione.

Il percorso dell'elemento deve utilizzare i nomi interni delle categorie e delle proprietà. È possibile ottenerli andando alla pagina Configurazione, selezionando

la categoria o la proprietà desiderata ed esaminando il percorso che viene visualizzato tra parentesi nel pannello di destra. Delimitare un percorso nella gerarchia della proprietà di configurazione utilizzando il carattere | e racchiudere il percorso tra virgolette.

Tenere presente quanto segue.

- Solo le categorie e le proprietà all'interno di un'applicazione possono essere eliminate utilizzando questo comando, non le intere applicazioni. Utilizzare il comando -u per annullare la registrazione di un'intera applicazione.
- Per eliminare le categorie che non hanno il link **Elimina categoria** sulla pagina Configurazione, utilizzare l'opzione -o.

Quando si utilizza -d con il comando -vp il configTool elimina tutti i nodi child nel percorso specificato se tali nodi non sono inclusi nel file XML specificato.

**-i -p "parentElementPath" -f importFile [o]**

Importare le proprietà di configurazione e le relative impostazioni da un file XML specificato.

Per eseguire l'importazione, specificare un percorso per l'elemento padre in cui si desidera importare le categorie. Il programma di utilità configTool importa le proprietà nella categoria specificata nel percorso.

È possibile aggiungere categorie a qualsiasi livello al di sotto del livello principale, ma non è possibile aggiungere una categoria allo stesso livello della categoria principale.

Il percorso dell'elemento padre deve utilizzare i nomi interni delle categorie e delle proprietà. È possibile ottenerli andando alla pagina Configurazione, selezionando la categoria o la proprietà richiesta ed esaminando il percorso che viene visualizzato tra parentesi nel pannello di destra. Delimitare un percorso nella gerarchia della proprietà di configurazione utilizzando il carattere | e racchiudere il percorso tra virgolette.

È possibile specificare un'ubicazione del file di importazione relativa alla directory tools/bin oppure è possibile specificare un percorso di directory completo. Se si specifica un percorso relativo o nessun percorso, il configTool cerca prima il file relativo nella directory tools/bin.

Per impostazione predefinita, questo comando non sovrascrive una categoria esistente, ma è possibile utilizzare l'opzione -o per forzare una sovrascrittura.

**-x -p "elementPath" -f exportFile**

Esportare le proprietà di configurazione e le relative impostazioni in un file XML con un nome specificato.

È possibile esportare tutte le proprietà di configurazione o limitare l'esportazione ad una categoria specifica specificando un percorso nella gerarchia delle proprietà di configurazione.

Il percorso dell'elemento deve utilizzare i nomi interni di categorie e proprietà, che è possibile ottenere passando alla pagina Configurazione, selezionando la categoria o la proprietà desiderata ed esaminando il percorso che viene visualizzato tra

parentesi nel pannello di destra. Delimitare un percorso nella gerarchia della proprietà di configurazione utilizzando il carattere | e racchiudere il percorso tra virgolette.

È possibile specificare un'ubicazione del file di esportazione relativa alla directory corrente oppure è possibile specificare un percorso di directory completo. Se la specifica del file non contiene un separatore (/ su UNIX, / o \ su Windows), il configTool scrive il file nella directory tools/bin nell'installazione di Marketing Platform. Se non si fornisce l'estensione xml, il configTool lo aggiunge.

**-vp -p "elementPath" -f importFile [-d]**

Questo comando viene utilizzato principalmente negli aggiornamenti manuali, per importare le proprietà di configurazione. Se è stato applicato un fix pack che contiene una nuova proprietà di configurazione e poi si effettua l'aggiornamento, l'importazione di un file di configurazione come parte di un processo di aggiornamento manuale può sovrascrivere i valori che erano stati impostati quando è stato applicato il fix pack. Il comando -vp garantisce che l'importazione non sostituisca i valori di configurazione precedentemente impostati.

**Importante:** dopo aver utilizzato il programma di utilità configTool con l'opzione -vp, è necessario riavviare il server delle applicazioni web su cui è distribuito Marketing Platform in modo che le modifiche vengano applicate.

Quando si utilizza -d con il comando -vp il configTool elimina tutti i nodi child nel percorso specificato se tali nodi non sono inclusi nel file XML specificato.

**-r productName -f registrationFile**

Registrare l'applicazione. L'ubicazione del file di registrazione può essere relativa alla directory tools/bin o può essere un percorso completo. Per impostazione predefinita, questo comando non sovrascrive una configurazione esistente, ma è possibile utilizzare l'opzione -o per forzare una sovrascrittura. Il parametro *productName* deve essere uno dei nomi elencati sopra.

Tenere presente quanto segue.

- Quando si utilizza il comando -r, il file di registrazione deve avere <application> come prima tag nell'XML.  
Altri file possono essere fornite con il prodotto ed è possibile utilizzarli per inserire le proprietà di configurazione nel database Marketing Platform. Per tali file utilizzare il comando -i. Solo il file che contiene la tag <application> come prima tag può essere utilizzato con il comando -r.
- Il file di registrazione per Marketing Platform è denominato Manager\_config.xml e la prima tag è <Suite>. Per registrare questo file in una nuova installazione, utilizzare il programma di utilità populateDb oppure eseguire nuovamente il programma di installazione di Marketing Platform come descritto in *IBM Marketing Platform Installation Guide*.
- Dopo l'installazione iniziale, per reregistrare i prodotti diversi da Marketing Platform, utilizzare il configTool con il comando -r e -o per sovrascrivere le proprietà esistenti.

Il programma di utilità configTool utilizza i nomi prodotto come parametri con i comandi che registrano e annullano la registrazione dei prodotti. Con la release 8.5.0 di IBM Marketing Software, molti nomi prodotto sono stati modificati.

Tuttavia, i nomi che vengono riconosciuti dal configTool non sono stati modificati. I nomi di prodotto validi per l'utilizzo con il configTool sono riportati di seguito, insieme nomi attuali dei prodotti.

Tabella 10. Nomi prodotto per registrazione e annullamento registrazione di configTool

Nome prodotto	Nome utilizzato in configTool
Marketing Platform	Manager
Campaign	Campaign
Distributed Marketing	Collaborate
eMessage	emessage
Interact	interact
Contact Optimization	Optimize
Marketing Operations	Piano
Opportunity Detect	Detect
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	SPSS
Digital Analytics	Coremetrics

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

Annullare la registrazione di un'applicazione specificata da *productName*. Non è necessario includere un percorso alla categoria di prodotto; il nome prodotto è sufficiente ed è obbligatorio. Il processo rimuove tutte le proprietà e le impostazioni di configurazione per il prodotto.

## **Opzioni**

#### **-o**

Quando utilizzata con -i o -r, sovrascrive una categoria o una registrazione prodotto esistenti (nodo).

Quando utilizzato con -d, è possibile eliminare una categoria (nodo) che non ha il link **Elimina categoria** sulla pagina Configurazione.

## **Esempi**

- Importare le impostazioni di configurazione da un file denominato Product\_config.xml nella directory conf nell'installazione di Marketing Platform.  
`configTool -i -p "Affinium" -f Product_config.xml`
- Importare uno dei modelli origine dati Campaign supportati nella partizione Campaign predefinita, partition1. L'esempio presuppone che sia stato inserito il modello origine dati Oracle, OracleTemplate.xml, nella directory tools/bin nell'installazione di Marketing Platform.  
`configTool -i -p "Affinium|Campaign|partitions|partition1|dataSources" -f OracleTemplate.xml`
- Esportare tutte le impostazioni di configurazione in un file denominato myConfig.xml nella directory D:\backups.  
`configTool -x -f D:\backups\myConfig.xml`

- Esportare una partizione Campaign esistente (completa delle voci origine dati), salvarla in un file denominato `partitionTemplate.xml` e lo memorizzarla nella directory predefinita `tools/bin` nell'installazione di Marketing Platform.  
`configTool -x -p "Affinium|Campaign|partitions|partition1" -f partitionTemplate.xml`
- Registrare manualmente un'applicazione denominata `productName`, utilizzando un file denominato `app_config.xml` nella directory predefinita `tools/bin` nell'installazione di Marketing Platform e forzare la sovrascrittura di una registrazione esistente di questa applicazione.  
`configTool -r product Name -f app_config.xml -o`
- Annullare la registrazione di un'applicazione denominata `productName`.  
`configTool -u productName`



---

## Prima di contattare il supporto tecnico di IBM

Se si riscontra un problema che non può essere risolto consultando la documentazione, il contatto designato per l'assistenza della propria azienda può contattare il supporto tecnico di IBM. Utilizzare queste linee guida per assicurarsi che il problema venga risolto correttamente ed in modo efficiente.

Se non si ha il ruolo di contatto designato per l'assistenza per la propria società, contattare l'amministratore IBM per informazioni.

**Nota:** Il supporto tecnico non scrive o crea script API. Per assistenza nell'implementazione delle offerte API, contattare i servizi professionali IBM.

### Informazioni da raccogliere

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM, raccogliere le seguenti informazioni:

- Una breve descrizione della natura del problema.
- Messaggi di errore dettagliati visualizzati al verificarsi del problema.
- Step dettagliati per riprodurre il problema.
- File di log, file di sessione, file di configurazione e file di dati correlati.
- Informazioni sul prodotto e sull'ambiente di sistema, tali informazioni possono essere acquisite seguendo la procedura descritta in "Informazioni di sistema."

### Informazioni di sistema

Quando si contatta il supporto tecnico di IBM, è possibile che venga richiesto di fornire informazioni relative al proprio ambiente.

Se il problema non impedisce di eseguire l'accesso, la maggior parte di queste informazioni è disponibile nella pagina Informazioni su, che fornisce informazioni sulle applicazioni IBM installate.

È possibile accedere alla pagina Informazioni su selezionando **Guida > Informazioni su**. Se la pagina Informazioni su non è accessibile, controllare il file `version.txt` che si trova nella directory di installazione dell'applicazione.

### Informazioni sul contatto per il supporto tecnico di IBM

Per informazioni su come contattare il supporto tecnico di IBM, visitare il sito web del supporto tecnico del prodotto IBM: ([http://www.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)).

**Nota:** Per inserire una richiesta di supporto, è necessario eseguire l'accesso tramite un account IBM. Questo account deve essere collegato al proprio numero cliente IBM. Per ulteriori informazioni relative all'associazione del proprio account al numero cliente IBM, consultare **Risorse di supporto > Supporto software autorizzato** nel portale di supporto.





---

## Informazioni particolari

Queste informazioni sono state sviluppate per prodotti e servizi offerti negli Stati Uniti.

IBM può non offrire i prodotti, i servizi o le funzioni presentati in questo documento in altri paesi. Consultare il proprio rappresentante locale IBM per informazioni sui prodotti ed i servizi attualmente disponibili nella propria zona. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che solo quel prodotto, programma o servizio IBM può essere utilizzato. Qualsiasi prodotto funzionalmente equivalente al prodotto, programma o servizio che non violi alcun diritto di proprietà intellettuale IBM può essere utilizzato. È tuttavia responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di eventuali prodotti, programmi o servizi non IBM.

IBM può avere applicazioni di brevetti o brevetti in corso relativi all'argomento descritto in questo documento. La fornitura di tale documentazione non garantisce alcuna licenza su tali brevetti. Chi desiderasse ricevere informazioni relative alle licenze può rivolgersi per iscritto a:

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

Per richieste di licenze relative ad informazioni double-byte (DBCS), contattare il Dipartimento di Proprietà Intellettuale IBM nel proprio paese o inviare richieste per iscritto a:

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

Il seguente paragrafo non è valido per il Regno Unito o per tutti i paesi le cui leggi nazionali siano in contrasto con le disposizioni in esso contenute:

L'INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNISCE QUESTA PUBBLICAZIONE "NELLO STATO IN CUI SI TROVA", SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, IVI INCLUSE EVENTUALI GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE. Alcuni stati non consentono la rinuncia ad alcune garanzie espresse o implicite in determinate transazioni, pertanto, la presente dichiarazione può non essere applicabile.

Queste informazioni potrebbero includere inesattezze tecniche o errori tipografici. Le modifiche alle presenti informazioni vengono effettuate periodicamente; tali modifiche saranno incorporate nelle nuove pubblicazioni della pubblicazione. IBM può effettuare miglioramenti e/o modifiche ai prodotti e/o ai programmi descritti nella presente pubblicazione in qualsiasi momento senza preavviso.

Qualsiasi riferimento in queste informazioni a siti Web non IBM sono fornite solo per convenienza e non servono in alcun modo da approvazione di tali siti Web. I materiali presenti in tali siti Web non sono parte dei materiali per questo prodotto IBM e l'utilizzo di tali siti Web è a proprio rischio.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita in qualsiasi modo ritenga appropriato senza incorrere in alcun obbligo verso l'utente.

I licenziatari di questo programma che desiderano avere informazioni allo scopo di abilitare: (i) lo scambio di informazioni tra i programmi creati indipendentemente e gli altri programmi (incluso il presente) e (ii) il reciproco utilizzo di informazioni che sono state scambiate, dovrebbero contattare:

IBM Corporation  
B1WA LKG1  
550 King Street  
Littleton, MA 01460-1250  
U.S.A.

Tali informazioni possono essere disponibili, in base ad appropriate clausole e condizioni, includendo in alcuni casi, il pagamento di una tassa.

Il programma concesso in licenza descritto nel presente documento e tutto il materiale concesso in licenza disponibile sono forniti da IBM in base alle clausole dell'Accordo per Clienti IBM (IBM Customer Agreement), dell'IBM IPLA (IBM International Program License Agreement) o qualsiasi altro accordo equivalente tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni qui contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Di conseguenza, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi potrebbero variare in modo significativo. Alcune misurazioni possono essere state effettuate su sistemi del livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni possono essere state stimate tramite estrapolazione. I risultati effettivi possono quindi variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare i dati applicabili per i propri ambienti specifici.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono ottenute dai fornitori di quei prodotti, dagli annunci pubblicati o da altre fonti disponibili al pubblico. IBM non ha testato quei prodotti e non può confermarne l'accuratezza della prestazione, la compatibilità o qualsiasi altro reclamo relativo ai prodotti non IBM. Le domande sulle capacità dei prodotti non IBM dovranno essere indirizzate ai fornitori di tali prodotti.

Tutte le dichiarazioni relative all'orientamento o alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano unicamente mete ed obiettivi.

Tutti i prezzi IBM mostrati sono i prezzi al dettaglio suggeriti da IBM, sono attuali e soggetti a modifica senza preavviso. I prezzi al fornitore possono variare.

Queste informazioni contengono esempi di dati e report utilizzati in quotidiane operazioni aziendali. Per illustrarle nel modo più completo possibile, gli esempi includono i nomi di individui, società, marchi e prodotti. Tutti questi nomi sono fittizi e qualsiasi somiglianza con nomi ed indirizzi utilizzati da organizzazioni di impresa realmente esistenti è puramente casuale.

## LICENZA SUL DIRITTO D'AUTORE:

Queste informazioni contengono programmi applicativi di esempio in linguaggio sorgente, che illustrano tecniche di programmazione su varie piattaforme operative. È possibile copiare, modificare e distribuire questi programmi di esempio sotto qualsiasi forma senza alcun pagamento alla IBM, allo scopo di sviluppare, utilizzare, commercializzare o distribuire i programmi applicativi in conformità alle API (application programming interface) a seconda della piattaforma operativa per cui i programmi di esempio sono stati scritti. Questi esempi non sono stati testati in maniera approfondita e tenendo conto di tutte le possibili condizioni. La IBM, quindi, non può garantire o sottintendere l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di questi programmi. I programmi di esempio vengono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" e senza alcun tipo di garanzia. IBM declina ogni responsabilità per eventuali danni derivanti dall'uso degli stessi.

Se si visualizzano tali informazioni come softcopy, non potranno apparire le fotografie e le illustrazioni a colori.

---

## Marchi

IBM, il logo IBM e [ibm.com](http://ibm.com) sono marchi di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre società. Un elenco attuale di marchi IBM è disponibile sul Web all'indirizzo su Informazioni relative a "Copyright and trademark information" all'indirizzo [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Normativa sulla privacy e termini di utilizzo - Considerazioni

I prodotti software IBM, incluso il software come le soluzioni di servizi ("Offerta software") possono utilizzare cookie o altre tecnologie per raccogliere informazioni sull'utilizzo del prodotto, per migliorare l'esperienza dell'utente finale, per personalizzare le interazioni con l'utente o per altri scopi. Un cookie è un insieme di dati che un sito web può inviare al browser che viene memorizzato nel computer come un tag che lo identifica. In molti casi questi cookie non raccolgono informazioni personali. Se un'offerta software consente di raccogliere informazioni personali mediante i cookie e tecnologie simili, saranno fornite le seguenti specifiche.

In base alle configurazioni distribuite questa offerta software può utilizzare cookie di sessione e cookie persistenti che identificano il nome utente di ciascun utente e altre informazioni personali per la gestione della sessione, per fornire una migliorata usabilità all'utente o per tenere traccia dell'utilizzo o per scopi funzionali. Questi cookie possono essere disabilitati, ma disabilitando si eliminerà anche la funzione che essi abilitano.

Varie autorità regolano la raccolta di informazioni personali attraverso cookie e tecnologie simili. Se le configurazioni distribuite per questa offerta software forniscono la possibilità di raccogliere informazioni personali degli utenti finali mediante cookie e altre tecnologie, è necessario richiedere un parere legale relativo alle leggi in materia di tale raccolta di dati compreso qualsiasi requisito per ottenere il consenso quando necessario.

IBM richiede di (1) fornire un chiaro e visibile collegamento alle condizioni di utilizzo del sito web del cliente (ad esempio, normative sulla privacy) compreso un collegamento alla raccolta dei dati e alle pratiche d'uso dei clienti e di IBM, (2) notificare che i cookie e i beacon gif/web trasparenti siano collocati sul computer

del visitatore da IBM per conto del cliente unitamente ad una descrizione dello scopo di tali tecnologia e (3) per estensione richiesta dalla legge, ottenere il consenso dai visitatori del sito web prima del posizionamento di cookie e beacon gif/web trasparenti collocati dal cliente o da IBM per conto del cliente sui dispositivi dei visitatori del sito web.

Per informazioni sull'utilizzo di varie tecnologie compreso i cookie, a tale scopo consultare la normativa sulla privacy online IBM all'indirizzo:  
<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> e fare riferimento alla sezione "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."





Stampato in Italia