

Version 11 Edition 1
15 mars 2019

IBM Optimisation des contacts
Guide d'installation

IBM

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations de la rubrique «Remarques», à la page 45.

Cette édition s'applique à la version 11, édition 1, modification 0 d'IBM Contact Optimization et à toutes les éditions et modifications ultérieures jusqu'à mention contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2019.

Table des matières

Chapitre 1. Présentation de l'installation	1	Configuration de l'outil ACOOptAdmin	26
Organigramme d'installation	1	Configuration de Optimisation des contacts pour les utilisateurs chinois, japonais et coréens	27
Fonctionnement des programmes d'installation	2	Démarrage du serveur Optimisation des contacts.	27
Modes d'installation	3	Mappage des tables pour Optimisation des contacts	27
Documentation et aide relatives à Optimisation des contacts	3	Optimisation des contacts Mappage des tables système de	28
Chapitre 2. Planification de l'installation de Optimisation des contacts	7	Optimisation des contacts Mappage de table d'historique des contacts	29
Prérequis	7	Vérification de l'installation de Optimisation des contacts	29
Feuille de travail de l'installation de Optimisation des contacts	10	Chapitre 5. Configuration de plusieurs partitions pour Optimisation des contacts	31
Ordre d'installation des produits IBM Marketing Software	12	Fonctionnement de partitions multiples	31
Chapitre 3. Installation de Optimisation des contacts	15	Configuration de plusieurs partitions pour Optimisation des contacts	32
Installation de Optimisation des contacts en mode interface graphique	16	Configuration d'ACOServer pour plusieurs partitions	33
Optimisation des contacts et fichiers EAR ou WAR	21	Chapitre 6. Désinstallation de Optimisation des contacts	35
Installation de Contact Optimization en mode console	21	Chapitre 7. configTool	37
Installation de Contact Optimization en mode silencieux	23	Avant de contacter le support technique d'IBM.	43
Exemples de fichiers de réponses	24	Remarques	45
Chapitre 4. Configuration de Optimisation des contacts	25	Marques	47
Création et spécification manuelles des tables système de Optimisation des contacts	25	Règles de confidentialité et conditions d'utilisation	47
Enregistrement manuel de Optimisation des contacts	25		
Définition manuelle des propriétés de configuration Optimisation des contacts	26		

Chapitre 1. Présentation de l'installation

L'installation de Optimisation des contacts est effective lorsque vous avez installé et configuré Optimisation des contacts. Le guide d'installation de Optimisation des contacts fournit des informations détaillées sur l'installation et la configuration de Optimisation des contacts.

La section Feuille de route de l'installation fournit des informations générales sur l'utilisation du manuel Optimisation des contacts - Guide d'installation.

Organigramme d'installation

La feuille de route d'installation vous permet de localiser rapidement les informations nécessaires pour installer Optimisation des contacts.

Vous pouvez utiliser le tableau suivant pour analyser les tâches devant être effectuées pour installer Optimisation des contacts :

Tableau 1. Feuille de route de l'installation de Contact Optimization

Rubrique	Informations
Chapitre 1, «Présentation de l'installation»	Ce chapitre contient les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none">• «Fonctionnement des programmes d'installation», à la page 2• «Modes d'installation», à la page 3• «Documentation et aide relatives à Optimisation des contacts», à la page 3
Chapitre 2, «Planification de l'installation de Optimisation des contacts», à la page 7	Ce chapitre contient les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none">• «Prérequis», à la page 7• «Feuille de travail de l'installation de Optimisation des contacts», à la page 10• «Ordre d'installation des produits IBM Marketing Software», à la page 12
Chapitre 3, «Installation de Optimisation des contacts», à la page 15	Ce chapitre contient les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none">• «Installation de Optimisation des contacts en mode interface graphique», à la page 16• «Installation de Contact Optimization en mode console», à la page 21• «Installation de Contact Optimization en mode silencieux», à la page 23

Tableau 1. Feuille de route de l'installation de Contact Optimization (suite)

Rubrique	Informations
Chapitre 4, «Configuration de Optimisation des contacts», à la page 25	<p>Ce chapitre contient les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Création et spécification manuelles des tables système de Optimisation des contacts», à la page 25 • «Enregistrement manuel de Optimisation des contacts», à la page 25 • «Définition manuelle des propriétés de configuration Optimisation des contacts», à la page 26 • «Configuration de l'outil ACOOptAdmin», à la page 26 • «Configuration de Optimisation des contacts pour les utilisateurs chinois, japonais et coréens», à la page 27 • «Démarrage du serveur Optimisation des contacts», à la page 27 • «Mappage des tables pour Optimisation des contacts», à la page 27 • «Vérification de l'installation de Optimisation des contacts», à la page 29
Chapitre 5, «Configuration de plusieurs partitions pour Optimisation des contacts», à la page 31	<p>Ce chapitre contient les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Fonctionnement de partitions multiples», à la page 31 • «Configuration de plusieurs partitions pour Optimisation des contacts», à la page 32 • «Configuration d'ACOServer pour plusieurs partitions», à la page 33
Chapitre 6, «Désinstallation de Optimisation des contacts», à la page 35	<p>Ce chapitre fournit des informations sur la procédure à suivre pour désinstaller Optimisation des contacts.</p>
Chapitre 7, «configTool», à la page 37	<p>Ce chapitre fournit des informations sur l'utilisation de l'utilitaire configTool.</p>

Fonctionnement des programmes d'installation

Vous devez utiliser le programme d'installation de la suite et celui du produit lorsque vous installez ou mettez à niveau un produit IBM® Marketing Software. Par exemple, pour installer Optimisation des contacts, vous devez utiliser le programme d'installation de la suite IBM Marketing Software suite et le programme d'installation d'IBM Optimisation des contacts.

Respectez les instructions suivantes avant d'utiliser le programme d'installation de la suite IBM Marketing Software et le programme d'installation du produit :

- Le programme d'installation de la suite et le programme d'installation du produit doivent être dans le même répertoire de l'ordinateur sur lequel vous voulez installer le produit. Lorsque plusieurs versions d'un programme d'installation d'un produit se trouvent dans le répertoire avec le programme

d'installation maître, ce dernier indique toujours la version la plus récente du produit sur l'écran Produits IBM Marketing Software de l'assistant d'installation.

- Si vous prévoyez d'installer un correctif immédiatement après un produit IBM Marketing Software, assurez-vous que le programme d'installation du correctif se trouve dans le même répertoire que ceux de la suite et du produit.
- Le répertoire de niveau supérieur par défaut pour les installations d'IBM Marketing Software est /IBM/IMS pour UNIX ou C:\IBM\IMS pour Windows. Toutefois, vous pouvez changer le répertoire pendant l'installation.

Modes d'installation

Vous pouvez exécuter le programme d'installation d'IBM Marketing Software dans l'un des modes suivants : mode Interface graphique, mode Console ou mode silencieux (appelé également mode sans surveillance). Sélectionnez le mode qui vous convient lorsque vous installez Optimisation des contacts.

Pour les mises à niveau, vous utilisez le programme d'installation pour exécuter un grand nombre des tâches que vous effectuez lors de l'installation initiale.

Mode Interface graphique

Utilisez le mode Interface graphique pour Windows ou le mode X Window System pour UNIX pour installer Optimisation des contacts en utilisant l'interface graphique.

Mode Console

Utilisez le mode console pour installer Optimisation des contacts à l'aide de la fenêtre de ligne de commande.

Remarque : Pour afficher correctement les écrans du programme d'installation en mode console, configurez le logiciel de votre terminal afin qu'il prenne en charge le codage de caractères UTF-8. Les autres caractères, tels que ANSI, n'affichent pas correctement le texte et certaines informations peuvent être illisibles.

Mode silencieux

Utilisez le mode silencieux (sans opérateur) pour installer Optimisation des contacts plusieurs fois. Le mode silencieux utilise des fichiers de réponses pour l'installation et ne nécessite pas d'entrer des données pendant l'installation.

Remarque : Le mode silencieux n'est pas pris en charge pour les installations de mise à niveau dans une application Web en cluster ou des environnements de programme d'écoute en cluster.

Documentation et aide relatives à Optimisation des contacts

Optimisation des contacts fournit de la documentation et de l'aide pour les utilisateurs, les administrateurs et les développeurs.

Utilisez le tableau suivant pour obtenir des informations sur la prise en main de Optimisation des contacts :

Tableau 2. Se lancer immédiatement

Tâche	Documentation
Consulter une liste de nouvelles fonctions, de problèmes connus et de solutions de contournement	<i>IBM Optimisation des contacts Notes sur l'édition</i>
Découvrir la structure de la base de données Optimisation des contacts	<i>Optimisation des contacts System Tables and Data Dictionary</i>
Installation ou mise à niveau de Optimisation des contacts	L'un des guides suivants : <ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Optimisation des contacts - Guide d'installation</i> • <i>Guide de mise à niveau d'IBM Optimisation des contacts</i>

Utilisez le tableau suivant pour obtenir des informations sur la configuration et l'utilisation de Optimisation des contacts :

Tableau 3. Configurer et utiliser Optimisation des contacts

Tâche	Documentation
<ul style="list-style-type: none"> • Création de sessions Optimisation des contacts • Configuration du processus Optimisation des contacts • Utilisation des contacts optimisés dans les campagnes marketing 	<i>Guide d'utilisation d'IBM Optimisation des contacts</i>

Utilisez le tableau suivant pour obtenir des informations sur la recherche d'assistance en cas d'incidents lors de l'utilisation de Optimisation des contacts :

Tableau 4. Obtenir de l'aide

Tâche	Instructions
<ul style="list-style-type: none"> • Traitement des incidents liés aux erreurs d'installation de Optimisation des contacts • Traitement des incidents liés aux erreurs de session de Optimisation des contacts • Optimisation des performances de Optimisation des contacts 	<i>IBM Optimisation des contacts Guide de traitement des incidents et d'optimisation</i>
Ouvrir l'aide en ligne	<ol style="list-style-type: none"> 1. Choisissez Aide > Aide pour cette page pour ouvrir l'aide contextuelle. 2. Cliquez sur l'icône d'affichage de navigation dans la fenêtre d'aide pour afficher l'aide complète. <p>Vous devez disposer d'un accès Web pour afficher l'aide en ligne contextuelle. Contactez le support IBM pour obtenir des informations sur l'accès à l'IBM Knowledge Center et son installation en local pour une documentation hors ligne.</p>
Obtenir des PDF	<p>Utilisez l'une des méthodes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliquez sur Aide > Documentation sur le produit pour accéder aux fichiers PDF de Optimisation des contacts. • Choisissez Aide > Toute la documentation IBM Marketing Software Suite pour accéder à toute la documentation disponible.
IBM Knowledge Center	Pour accéder à l'IBM Knowledge Center, sélectionnez Aide > Prise en charge pour ce produit .

Tableau 4. Obtenir de l'aide (suite)

Tâche	Instructions
Obtenir du support	Aller à http://www.ibm.com/support pour accéder au portail d'assistance d'IBM .

Chapitre 2. Planification de l'installation de Optimisation des contacts

Lorsque vous planifiez l'installation de Optimisation des contacts , vous devez vérifier que vous avez correctement configuré votre système et que vous avez configuré votre environnement pour faire face aux problèmes éventuels.

Prérequis

Avant d'installer ou de mettre à niveau un produit IBM Marketing Software, vous devez vérifier que votre ordinateur répond à toutes les configurations logicielles et matérielles requises.

Configuration système requise

Pour plus d'informations sur la configuration système détaillée, voir le guide *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Conditions requises du domaine réseau

Les produits IBM Marketing Software qui sont installés en tant que suite doivent être installés sur le même domaine réseau, afin de se conformer aux restrictions du navigateur, conçues pour limiter les risques de sécurité de script inter-site.

Important : Pour des performances optimales, installez Optimisation des contacts sur son propre système, où aucun autre produit IBM Marketing Software ne sera installé. Optimisation des contacts nécessite des ressources de calcul et de traitement de l'information importantes. Vous disposerez d'une flexibilité et d'un contrôle plus importants pour les réglages de performances si Optimisation des contacts s'exécute dans un environnement dédié.

Conditions requises pour JVM

Les applications IBM Marketing Software d'une suite doivent être déployées sur une machine virtuelle Java™ (JVM) dédiée. Les produits IBM Marketing Software personnalisent la machine virtuelle Java utilisée par WebLogic. Si vous rencontrez des erreurs JVM, vous devrez créer un domaine Oracle WebLogic ou WebSphere dédié aux produits IBM Marketing Software.

Connaissances requises

Pour installer des produits IBM Marketing Software, vous devez posséder une connaissance approfondie de l'environnement dans lequel les produits sont installés. Vous devez ainsi connaître les systèmes d'exploitation, les bases de données et les serveurs d'applications Web.

Paramètres de navigateur Internet

Assurez-vous que votre navigateur Internet est en conformité avec les paramètres suivants :

- Le navigateur ne doit pas mettre les pages Web en mémoire cache.
- Le navigateur ne doit pas bloquer les fenêtres en incrustation.

Droits d'accès

Vérifiez que vous disposez des droits d'accès réseau nécessaires pour effectuer les tâches d'installation :

- Accès en mode administration pour toutes les bases de données nécessaires
- Accès en lecture et en écriture sur le répertoire et les sous-répertoires pour le compte de système d'exploitation que vous utilisez pour exécuter le serveur d'applications Web et les composants IBM Marketing Software
- Droit d'accès en écriture sur tous les fichiers que vous devez éditer
- Droit d'accès en écriture sur tous les répertoires dans lesquels vous devez sauvegarder un fichier, tels que le répertoire d'installation et le répertoire de sauvegarde, si vous effectuez une mise à niveau
- Droits d'accès en lecture, écriture et exécution appropriés pour exécuter le programme d'installation

Vérifiez que vous disposez du mot de passe d'administration permettant d'accéder au serveur d'applications Web.

Pour UNIX, tous les fichiers du programme d'installation des produits IBM doivent être accessibles en mode d'exécution complète, par exemple, `rwxr-xr-x`.

Remarque : Si vous réalisez une installation en mode silencieux et que vous ne souhaitez pas que le système vous invite à saisir le mot de passe SUDO Password, vous pouvez définir le paramètre `NOPASSWD` pour l'utilisateur SUDO. Si vous ne le définissez pas, il vous sera demandé de renseigner SUDO Password.

Pour une installation Windows - Vous pouvez ajouter l'utilisateur d'installation Optimisation des contacts IBM au groupe d'administrateurs.

Points à prendre en compte avant d'installer Campaign

Pour l'installation de Campaign, prenez connaissance des points ci-dessous avant de démarrer l'installation. IBM Campaign 10.0 et les versions ultérieures installent IBM GSKIT lors de l'installation de Campaign. IBM GSKIT nécessite des données d'identification "racine" pour l'installation. Cette exigence implique que vous preniez connaissance/suiviez la procédure ci-dessous avant de poursuivre l'installation de IBM Campaign.

Remarque : Si vous installez IBM Campaign ou d'autres produits dans la suite de produits IBM Marketing Software en tant qu'utilisateur "racine"/"administrateur", ces considérations ne sont pas applicables. Si vous installez IBM Campaign ou d'autres produits dans la suite IBM Marketing Software, vous devez tenir compte des points suivants :

Installations Linux/Unix :

Installation de IBM Campaign avec utilisateur non-racine :

1. Vous pouvez ajouter l'utilisateur de l'installation (utilisateur du système d'exploitation) dans la liste sudoers. Par conséquent, vous serez invité à fournir le mot de passe sudo lors de l'installation de IBM Campaign. IBM GSKIT va s'installer après avoir saisi le mot de passe.

Remarque : Dans ce cas, il n'est pas possible d'installer IBM Campaign en mode silencieux.

2. Vous pouvez ajouter l'utilisateur de l'installation (utilisateur du système d'exploitation) dans la liste sudoers et désactiver l'invite de mot de passe. Par exemple, rbhagat est l'utilisateur du système d'exploitation pour l'installation. Lorsque cet utilisateur est ajouté à la liste sudoers avec l'invite de mot de passe sudo désactivée, l'installation d'IBM Campaign s'effectuera avec succès avec l'installation d'IBM GSKIT.

Remarque : Dans ce cas, vous pouvez l'installer IBM Campaign en mode silencieux.

Windows :

Sous Windows, il est nécessaire d'ajouter l'utilisateur IBM Campaign dans le groupe d'administrateurs.

Variable d'environnement JAVA_HOME

Si une variable d'environnement **JAVA_HOME** est définie sur l'ordinateur où vous installez un produit IBM Marketing Software, vérifiez que cette variable pointe vers une version de l'environnement d'exécution JAVA prise en charge. Pour connaître la configuration système requise, voir le guide *IBM Marketing Software Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Si la variable d'environnement **JAVA_HOME** pointe vers un environnement d'exécution Java incorrect, vous devez désactiver cette variable **JAVA_HOME** avant d'exécuter les programmes d'installation d'IBM Marketing Software.

Pour désactiver la variable **JAVA_HOME**, procédez selon l'une des méthodes suivantes :

- Windows : dans une fenêtre de commande, entrez **set JAVA_HOME=** (laisser vide) et appuyez sur **Entrée**.
- UNIX : dans le terminal, entrez **export JAVA_HOME=** (laisser vide) et appuyez sur **Entrée**.

Le programme d'installation d'IBM Marketing Software installe un environnement d'exécution Java dans le répertoire de niveau supérieur pour l'installation d'IBM Marketing Software. Les programmes d'installation d'application IBM Marketing Software individuels n'installent pas d'environnement d'exécution Java. Ils pointent vers l'emplacement de l'environnement d'exécution Java qui est installé par le programme d'installation d'IBM Marketing Software. Vous pouvez réinitialiser la variable d'environnement une fois toutes les installations terminées.

Pour plus d'informations sur l'environnement d'exécution Java pris en charge, consultez le guide *IBM Marketing Software Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Marketing Platform Condition requises pour

Vous devez installer ou mettre à niveau Marketing Platform avant d'installer ou de mettre à niveau tout produit IBM Marketing Software. Pour chaque groupe de produits fonctionnant ensemble, il suffit d'installer ou de mettre à niveau Marketing Platform une seule fois. Chaque programme d'installation de produit vérifie que les produits requis sont installés. Si votre produit ou version n'est pas enregistré dans Marketing Platform, vous recevez un message vous indiquant que vous devez procéder à l'installation ou à la mise à niveau de Marketing Platform

avant de poursuivre l'installation de votre produit. Marketing Platform doit être déployé et en cours d'exécution pour que vous puissiez définir des propriétés sur la page **Paramètres > Configuration**.

Condition requise pour Campaign

Vous devez installer ou mettre à niveau et configurer Campaign avant d'installer ou de mettre à niveau Optimisation des contacts.

Remarque : Pour les installations sur UNIX, vous aurez peut-être besoin d'affecter à la propriété **Djava.awt.headless** la valeur true dans votre serveur d'applications Web. Ce paramètre est requis uniquement lorsque vous ne pouvez pas visualiser les rapports Optimisation des contacts. Pour plus de détails, voir le *IBM Campaign Guide d'installation*.

Il n'est pas nécessaire de préparer des sources de données supplémentaires pour Optimisation des contacts, car Optimisation des contacts utilise la source de données des tables système Campaign.

Feuille de travail de l'installation de Optimisation des contacts

Utilisez la feuille de travail de l'installation de Optimisation des contacts pour rassembler les informations concernant la base de données contenant vos tables système Optimisation des contacts et sur les autres produits IBM Marketing Software nécessaires à l'installation de Optimisation des contacts.

Informations sur la base de données Campaign

L'assistant d'installation pour Optimisation des contacts a besoin de communiquer avec votre base de données de table système Campaign pour créer les tables Optimisation des contacts. Vous devez collecter les informations suivantes sur l'installation Campaign pour permettre au programme d'installation de configurer les tables de base de données Optimisation des contacts et de configurer correctement Optimisation des contacts :

Tableau 5. Campaign Feuille de travail d'informations de base de données

Informations sur la base de données	Notes
Vérifiez si la base de données Campaign est configurée pour Unicode	
Campaign Type de base de données S'il s'agit d'une base de données de type DB2 installée sur un système UNIX, notez le chemin de l'instance DB2. S'il s'agit d'une base de données Oracle, notez le chemin du répertoire principal Oracle.	
Campaign Nom de l'hôte de base de données	
Campaign Port de la base de données	
Campaign Nom de la base de données	
Nom d'utilisateur du compte de base de données Campaign	

Tableau 5. Campaign Feuille de travail d'informations de base de données (suite)

Informations sur la base de données	Notes
Mot de passe du compte de base de données Campaign	
URL de connexion JDBC à la base de données Campaign Le programme d'installation fournit l'URL de connexion en fonction des valeurs que vous fournissez. Toutefois, il vous est demandé de confirmer cette adresse URL.	
Nom du système sur lequel le serveur d'applications Web Campaign est installé.	
Port sur lequel le serveur d'applications Campaign est en mode écoute. Si vous envisagez d'implémenter une connexion SSL, procurez-vous le numéro de port SSL.	
Le domaine de réseau du système de déploiement.	

Remarque : Si Optimisation des contacts et Campaign sont installés sur des systèmes distincts, il n'est pas nécessaire de monter le répertoire Campaign de votre installation Campaign en tant qu'unité réseau sur le système qui héberge Optimisation des contacts. Assurez-vous que CAMPAIGN_HOME pointe vers OPTIMIZE_HOME dans ACOServer.bat/.sh. Cette variable est conservée à des fins de compatibilité et est définie sur OPTIMIZE_HOME. Ne modifiez pas sa valeur.

Marketing Platform Informations sur la base de données

L'assistant d'installation Optimisation des contacts doit pouvoir communiquer avec la base de données de table système Marketing Platform pour enregistrer le produit. A chaque fois que vous exécutez le programme d'installation, vous devez saisir les informations de connexion suivantes à la base de données des tables système de Marketing Platform :

- Type de base de données
- Nom d'hôte de la base de données
- Port de base de données
- Nom de base de données ou ID schéma
- Nom d'utilisateur et mot de passe pour le compte de base de données
- URL de connexion JDBC à la base de données Marketing Platform. Le programme d'installation fournit l'URL de connexion en fonction des valeurs que vous fournissez. Toutefois, il vous est demandé de confirmer cette adresse URL.

Si vous souhaitez que le programme d'installation crée les tables système, vous devez fournir les informations permettant au programme de se connecter à la base de données du produit. Si vous souhaitez que le système crée manuellement les tables système, vous devez utiliser votre client de base de données pour exécuter les scripts SQL fournis avec l'installation de votre produit.

Informations sur le composant Web

Obtenez les informations suivantes pour tous les produits IBM Marketing Software avec un composant Web que vous déployez sur un serveur d'application web :

- Le nom des systèmes sur lesquels les serveurs d'application Web sont installés. Vous pouvez avoir un ou plusieurs serveurs d'application Web, selon l'environnement IBM Marketing Software que vous configurez.
- Le port sur lequel le serveur d'applications est en mode écoute. Si vous envisagez d'implémenter une connexion SSL, procurez-vous le numéro de port SSL.
- Le domaine de réseau du système de déploiement. Par exemple, exemple.com.

IBM ID du site

Si vous installez un produit IBM Marketing Software dans l'un des pays répertoriés à l'écran Country for Install du programme d'installation de votre produit, vous devez saisir votre ID de site IBM dans l'espace prévu à cet effet. Vous trouverez votre ID de site IBM dans l'un des documents suivants :

- IBM Lettre de bienvenue
- Tech Support Welcome letter
- Proof of Entitlement letter
- Autres communications envoyées lors de l'achat du logiciel

IBM peut utiliser les données fournies par les logiciels pour mieux comprendre la façon dont les clients utilisent les produits et améliorer le support clientèle. Les données collectées n'incluent aucune information permettant d'identifier les individus. Si vous ne souhaitez pas que ces informations soient collectées, procédez comme suit :

1. Après l'installation de Marketing Platform, connectez-vous à Marketing Platform en tant qu'utilisateur avec des privilèges d'administrateur.
2. Accédez à **Paramètres > Configuration** et affectez à la propriété **Disable Page Tagging** sous la catégorie **Plateforme**, la valeur **True**.

Ordre d'installation des produits IBM Marketing Software

Lorsque vous installez ou mettez à niveau plusieurs produits IBM Marketing Software, vous devez les installer ou mettre à niveau dans un ordre spécifique.

Le tableau suivant fournit les informations sur l'ordre que vous devez respecter lors de l'installation ou la mise à niveau de plusieurs produits IBM Marketing Software :

Tableau 6. Ordre d'installation ou de mise à niveau des produits IBM Marketing Software

Produit	Ordre de l'installation ou de la mise à niveau
Campaign (avec ou sans eMessage)	<ol style="list-style-type: none">1. Marketing Platform2. Campaign <p>Remarque : eMessage est installé automatiquement si vous installez Campaign. Cependant, eMessage n'est pas configuré ou activé lors de l'installation de Campaign.</p>

Tableau 6. Ordre d'installation ou de mise à niveau des produits IBM Marketing Software (suite)

Produit	Ordre de l'installation ou de la mise à niveau
Interact	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Interact Environnement de phase de conception 4. Interact Environnement de phase d'exécution <p>Si vous souhaitez installer ou mettre à niveau uniquement l'environnement Interact Design Time, installez-le ou mettez-le à niveau dans l'ordre suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Interact Environnement de phase de conception <p>Si vous souhaitez installer ou mettre à niveau l'environnement de phase d'exécution uniquement, utilisez l'ordre suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Interact Environnement de phase d'exécution <p>Remarque : En cas de mise à niveau vers 11.1, si CacheManager est défini sur "EHCache", "CacheType" sur "Distributed" ou CacheManager sur "ExtremeScale" au niveau de la base, alors la mise à niveau entraînera une mise à jour, définissant "CacheManager" sur Ignite et "CacheType" sur "Distribué".</p>
Marketing Operations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Marketing Operations <p>Remarque : Si vous intégrez Marketing Operations avec Campaign, vous devez aussi installer Campaign. L'ordre d'installation de ces deux produits n'a pas d'importance.</p>
Distributed Marketing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Distributed Marketing
Optimisation des contacts	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Optimisation des contacts
Opportunity Detect	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Opportunity Detect <p>Si Opportunity Detect est intégré à Interact, installez les produits dans l'ordre suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Interact 4. Opportunity Detect
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	<ol style="list-style-type: none"> 1. IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition

Chapitre 3. Installation de Optimisation des contacts

Vous devez exécuter le programme d'installation d'IBM Marketing Software pour démarrer l'installation de Optimisation des contacts. Le programme d'installation IBM Marketing Software démarre le programme d'installation Optimisation des contacts pendant le processus d'installation. Assurez-vous que le programme d'installation d'IBM Marketing Software et le programme d'installation du produit sont stockés dans le même emplacement.

A chaque fois que vous exécutez le programme d'installation d'IBM Marketing Software, vous devez d'abord entrer les informations de connexion de base de données pour les tables système Marketing Platform. Lorsque le programme d'installation de Optimisation des contacts démarre, vous devez entrer les informations requises pour Optimisation des contacts.

Important : Avant d'installer Optimisation des contacts, assurez-vous que l'espace temporaire disponible sur l'ordinateur où vous installez Optimisation des contacts est au moins trois fois supérieur à la taille du programme d'installation de Optimisation des contacts.

Fichiers d'installation

Le nom des fichiers d'installation varie selon la version du produit et le système d'exploitation sur lequel ils doivent être installés (à l'exception d'UNIX). Pour UNIX, il existe des fichiers d'installation différents pour les modes X Window System et Console.

Le tableau suivant présente des exemples de fichiers d'installation nommés en fonction de la version du produit et du système d'exploitation :

Remarque : Pour le système d'exploitation Suse Linux, utilisez la génération Linux du produit correspondant, sauf pour Campaign et Contact Optimization.

Remarque : : Les déploiements EAR ne sont pas pris en charge sur le serveur d'applications Tomcat.

Tableau 7. Fichiers d'installation

Système d'exploitation	Fichier d'installation
Windows : modes Interface graphique et Console	<i>Product_N.N.N.N_win64.exe</i> , où <i>Product</i> indique le nom du produit, <i>N.N.N.N</i> le numéro de version du produit et Windows 64 bits, le système d'exploitation sur lequel le fichier doit être installé.
UNIX : mode X Window System	<i>Product_N.N.N.N_linux.bin</i> , où <i>Product</i> est le nom du produit et <i>N.N.N.N</i> est le numéro de version du produit.
UNIX : Mode Console	<i>Product_N.N.N.N.bin</i> , où <i>Product</i> est le nom du produit et <i>N.N.N.N</i> est le numéro de version du produit. Ce fichier peut être utilisé pour une installation sur tous les systèmes d'exploitation UNIX.
SUSE Linux	<i>Product_N.N.N.N_linuxsuse64.bin</i> , où <i>Product</i> est le nom du produit et <i>N.N.N.N</i> est le numéro de version du produit. Ce fichier peut être utilisé pour une installation sur tous les systèmes d'exploitation SUSE Linux.

Installation de Optimisation des contacts en mode interface graphique

Pour Windows, utilisez le mode interface graphique pour installer Optimisation des contacts. Pour UNIX, utilisez le mode X Window System pour installer Optimisation des contacts.

Important : Avant d'utiliser le mode interface graphique pour installer Optimisation des contacts, vérifiez que l'espace temporaire disponible sur l'ordinateur sur lequel vous avez installé Optimisation des contacts est plus de trois fois supérieur à la taille des programmes d'installation de Optimisation des contacts.

Important : Si des produits IBM Marketing Software sont installés dans un environnement distribué, vous devez utiliser le nom de machine plutôt qu'une adresse IP dans l'URL de navigation pour toutes les applications de la suite. En outre, si vous disposez d'un environnement groupé et que vous choisissez d'utiliser d'autres ports que les ports par défaut 80 ou 443 pour votre déploiement, n'utilisez pas un numéro de port qui se trouve dans cette propriété.

Assurez-vous que le programme d'installation IBM Marketing Software et Optimisation des contacts sont situés dans le même répertoire sur l'ordinateur sur lequel vous souhaitez installer Optimisation des contacts.

Assurez-vous d'installer Marketing Platform et Campaign avant d'installer Optimisation des contacts. Pour plus d'informations sur l'installation de Marketing Platform, voir le document *IBM Marketing Platform - Guide d'installation*. Pour plus d'informations sur l'installation de Campaign, voir le document *IBM Campaign - Guide d'installation*.

Exécutez les opérations suivantes pour installer Optimisation des contacts dans le mode interface graphique :

1. Accédez au dossier dans lequel vous avez sauvegardé le programme d'installation d'IBM Marketing Software et cliquez deux fois dessus pour le démarrer.
2. Cliquez sur **OK** sur le premier écran pour accéder à la fenêtre Introduction.
3. Suivez les instructions du programme d'installation, puis cliquez sur **Suivant**. Utilisez les informations du tableau suivant pour prendre les mesures appropriées sur chaque fenêtre du programme d'installation IBM Marketing Software :

Tableau 8. IBM Marketing Software Interface graphique du programme d'installation

Fenêtre	Description
Introduction	<p>Il s'agit de la première fenêtre du programme d'installation de la suite IBM Marketing Software. Vous pouvez accéder aux guides d'installation et de mise à niveau de Optimisation des contacts à partir de cette fenêtre. Vous pouvez également voir un lien vers les guides d'installation et de mise à niveau pour les produits dont les programmes d'installation sont sauvegardés dans le répertoire d'installation.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Destination des fichiers de réponses	<p>Cochez la case Générer un fichier de réponses pour générer les fichiers de réponses pour votre produit. Les fichiers de réponses stockent les informations nécessaires à l'installation de votre produit. Vous pouvez utiliser les fichiers de réponses pour une installation automatisée de votre produit.</p> <p>Dans la zone de destination de fichiers de réponse, cliquez sur Choose pour accéder à la destination dans laquelle vous souhaitez sauvegarder les fichiers de réponses. Sinon, cliquez sur Restaurer le dossier par défaut pour sauvegarder les fichiers de réponses dans l'emplacement C:\ par défaut.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
IBM Marketing Software Produits	<p>Dans la liste Install Set, sélectionnez Custom pour sélectionner Optimisation des contacts le produit à installer.</p> <p>Dans la zone Ensembles d'installation, vous pouvez voir tous les produits dont les fichiers d'installation sont dans le même répertoire sur votre ordinateur.</p> <p>La description de chaque produit que vous sélectionnez dans la zone ensembles d'installation figure dans la zone Description.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>

Tableau 8. IBM Marketing Software Interface graphique du programme d'installation (suite)

Fenêtre	Description
Répertoire d'installation	<p>Dans la zone Specify the installation directory, cliquez sur Choose pour accéder au répertoire dans lequel vous souhaitez installer votre produit.</p> <p>Si vous souhaitez installer le produit dans le dossier dans lequel les programmes d'installation sont stockés, cliquez Restore Default Folder.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Sélection du serveur d'application	<p>Sélectionnez l'un des serveurs d'application suivants pour l'installation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • IBM WebSphere • Oracle WebLogic <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Type de la base de données Platform	<p>Sélectionnez le type de base de données Marketing Platform approprié.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Connexion à la base de données Platform	<p>Entrez les informations suivantes concernant votre base de données :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom d'hôte de la base de données • Port de base de données • Nom ou ID système (SID) de la base de données • Nom de l'utilisateur de la base de données • Mot de passe de la base de données <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Connexion à la base de données Platform (suite)	<p>Examinez et confirmez la connexion JDBC.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Récapitulatif de la préinstallation	<p>Vérifiez et confirmez les valeurs ajoutées au cours du processus d'installation.</p> <p>Cliquez sur Installer pour lancer le processus d'installation.</p> <p>Le programme d'installation IBM Optimisation des contacts s'ouvre.</p>

4. Procédez comme suit dans le programme d'installation Optimisation des contacts pour démarrer l'installation de Optimisation des contacts. Utilisez les informations du tableau suivant pour naviguer jusqu'au programme d'installation Optimisation des contacts et effectuer les actions appropriées dans chaque fenêtre du programme d'installation IBM Optimisation des contacts :

Tableau 9. Interface graphique du programme d'installation de IBM Optimisation des contacts

Fenêtre	Description
Introduction	<p>Il s'agit de la première fenêtre du programme d'installation de IBM Optimisation des contacts. Vous pouvez ouvrir le guide d'installation, le guide de mise à niveau, ainsi que toute la documentation disponible associée à Optimisation des contacts à partir de cette fenêtre.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Contrat de licence logiciel	<p>Lisez attentivement le contrat. Cliquez sur Imprimer pour générer une copie papier de ce contrat. Cliquez sur Suivant après avoir accepté le contrat.</p>
Répertoire d'installation	<p>Cliquez sur Choisir pour accéder à l'emplacement où vous voulez installer Optimisation des contacts.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Configuration de la base de données Campaign	<p>Sélectionnez une des options suivantes pour configurer la base de données Campaign :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuration automatique de la base de données • Configuration manuelle de la base de données <p>Si vous sélectionnez Automatic database setup, sélectionnez Run Unicode SQL Script si vos tables système sont configurées pour unicode.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Paramétrage de la base de données Campaign (Windows)	<p>Sélectionnez le type de base de données approprié.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>

Tableau 9. Interface graphique du programme d'installation de IBM Optimisation des contacts (suite)

Fenêtre	Description
Connexion à la base de données Campaign	<p>Entrez les détails suivants sur la base de données Campaign :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom d'hôte de la base de données • Port de base de données • ID système (SID) de la base de données • Nom de l'utilisateur de la base de données • Mot de passe <p>Important : Si des produits IBM Marketing Software sont installés dans un environnement distribué, vous devez utiliser le nom de machine plutôt qu'une adresse IP dans l'URL de navigation pour toutes les applications de la suite. En outre, si vous disposez d'un environnement groupé et que vous choisissez d'utiliser d'autres ports que les ports par défaut 80 ou 443 pour votre déploiement, n'utilisez pas un numéro de port qui se trouve dans cette propriété.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Connexion JDBC	<p>Examinez et confirmez la connexion JDBC.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Paramètres de connexion Contact Optimization	<p>Entrez les paramètres de connexion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom de domaine de réseau • Nom d'hôte • Numéro de port <p>cochez la case Utiliser une connexion sécurisée si nécessaire.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Paramètres d'utilitaires Contact Optimization	<p>Dans la zone appropriée, saisissez le chemin de classe du pilote JDBC.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Récapitulatif de la préinstallation	<p>Vérifiez et confirmez les valeurs ajoutées au cours du processus d'installation.</p> <p>Cliquez sur Install pour démarrer l'installation de Optimisation des contacts.</p>

Tableau 9. Interface graphique du programme d'installation de IBM Optimisation des contacts (suite)

Fenêtre	Description
Installation terminée	Utilisez cette fenêtre pour afficher des informations sur les emplacements des fichiers journaux créés pendant l'installation. Cliquez sur Done pour quitter le programme d'installation de IBM Optimisation des contacts et revenir au programme d'installation de suite IBM Marketing Software.

5. Procédez comme suit dans le programme d'installation de IBM Marketing Software pour terminer l'installation de Optimisation des contacts. Utilisez les informations du tableau suivant pour prendre les mesures appropriées sur chaque fenêtre du programme d'installation IBM Marketing Software :

Tableau 10. IBM Marketing Software Interface graphique du programme d'installation

Fenêtre	Description
Fichier EAR de déploiement	Cliquez sur Do not create an EAR file for deployment . Remarque : Vous ne créez pas de fichier EAR pour Optimisation des contacts car Optimisation des contacts n'a pas d'application web. Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.
Installation terminée	Utilisez cette fenêtre pour afficher des informations sur le journal d'installation, le journal des erreurs et le journal de sortie de votre installation. Cliquez sur Done pour quitter le programme d'installation de IBM Marketing Software.

Optimisation des contacts et fichiers EAR ou WAR

Optimisation des contacts n'a pas de fichiers EAR et WAR. Optimisation des contacts n'a pas d'application web autonome.

Tous les éléments d'interface graphique Optimisation des contacts sont inclus à l'application Web Campaign. Durant l'installation, Optimisation des contacts doit s'enregistrer auprès de Marketing Platform pour activer toutes les fonctions Optimisation des contacts de Campaign.

Installation de Contact Optimization en mode console

Le mode console permet d'installer Contact Optimization à partir de la fenêtre de ligne de commande. Vous pouvez sélectionner différentes options dans la fenêtre de ligne de commande pour exécuter des tâches comme la sélection des produits à installer ou la sélection du répertoire de base pour l'installation.

Avant d'installer Contact Optimization, vérifiez que vous avez configuré les éléments suivants.

- Un profil de serveur d'applications
- Un schéma de base de données

Pour afficher correctement les écrans du programme d'installation en mode console, configurez le logiciel de votre terminal afin qu'il prenne en charge le codage de caractères UTF-8. Les autres codages de caractères, ANSI par exemple, ne permettent pas d'afficher le texte correctement. Dans ce cas, certaines informations ne seront pas lisibles.

1. Ouvrez une fenêtre d'invite de ligne de commande et accédez au répertoire où vous avez sauvegardé les programmes d'installation d'IBM Marketing Software et de Contact Optimization .
2. Effectuez l'une des actions suivantes pour exécuter le programme d'installation d'IBM Marketing Software.
 - Pour Windows, entrez la commande suivante :
`ibm_ims_installer_full_name -i console`
Par exemple, **`IBM_Marketing_Software_Installer_11.1.0.0_win.exe -i console`**
 - Pour UNIX, appelez le fichier `ibm_ims_installer_full_name.sh`.
Par exemple : **`IBM_Marketing_Software_Installer_11.1.0.0.sh`**
3. Suivez les indications affichées par l'invite de ligne de commande. Suivez les instructions ci-dessous lorsque vous devez sélectionner une option :
 - Les options par défaut sont définies par le symbole [X].
 - Pour sélectionner ou désélectionner une option, tapez le numéro correspondant et appuyez sur Entrée.

Prenons l'exemple de la liste suivante dans laquelle sont répertoriés les composants que vous pouvez installer :

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

Si vous voulez installer Distributed Marketing mais pas Campaign, entrez la commande suivante : **2,4**

La liste se présente ainsi, selon les options sélectionnées :

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

Remarque : Ne désélectionnez pas Marketing Platform, sauf si vous avez déjà installé ce produit.

4. Le programme d'installation d'IBM Marketing Software lance le programme d'installation de Contact Optimization durant la procédure d'installation. Suivez les instructions de la fenêtre de ligne de commande des programmes d'installation de Contact Optimization.
5. Une fois que vous avez entré `quit` dans la fenêtre d'invite de ligne de commande des programmes d'installation de Contact Optimization, la fenêtre se

referme. Suivez les instructions de la fenêtre d'invite de ligne de commande du programme d'installation de IBM Marketing Software afin de terminer l'installation de Contact Optimization.

Remarque : Si une erreur se produit au cours de l'installation, un fichier journal est généré. Vous devez quitter le programme d'installation pour visualiser le fichier journal.

Installation de Contact Optimization en mode silencieux

Utilisez le mode silencieux pour installer Contact Optimization plusieurs fois.

Avant d'installer Contact Optimization, vérifiez que vous avez configuré les éléments suivants :

- Un profil de serveur d'applications
- Un schéma de base de données

Lorsque vous installez Contact Optimization en mode silencieux, des fichiers de réponses sont utilisés pour obtenir les informations requises durant l'installation. Vous devez créer des fichiers de réponses pour une installation en mode silencieux du produit. Vous pouvez créer des fichiers de réponses en procédant de l'une des façons suivantes :

- En utilisant les exemples de fichier de réponses comme modèle pour créer vos fichiers de réponses. Les exemples de fichiers de réponses sont inclus aux programmes d'installation du produit dans l'archive compressée `ResponseFiles`. Pour plus d'informations sur les exemples de fichiers de réponses, voir «Exemples de fichiers de réponses», à la page 24.
- En exécutant les programmes d'installation de produit en mode interface graphique (Windows) ou X Window System (UNIX) ou en mode console avant d'installer le produit en mode silencieux. Un fichier de réponses est créé pour le programme d'installation de la suite IBM Marketing Software et un ou plusieurs fichiers de réponses sont créés pour votre programme d'installation du produit. Les fichiers sont créés dans le répertoire que vous spécifiez.

Important : Pour des raisons de sécurité, le programme d'installation n'enregistre pas les mots de passe de base de données dans les fichiers de réponses. Lorsque vous créez des fichiers de réponses, vous devez éditer chaque fichier de réponses pour saisir les mots de passe de base de données. Ouvrez chaque fichier de réponses et recherchez `PASSWORD` pour identifier l'emplacement dans lequel vous devez effectuer ces modifications.

Lorsque le programme d'installation s'exécute en mode silencieux, il recherche le fichier de réponses selon l'ordre suivant :

- Dans le répertoire où le programme d'installation d'IBM Marketing Software est stocké.
- Dans le répertoire personnel de l'utilisateur qui installe le produit

Assurez-vous que tous les fichiers de réponses se trouvent dans le même répertoire. Vous pouvez changer le chemin dans lequel les fichiers de réponses sont lus en ajoutant des arguments à la ligne de commande. Par exemple :

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

Utilisez la commande suivante pour Windows :

- ***ibm_ims_installer_full_name -i silent***

Par exemple:

IBM_Marketing_Software_Installer_11.1.0.0_win.exe -i silent

Utilisez la commande suivante pour Linux :

- **ibm_ims_installer_full_name_operating_system .bin -i silent**

Par exemple:

IBM_Marketing_Software_Installer_11.1.0.0_linux.bin -i silent

Exemples de fichiers de réponses

Vous devez créer des fichiers de réponses pour configurer l'installation en mode silencieux de Optimisation des contacts. Vous pouvez créer vos fichiers de réponses à partir d'exemples de fichiers de réponses. Les exemples de fichiers de réponses sont inclus aux programmes d'installation dans l'archive compressée ResponseFiles.

Le tableau suivant contient des informations sur les exemples de fichiers de réponses :

Tableau 11. Description des exemples de fichiers de réponses

Exemple de fichier de réponses	Description
installer.properties	Exemple de fichier de réponses pour le programme d'installation principal d'IBM Marketing Software
installer_product initials and product version number.properties	Exemple de fichier de réponses pour le programme d'installation de Optimisation des contacts. Par exemple, installer_ucn.n.n.n.properties est le fichier de réponses du programme d'installation de Campaign, où n.n.n.n est le numéro de version.
installer_report pack initials, product initials, and version number.properties	Exemple de fichier de réponses pour le programme d'installation du groupe de rapports. Par exemple, installer_urpcn.n.n.n.properties est le fichier de réponses du programme d'installation du groupe de rapports Campaign, où n.n.n.n est le numéro de version.

Chapitre 4. Configuration de Optimisation des contacts

Optimisation des contacts ne possède pas d'application Web autonome. Configurez Optimisation des contacts après avoir installé, configuré, déployé et vérifié votre installation de Campaign.

Création et spécification manuelles des tables système de Optimisation des contacts

Au cours de l'installation, le programme d'installation de Optimisation des contacts accède aux tables système de Campaign pour créer les tables système de Optimisation des contacts de manière automatique. Si les tables système ne sont pas créées automatiquement, vous devez exécuter les scripts SQL de Optimisation des contacts sur la base de données appropriée puis créer et remplir les tables système de Optimisation des contacts manuellement.

Pour créer et remplir manuellement les tables système de Optimisation des contacts, procédez comme suit :

1. Pour créer et remplir les tables système de Optimisation des contacts, exécutez les scripts SQL sur la base de données ou le schéma qui contient les tables système de Campaign.

Les scripts SQL présents dans le répertoire ddl, dans le répertoire d'installation de Optimisation des contacts.

2. Si vos tables système Campaign sont configurées pour utiliser Unicode, utilisez le script approprié, qui se trouve dans le répertoire ddl/unicode du répertoire d'installation de Optimisation des contacts.

Utilisez les informations contenues dans le tableau suivant pour choisir le script à exécuter sur la base de données afin de créer manuellement les tables système pour Optimisation des contacts.

Tableau 12. Scripts de création des tables système de Contact Optimization.

Type de source de données	Nom du script
IBM DB2	aco_systab_db2.sql
Microsoft SQL Server	aco_systab_sqlsvr.sql
Oracle	aco_systab_ora.sql

Il existe un seul script pour remplir les tables Optimisation des contacts, **aco_populate_tables.sql**. Il n'existe pas de script équivalent Unicode pour le script **aco_populate_tables.sql** utilisé pour remplir les tables.

Enregistrement manuel de Optimisation des contacts

Vous devez enregistrer Optimisation des contacts dans Marketing Platform pour pouvoir importer les options de menu et définir les propriétés de configuration. Si le programme d'installation de Optimisation des contacts ne parvient pas à accéder aux tables système de Marketing Platform pendant la procédure d'installation, vous devez exécuter l'utilitaire **configTool** pour enregistrer Optimisation des contacts manuellement.

Le nombre d'exécutions de l'utilitaire **configTool** est proportionnel au nombre de fichiers. L'utilitaire **configTool** est dans le répertoire `tools/bin` sous le répertoire d'installation Marketing Platform.

Pour enregistrer l'optimisation des contacts manuellement, servez-vous des commandes suivantes comme exemple :

- `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"`

Toutes les propriétés de configuration de l'optimisation des contacts se trouvent dans Campaign. Il est donc inutile d'enregistrer les propriétés de configuration.

Définition manuelle des propriétés de configuration Optimisation des contacts

Définissez les propriétés de configuration pour le programme d'écoute Optimisation des contacts. Vous pouvez définir le port et le nom du serveur hôte pour l'installation Optimisation des contacts. Vous pouvez configurer l'optimisation des contacts pour une connexion au serveur Marketing Platform via SSL.

Si le programme d'installation Optimisation des contacts ne peut pas accéder aux tables système Marketing Platform lors du processus d'installation, il affiche un message d'erreur. Le processus d'installation continue, mais il faut aller sur **Paramètres > Configuration** pour définir manuellement les propriétés de configuration Optimisation des contacts.

Si besoin est, définissez manuellement les propriétés de configuration Optimisation des contacts suivantes sous la catégorie **Campaign > unicaACOListener** :

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

Configuration de l'outil AC00ptAdmin

Configurez l'outil **AC00ptAdmin** pour exécuter les sessions Optimisation des contacts de la ligne de commande.

Procédez comme suit pour configurer l'outil **AC00ptAdmin** :

1. Ouvrez le fichier `AC00ptAdmin.sh` (UNIX) ou `AC00ptAdmin` (Windows). Le fichier est dans le répertoire `bin` dans le répertoire d'installation de l'optimisation des contacts.
2. Editez **JAVA_HOME** pour remplacer [Change Me] par le chemin vers le répertoire Java utilisé par votre serveur d'application web.
3. Enregistrez et fermez le fichier.
4. Ajoutez ou éditez la variable **JAVA_OPTIONS** dans votre script de démarrage de serveur d'application Web. Ajoutez les options suivantes pour configurer l'outil **AC00ptAdmin** dans l'environnement SSL pour Windows et UNIX :
 - `-Djavax.net.ssl.keyStoreType=keyStoreTypeValue`
 - `-Djavax.net.ssl.keyStore=<keyStoreValue>`

- `-Djavax.net.ssl.keyStorePassword=<keyStorePasswordValue>`
- `-Djavax.net.ssl.trustStore=<trustStoreValue>`
- `-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<trustStorePasswordValue>`

Configuration de Optimisation des contacts pour les utilisateurs chinois, japonais et coréens

Modifiez le fichier Optimisation des contacts AC0server pour utiliser Optimisation des contacts avec des noms d'utilisateur contenant des caractères chinois, japonais ou coréens.

Procédez comme suit pour configurer Optimisation des contacts pour les utilisateurs chinois, japonais ou coréens :

1. Ouvrez le fichier serveur Optimisation des contacts. Le fichier AC0server est dans le répertoire bin sous le répertoire d'installation Optimisation des contacts.
2. Supprimez la mise en commentaire pour définir la variable d'environnement **UNICA_ACSYSENCODING** sur UTF-8.
Pour **Windows** : supprimez @rem avant la ligne suivante dans AC0server.bat :

```
@rem set UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8
```


Pour **UNIX** : supprimez # avant la ligne suivante dans AC0server.sh :

```
#UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8  
#export UNICA_ACSYSENCODING
```
3. Enregistrez et fermez le fichier.
4. Redémarrez le serveur Optimisation des contacts dans une nouvelle fenêtre de console si le serveur Optimisation des contacts est déjà en cours d'exécution.

Démarrage du serveur Optimisation des contacts

Pour utiliser Optimisation des contacts, vous devez démarrer le serveur Optimisation des contacts. Lancez le script **AC0server** pour démarrer le serveur Optimisation des contacts.

Procédez comme suit pour démarrer le serveur Optimisation des contacts :

1. Pour démarrer le serveur Optimisation des contacts, exécutez le script **AC0server**. Le script **AC0server** est dans le répertoire bin sous le répertoire d'installation Optimisation des contacts. Utilisez les commandes suivantes pour exécuter le script **AC0server** :
 - Sur Windows : **AC0Server.bat start**
 - Sur UNIX : **./AC0Server.sh start**
2. Pour vérifier que le processus **AC0server** soit en cours, utilisez le Gestionnaire des tâches Windows ou la commande **ps -ef | grep unica_a01snr** sur les systèmes UNIX.

Mappage des tables pour Optimisation des contacts

Pour échanger des données entre Optimisation des contacts et Campaign, vous pouvez mapper les tables système de Optimisation des contacts ainsi que les tables d'historique des contacts et les tables d'appartenance des segments avec les tables de Campaign.

Remarque : Le mappage des tables d'appartenance des segments dans Campaign pour une utilisation avec les segments stratégiques est facultatif. Mappez la table

d'appartenance des segments pour une audience uniquement si vous utilisez cette audience avec des diagrammes ou des sessions Optimisation des contacts qui font appel à des segments stratégiques.

Pour plus d'informations sur le mappage des tables système dans Campaign, reportez-vous au document *IBM Campaign - Guide d'administration*.

Pour mapper des tables pour Optimisation des contacts, procédez comme suit :

1. Mappez toutes les tables système.
2. Mappez toutes les tables d'historique des contacts.
Vérifiez que chaque niveau d'audience de votre configuration Campaign dispose d'une table d'historique des contacts. Vous devez mapper chaque table d'historique des contacts. Pour plus d'informations sur les autres tables d'historique des contacts, reportez-vous au document *IBM CampaignGuide d'administration*.
3. Facultatif : Pour chaque audience utilisée dans des sessions Optimisation des contacts qui font appel à des segments stratégiques, mappez la table système d'appartenance des segments pour cette audience à la table de base de données qui définit les membres de segment.

Exigences lors de l'utilisation de segments stratégiques :

Si vous prévoyez d'utiliser des segments stratégiques, vérifiez qu'il existe une table d'appartenance des segments pour chaque niveau d'audience de votre configuration Campaign. Vous devez mapper chaque table d'appartenance des segments.

Créez deux index sur les tables d'appartenance des segments des audiences. Créez le premier index sur SegmentID et le deuxième sur les colonnes de niveau d'audience. La table UA_SegMembership est livrée avec un index sur CustomerID et sur SegmentID.

Pour plus d'informations sur les tables système et les segments stratégiques, reportez-vous au document *IBM Campaign - Guide d'administration*.

Optimisation des contacts Mappage des tables système de

Pour intégrer Optimisation des contacts dans Campaign, rattachez toutes les tables système de Optimisation des contacts aux tables de Campaign.

Pour échanger des données entre Optimisation des contacts et Campaign, vous pouvez mapper les tables de Optimisation des contacts dans Campaign. Mappez toutes les tables système, tables d'historique des contacts et tables d'appartenance des segments de Optimisation des contacts avec les tables de Campaign.

Utilisez le tableau suivant pour obtenir des informations sur les tables système de Optimisation des contacts et les tables de base de données correspondantes :

Tableau 13. Optimisation des contacts Mappage des tables système

Optimisation des contacts Table système	Table de base de données
Table de sessions Optimize	UACO_OptSession
Table de processus Optimize	UACO_OptimizeProcess
Table d'historique d'exécution Optimize	UACO_SesnRunHist
Table de segments de sessions Optimize	UACO_SesnSegment
Table de segments d'offres Optimize	UACO_OfferSeg
Table d'offres de sessions Optimize	UACO_SesnOffer

Tableau 13. Optimisation des contacts Mappage des tables système (suite)

Optimisation des contacts Table système	Table de base de données
Table des règles Optimize	UACO_Rule
Table des règles d'exception Optimize	UACO_RException
Table de contraintes de règles d'exception Optimize	UACO_RExConstraint
Table de contraintes de règles Optimize	UACO_RConstraint
Table de liste d'offres de règles Optimize	UACO_ROfferList
Table d'offres de règles Optimize	UACO_ROffer
Table de segments de règles Optimize	UACO_RSegment
Table de base des contacts proposés Optimize	UACO_PCTBase
Table de base des attributs proposés Optimize	UACO_POABase
Table de base des contacts optimisés Optimize	UACO_OCTBase

Optimisation des contacts Mappage de table d'historique des contacts

Pour intégrer Optimisation des contacts dans Campaign, rattachez toutes les tables d'historique des contacts de Optimisation des contacts aux tables de Campaign.

Utilisez le tableau suivant pour obtenir les informations sur les tables d'historique des contacts de Optimisation des contacts et les tables de base de données correspondantes :

Tableau 14. Optimisation des contacts Mappage de table d'historique de contacts

Table d'historique des contacts	Table de base de données
Table d'historique des contacts client	UA_ContactHistory
Table d'historique détaillé des contacts client	UA_DtlContactHist

Les noms des tables de niveaux d'audience supplémentaires sont spécifiques à votre configuration de Optimisation des contacts.

Vérification de l'installation de Optimisation des contacts

Si vous avez correctement installé Optimisation des contacts, vous devez pouvoir utiliser le processus Optimize dans Campaign quand vous générez les diagrammes de traitement par lots dans Campaign. Pour le confirmer, connectez-vous à IBM Marketing Software et vérifiez que vous pouvez accéder à **Campaign > Contact Optimizations**.

Remarque : Avant de contrôler que Optimisation des contacts est correctement installé ou mis à niveau, vérifiez que la propriété **Affinium|Campaign|acoInstalled** a la valeur true. Si la propriété **Affinium|Campaign|acoInstalled** a la valeur false, un message d'erreur vous indique que Optimisation des contacts n'est pas installé.

Après avoir mappé les tables de Optimisation des contacts aux tables de Campaign, vous devrez peut-être vous déconnecter puis vous reconnecter à la console IBM Marketing Software afin d'afficher **Campaign > Contact Optimizations**.

Pour vérifier l'installation de Optimisation des contacts, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à la console IBM Marketing Software.
2. Sélectionnez **Campagne > Contact Optimizations** dans le menu. La page **Toutes les sessions Contact Optimization** s'affiche. Vérifiez que vous pouvez visualiser et gérer vos sessions Optimisation des contacts.

Chapitre 5. Configuration de plusieurs partitions pour Optimisation des contacts

Dans la famille de produits Campaign, les partitions permettent de sécuriser les données associées aux différents groupes d'utilisateurs. Lorsque vous configurez Campaign ou une application IBM Marketing Software associée pour fonctionner avec plusieurs partitions, les utilisateurs peuvent voir chaque partition en instance distincte de l'application. Rien n'indique qu'il existe d'autres partitions sur le même ordinateur.

Fonctionnement de partitions multiples

Pour les applications IBM Marketing Software fonctionnant avec Campaign, vous pouvez configurer l'application dans les partitions dans lesquelles vous avez configuré une instance de Campaign. Les utilisateurs de l'application de chaque partition peuvent accéder aux fonctions Optimisation des contacts, aux données et aux tables client configurées pour Optimisation des contacts dans la même partition.

Avantages des partitions

Plusieurs partitions s'avèrent utiles pour mettre en place une sécurité renforcée entre les groupes et les utilisateurs, car chaque partition dispose de son propre groupe de tables système Optimisation des contacts. Il est recommandé de ne pas utiliser plusieurs partitions lorsque les groupes d'utilisateurs doivent partager des données.

Chaque partition dispose de ses propres paramètres de configuration. Vous pouvez personnaliser Optimisation des contacts pour chaque groupe d'utilisateurs. Cependant, toutes les partitions partagent les mêmes fichiers binaires d'installation. Avec les mêmes binaires pour toutes les partitions, vous pouvez minimiser les efforts d'installation et de mise à jour pour plusieurs partitions.

Affectation d'utilisateurs aux partitions

L'accès aux partitions est géré via l'appartenance à des groupes Marketing Platform.

A l'exception du superutilisateur de partition ((platform_admin), chaque utilisateur IBM peut appartenir à une seule partition. Un utilisateur qui doit accéder à plusieurs partitions doit avoir un compte utilisateur IBM pour chaque partition.

S'il n'existe qu'une seule partition Optimisation des contacts, les utilisateurs n'ont pas besoin d'être affectés explicitement à la partition pour pouvoir accéder à Optimisation des contacts.

Accès aux données des partitions

Dans une configuration à plusieurs partitions, les partitions ont les caractéristiques suivantes :

- Un utilisateur ne peut pas accéder à une partition sans être membre d'un groupe affecté à une partition.

- Un utilisateur d'une partition ne peut pas afficher ni changer les données d'une autre partition.
- Les utilisateurs ne peuvent pas accéder au système de fichiers Optimisation des contacts au-dessus du répertoire racine de leur partition à partir des zones de la boîte de dialogue Parcourir dans Optimisation des contacts. Par exemple, si les deux partitions, partition 1 et partition 2, existent et que vous appartenez au groupe associé à la partition 1, vous ne pouvez pas naviguer à la structure de répertoires de la partition 2 depuis une boîte de dialogue.

Configuration de plusieurs partitions pour Optimisation des contacts

Utilisez plusieurs partitions dans Optimisation des contacts pour que différents groupes d'utilisateurs aient accès aux différents jeux de données Optimisation des contacts et Campaign.

L'installation de Optimisation des contacts crée une partition par défaut, `partition1`, dans le répertoire `ContactOptimization/partitions` de l'installation de Optimisation des contacts. Vous pouvez créer des partitions supplémentaires dans le même répertoire.

Remarque : Vous devez disposer d'une copie propre du répertoire `partition1` d'origine devant faire office de sauvegarde.

Si vous configurez Optimisation des contacts pour utiliser plusieurs partitions, vous devez également configurer Campaign pour utiliser plusieurs partitions. Les noms des partitions que vous créez pour Optimisation des contacts doivent correspondre exactement aux noms des partitions correspondantes créées pour Campaign.

Procédez comme suit pour paramétrer plusieurs partitions pour Optimisation des contacts :

1. Créez vos partitions Campaign.
2. Créez un répertoire pour chaque partition que vous avez créée dans Campaign dans le répertoire `partitions` de votre installation Optimisation des contacts.
Par exemple, si vous avez créé `partition2` dans Campaign, vous devez créer le répertoire `ContactOptimization/partitions/partition2`.
3. Copiez le contenu du répertoire `ContactOptimization/partitions/partition1`, avec tous ses sous-répertoires (vides), dans le répertoire que vous avez créé pour la nouvelle partition.
Par exemple, copiez le contenu du répertoire `partition1` directement dans le répertoire `ContactOptimization/partitions/partition2`.
4. Si des sous-répertoires du répertoire nouvellement créé ne sont pas vides, supprimez tous les fichiers de ces sous-répertoires.
5. Exécutez les scripts SQL pour créer et remplir les tables système Optimisation des contacts dans la base de données configurée pour la nouvelle partition.
Pour plus d'informations sur l'exécution des scripts SQL, voir «Création et spécification manuelles des tables système de Optimisation des contacts», à la page 25.
6. Répétez les étapes 2 à 5 pour chaque partition à créer. Utilisez le répertoire que vous avez créé en dernier comme point de départ.

Remarque : Par défaut, les partitions sont installées dans le répertoire ContactOptimization/partitions. Vous pouvez modifier le répertoire par défaut pour Optimisation des contacts, ou vous pouvez modifier le répertoire indiquant les partitions.

Configuration d'ACOServer pour plusieurs partitions

Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier l'emplacement par défaut des partitions en utilisant le script **ACOServer**. Pour plusieurs partitions, vous devez vous assurer que Optimisation des contacts pointe vers le bon répertoire de partitions.

Lorsque vous installez Optimisation des contacts, un répertoire de partitions par défaut est créé sous le répertoire spécifié par *OPTIMIZE_HOME*. Ce répertoire par défaut pour les partitions contient une partition, *partition1*. Même si vous créez d'autres partitions pour votre configuration Optimisation des contacts, vous pouvez modifier l'emplacement par défaut pour toutes les partitions.

Pour modifier le répertoire de base pour les partitions, vous pouvez éventuellement définir la variable d'environnement **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** dans le fichier serveur Optimisation des contacts. La variable **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** définit l'emplacement racine pour les partitions. Si vous définissez la variable **OPTIMIZE_PARTITION_HOME**, celle-ci remplace la valeur par défaut.

Définissez la variable d'environnement **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** dans le fichier serveur Optimisation des contacts d'une des manières suivantes :

1. Pour Windows : définissez la variable d'environnement **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** en ajoutant les lignes suivantes au fichier ACOServer.bat :

```
set OPTIMIZE_PARTITION_HOME=C:\partitions
echo Using OPTIMIZE_PARTITION_HOME: %OPTIMIZE_PARTITION_HOME%
```
2. Pour UNIX : définissez la variable d'environnement **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** en ajoutant les lignes suivantes au fichier ACOServer.sh :

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

Chapitre 6. Désinstallation de Optimisation des contacts

Exécutez le programme de désinstallation de Optimisation des contacts pour désinstaller Optimisation des contacts. Lorsque vous exécutez le programme de désinstallation de Optimisation des contacts, les fichiers créés lors du processus d'installation sont supprimés. Par exemple, les fichiers tels que les fichiers de configuration, les informations de registre du programme d'installation et les données utilisateur sont supprimés de l'ordinateur.

Lorsque vous installez des produits IBM Marketing Software, un programme de désinstallation est inclus dans le répertoire `Uninstall_Product`, où `Product` est le nom de votre produit IBM. Sous Windows, une entrée est également ajoutée à la liste d'**ajout ou de suppression de programmes** dans le Panneau de configuration.

Si vous supprimez manuellement les fichiers de votre répertoire d'installation au lieu d'exécuter le programme de désinstallation, cela peut entraîner une installation incomplète si vous réinstallez ultérieurement un produit IBM au même emplacement. La désinstallation d'un produit ne retire pas sa base de données. Le programme de désinstallation ne retire que les fichiers créés par défaut pendant l'installation. Les fichiers créés ou générés après l'installation ne sont pas retirés.

Remarque : Sous UNIX, c'est le compte utilisateur qui a installé Optimisation des contacts qui doit exécuter le programme de désinstallation.

1. Arrêtez le programme d'écoute de Optimisation des contacts.
2. Pour supprimer les tables de Contact Optimization dans la base de données des tables système, exécutez le script `aco_systab_drop.sql` dans le répertoire `ddl` du répertoire d'installation de Optimisation des contacts. Si le répertoire `ddl` se trouve dans le répertoire d'installation du produit, exécutez les scripts qui se trouvent dans le répertoire `ddl` pour supprimer les tables dans la base de données des tables système.
3. Effectuez l'une des étapes suivantes pour désinstaller Optimisation des contacts :
 - Cliquez sur le programme de désinstallation Optimisation des contacts qui se trouve dans le répertoire `Uninstall_Product`. Le programme de désinstallation s'exécute dans le mode utilisé lors de l'installation de Optimisation des contacts.
 - Dans une fenêtre de ligne de commande, accédez au répertoire contenant le programme de désinstallation et exécutez la commande suivante pour désinstaller Optimisation des contacts en mode console :
`Uninstall_Product -i console`
 - Dans une fenêtre de ligne de commande, accédez au répertoire contenant le programme de désinstallation et exécutez la commande suivante pour désinstaller Optimisation des contacts en mode silencieux :
`Uninstall_Product -i silent`

Lorsque vous désinstallez Optimisation des contacts en mode silencieux, le processus de désinstallation ne présente aucune boîte de dialogue pour l'interaction utilisateur.

Remarque : Si vous ne spécifiez pas d'option pour la désinstallation de Optimisation des contacts, le programme de désinstallation de Optimisation des contacts s'exécute dans le mode qui a été utilisé pour installer Optimisation des contacts.

Chapitre 7. configTool

Les propriétés et les valeurs de la page Configuration sont enregistrées dans les tables système Marketing Platform. Vous pouvez utiliser l'utilitaire configTool pour importer et exporter les paramètres de la configuration dans les tables système.

Quand utiliser configTool

Vous voudrez peut-être exécuter l'utilitaire configTool pour les raisons suivantes.

- Pour importer des modèles de source de données et de partition fournis avec Campaign, que vous pouvez ensuite modifier et dupliquer dans la page Configuration.
- Pour enregistrer (importer les propriétés de configuration) des produits IBM Marketing Software si le programme d'installation du produit n'est pas en mesure d'ajouter automatiquement les propriétés à la base de données.
- Pour exporter une version XML des paramètres de communication à des fins de sauvegarde ou d'importation vers une autre installation d'IBM Marketing Software.
- Pour supprimer les catégories ne disposant pas du lien **Supprimer catégorie**. Pour ce faire, vous utilisez configTool pour exporter votre configuration, puis vous supprimez manuellement le XML qui crée la catégorie et vous importez le XML modifié à l'aide de configTool.

Important : Cet utilitaire modifie les tables `usm_configuration` et `usm_configuration_values` dans la base de données de tables système Marketing Platform, qui contient les propriétés de configuration et leurs valeurs. Pour obtenir les meilleurs résultats, créez des copies de sauvegarde de ces tables ou exportez vos configurations existantes à l'aide de configTool et sauvegardez le fichier obtenu afin de disposer d'un moyen de restaurer votre configuration si vous avez fait une erreur lors de l'importation à l'aide de configTool.

Syntaxe

```
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
```

Commandes

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

Supprimez les propriétés de configuration et leurs paramètres, tout en spécifiant un chemin pour leur hiérarchie.

Le chemin d'élément doit utiliser les noms internes des catégories et des propriétés. Vous pouvez les obtenir sur la page de Configuration, en sélectionnant la catégorie ou propriété souhaitée, et en consultant le chemin affiché entre parenthèses dans le panneau de droite. Délimitez un chemin dans la hiérarchie des propriétés de configuration à l'aide du caractère | et placez le chemin entre guillemets doubles.

Prenez connaissance des informations suivantes.

- Seules les catégories et propriétés d'une application, et non les applications entières, peuvent être supprimées à l'aide de cette commande. Utilisez la commande `-u` pour annuler l'enregistrement d'une application entière.
- Pour supprimer les catégories qui ne disposent pas du lien **Supprimer catégorie** dans la page de Configuration, utilisez l'option `-o..`

Lorsque vous utilisez la commande `-d -vp`, la commande `configTool` supprime les noeuds enfant dans le chemin que vous indiquez si ces noeuds ne sont pas inclus dans le fichier XML indiqué.

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

Importez les propriétés de configuration et leurs paramètres depuis un fichier XML spécifié.

Pour effectuer l'importation, spécifiez un chemin vers l'élément parent sous lequel vous souhaitez importer vos catégories. L'utilitaire `configTool` importe les propriétés sous la catégorie spécifiée dans le chemin.

Vous pouvez ajouter des catégories à tout niveau situé sous le niveau supérieur. Toutefois, vous ne pouvez pas ajouter une catégorie au même niveau que le niveau supérieur.

Le chemin d'élément doit utiliser les noms internes des catégories et des propriétés. Vous pouvez les obtenir sur la page de Configuration, en sélectionnant la catégorie ou propriété souhaitée, et en consultant le chemin affiché entre parenthèses dans le panneau de droite. Délimitez un chemin dans la hiérarchie des propriétés de configuration à l'aide du caractère | et placez le chemin entre guillemets doubles.

Vous pouvez spécifier l'emplacement du fichier d'importation par rapport à votre répertoire `tools/bin` ou choisir un chemin d'accès complet. Si vous spécifiez un chemin relatif, voire aucun chemin, `configTool` recherche d'abord le fichier relatif dans le répertoire `tools/bin`.

Par défaut, cette commande n'écrase pas une catégorie existante, mais vous pouvez utiliser l'option `-o` pour forcer l'écrasement.

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

Exporte les propriétés de configuration et leurs paramètres dans un fichier XML spécifié.

Vous pouvez exporter toutes les propriétés de configuration ou limiter l'exportation à une catégorie spécifique. Pour ce faire, spécifiez un chemin dans la hiérarchie des propriétés de configuration.

Le chemin d'élément doit utiliser les noms internes de catégories et de propriétés, que vous pouvez obtenir sur la page de Configuration, en sélectionnant la

catégorie ou propriété souhaitée, et en consultant le chemin affiché entre parenthèses dans le panneau de droite. Délimitez un chemin dans la hiérarchie des propriétés de configuration à l'aide du caractère | et placez le chemin entre guillemets doubles.

Vous pouvez spécifier l'emplacement d'un fichier d'exportation dans le répertoire actuel ou un chemin de répertoire complet. Si le fichier spécifié ne contient pas de séparateur (/ sous UNIX, / ou \ sous Windows), configTool enregistre le fichier dans le répertoire tools/bin de votre installation Marketing Platform. Si vous ne fournissez pas l'extension xml, configTool l'ajoute.

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

Cette commande est principalement utilisée dans les mises à niveau manuelles, pour importer des propriétés de configuration. Si vous avez appliqué un groupe de correctifs qui contient une nouvelle propriété de configuration, puis que vous mettez à niveau, l'importation d'un fichier de configuration dans le cadre d'un processus de mise à niveau manuelle peut remplacer des valeurs qui ont été définies lorsque le groupe de correctifs a été appliqué. La commande -vp évite que l'importation remplace les valeurs de configuration déjà définies.

Important : Après avoir utilisé l'utilitaire configTool avec l'option -vp, vous devez redémarrer le serveur d'applications Web sur lequel Marketing Platform est déployé afin que les modifications soient appliquées.

Lorsque vous utilisez la commande -d -vp, la commande configTool supprime les noeuds enfant dans le chemin que vous indiquez si ces noeuds ne sont pas inclus dans le fichier XML indiqué.

-r *productName* -f *registrationFile*

Enregistrez l'application. L'emplacement du fichier d'enregistrement peut être relatif au répertoire tools/bin ou peut être un chemin d'accès complet. Par défaut, cette commande n'écrase pas une configuration existante, mais vous pouvez utiliser l'option -o pour forcer l'écrasement. Le paramètre *productName* peut être l'un de ceux répertoriés plus haut.

Prenez connaissance des informations suivantes.

- Lorsque vous utilisez la commande -r, le fichier d'enregistrement doit avoir <application> en tant que première balise dans le code XML.
D'autres fichiers peuvent être fournis avec votre produit, que vous pouvez utiliser pour insérer des propriétés de configuration dans la base de données de Marketing Platform. Pour ces fichiers, utilisez la commande -i. Seul le fichier qui possède la balise <application> comme première balise peut être utilisé avec la commande -r.
- Le fichier d'enregistrement pour Marketing Platform se nomme Manager_config.xml et la première balise est <Suite>. Pour enregistrer ce fichier sur une nouvelle installation, faites appel à l'utilitaire populateDb, ou exécutez à nouveau le programme d'installation de Marketing Platform comme décrit dans la *IBM Guide d'installation d'Marketing Platform*.
- Après l'installation initiale, pour réenregistrer d'autres produits que Marketing Platform, utilisez configTool avec la commande -r et -o pour écraser les propriétés existantes.

L'utilitaire configTool utilise des noms de produits en tant que paramètres avec les commandes permettant d'enregistrer et de désactiver les produits. Dans la révision 8.5.0 d'IBM Marketing Software, de nombreux produits ont changé de nom. Toutefois, les noms reconnus par configTool n'ont pas changé. Les noms de produits utilisables avec configTool sont répertoriés ci-après avec les noms actuels des produits.

Tableau 15. Noms de produits pour l'enregistrement et l'annulation de l'enregistrement de configTool

Nom du produit	Nom utilisé dans configTool
Marketing Platform	Gestionnaire
Campaign	Campaign
Distributed Marketing	Collaborate
eMessage	emessage
Interact	interact
Optimisation des contacts	Optimisation
Marketing Operations	Plan
Opportunity Detect	Detect
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	SPSS
Digital Analytics	Coremetrics

-u *productName*

Annule l'enregistrement d'une application spécifiée par *productName*. Il n'est pas nécessaire d'inclure un chemin vers la catégorie du produit. Le nom du produit est suffisant et il est obligatoire. Ce processus supprime toutes les propriétés et tous les paramètres de configuration du produit.

Options

-o

Lorsqu'elle est utilisée avec -i ou -r, cette option écrase une catégorie ou un enregistrement de produit (noeud) existant.

Utilisée avec -d, cette option vous permet de supprimer une catégorie (noeud) qui ne dispose pas du lien **Supprimer catégorie** dans la page Configuration.

Exemples

- Importez les paramètres de configuration à partir du fichier Product_config.xml situé dans le répertoire conf de l'installation de Marketing Platform.

```
configTool -i -p "Affinium" -f Product_config.xml
```
- Importez l'un des modèles de source de données Campaign fournis dans la partition Campaign par défaut, partition1. L'exemple suppose que vous avez placé le modèle de source de données Oracle, OracleTemplate.xml, dans le répertoire tools/bin de l'installation de Marketing Platform.

```
configTool -i -p "Affinium|Campaign|partitions|partition1|dataSources" -f OracleTemplate.xml
```
- Exportez tous les paramètres de configuration dans le fichier myConfig.xml situé dans le répertoire D:\backups.

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

- Exportez une partition de Campaign existante (complète avec entrées de source de données), enregistrez-la dans un fichier `partitionTemplate.xml`, situé dans le répertoire par défaut `tools/bin` de l'installation de Marketing Platform.

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

- Enregistrez manuellement une application nommée `nom_produit` à l'aide d'un fichier `app_config.xml` situé dans le répertoire par défaut `tools/bin` de l'installation de Marketing Platform, puis forcez l'écrasement d'un enregistrement existant de cette application.

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

- Annulez l'enregistrement d'une application `nom_produit`.

```
configTool -u nom_produit
```

- Exécutez la commande suivante pour activer la fonction `encodeCSV` :

```
configTool -vp -p "Affinium|Plan|umoConfiguration" -f  
MarketingOperations_Home\conf\Plan_encodeProperty_11.1.xml
```

Avant de contacter le support technique d'IBM

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre en consultant la documentation, le correspondant désigné pour le support technique de votre entreprise peut contacter le support technique d'IBM. Utilisez les instructions de cette section pour garantir la résolution efficace de votre problème.

Si vous n'êtes pas le correspondant désigné pour le support technique dans votre société, contactez l'administrateur IBM pour plus d'informations.

Remarque : Le support technique n'écrit ni ne crée aucun script d'API. Pour obtenir une aide relative à l'implémentation de nos offres d'API, prenez contact avec IBM Professional Services.

Informations à réunir

Avant de contacter le support technique d'IBM, rassemblez les informations suivantes :

- Une brève description de la nature du problème rencontré
- Les messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- les fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données connexes
- Les informations sur l'environnement de votre système et de votre produit , que vous pouvez obtenir en procédant comme indiqué dans la section "Informations système".

Informations système

Lorsque vous appellerez le support technique d'IBM, vous devrez sans doute fournir des informations relatives à votre environnement.

Si le problème rencontré ne vous empêche pas de vous connecter, vous trouverez la plupart de ces informations sur la page A propos de, qui fournit des informations sur les applications IBM installées.

Vous pouvez accéder à la page A propos de en sélectionnant **Aide > A propos de**. Si vous ne pouvez pas accéder à la page A propos de, recherchez un fichier `version.txt` situé dans le répertoire d'installation de votre application.

Informations de contact du support technique d'IBM

Pour savoir comment contacter le support technique IBM, consultez le site Web de support technique IBM : (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Remarque : Pour entrer une demande de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Ce compte doit être lié à votre numéro de client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte à votre numéro de client IBM, accédez à **Ressources de support > ESS (Entitled Software Support)** dans le portail du support.

Remarques

Le présent document a été développé pour des produits et des services proposés aux Etats-Unis.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

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

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

Intellectual Property Licensing Legal and Intellectual Property Law IBM Japan, Ltd. 19-21, N

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales : LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE "EN L'ETAT" SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAULT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange de données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

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

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA (IBM Customer Agreement), des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou

implicite­ment la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis "EN L'ETAT" sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages directs, indirects, particuliers ou autres dommages liés à l'utilisation de ces programmes.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques ou des marques déposées d'International Business Machines Corp. dans diverses juridictions à travers le monde. Les autres noms de produit et service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web Copyright and trademark information à www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Règles de confidentialité et conditions d'utilisation

Les Logiciels IBM, y compris les Logiciels sous forme de services ("Offres Logiciels") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations sur l'utilisation des produits, améliorer l'acquis utilisateur final, personnaliser les interactions avec celui-ci, ou dans d'autres buts. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Bien souvent, aucune information personnelle identifiable n'est collectée par les Offres Logiciels. Si la présente Offre Logiciels utilise des cookies pour collecter des informations personnelles identifiables, des informations spécifiques sur cette utilisation sont fournies ci-dessous.

Selon la configuration déployée, la présente Offre Logiciels peut utiliser des cookies de session et des cookies persistants destinés à collecter le nom et le mot de passe des utilisateurs pour les fonctions de gestion des sessions et d'authentification, pour faciliter l'utilisation des produits, ou pour d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si les configurations déployées de cette Offre Logiciels vous permettent, en tant que client, de collecter des informations permettant d'identifier les utilisateurs par l'intermédiaire de cookies ou par d'autres techniques, vous devez solliciter un avis juridique sur la réglementation applicable à ce type de collecte, notamment en termes d'information et de consentement.

IBM demande à ses clients (1) de fournir un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation et la politique de protection des renseignements personnels du site Web du Client, ainsi qu'un lien vers la collecte de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) de signaler que les cookies et les images de pistage (clear gifs/web beacons) sont copiés sur l'ordinateur du visiteur par IBM au nom du Client, et de fournir une explication sur l'objectif et l'utilisation de ces technologies, et (1) selon les conditions requises par la loi, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les images de pistage déposés par le Client ou par IBM au nom du Client sur leurs machines.

Pour plus d'informations sur l'utilisation à ces fins des différentes technologies, y compris celle des cookies, consultez les Points principaux de la Déclaration IBM de

confidentialité sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/>
en dans la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."



Imprimé en France