

IBM Contact Optimization

バージョン9 リリース0

2013 年 1 月 15 日

インストール・ガイド

IBM

お願い

本書および本書で紹介する製品をご使用になる前に、41 ページの『特記事項』に記載されている情報をお読みください。

本書は、IBM Contact Optimization バージョン 9 リリース 0 モディフィケーション 0、および新しい版で明記されていない限り、以降のすべてのリリースおよびモディフィケーションに適用されます。

お客様の環境によっては、資料中の円記号がバックスラッシュと表示されたり、バックスラッシュが円記号と表示されたりする場合があります。

原典： IBM Contact Optimization
Version 9 Release 0
January 15, 2013
Installation Guide

発行： 日本アイ・ビー・エム株式会社

担当： トランスレーション・サービス・センター

第1刷 2012.12

© Copyright IBM Corporation 2003, 2013.

目次

第 1 章 Contact Optimization のインストールの準備 1

Contact Optimization 基本インストールのチェックリスト	1
他のシステム・コンポーネントによる Contact Optimization のインストール	2
前提条件	3
システム要件	3
知識要件	4
Contact Optimization のインストール順序	4
クライアント・マシン	5
アクセス権限	5
複数のパーティションのアップグレードまたは構成を行う場合	5

第 2 章 Contact Optimization のインストール 7

IBM EMM インストーラーの動作	7
複数インストーラー・ファイルを 1 つのディレクトリーに入れる要件	7
製品インストール・ディレクトリーの選択	8
インストール・タイプ	8
インストール・モード	9
不在モードによる複数回のインストール	9
インストール・プロンプトの例	11
システム・テーブルの自動作成と手動作成	13
Contact Optimization をインストールする場所	13
手順: 必要な情報を取得する	14
すべての IBM EMM 製品のインストールに必要な情報	15
「Contact Optimization ユーティリティー設定」のリファレンス	16
JAVA_HOME 環境変数の確認	16
手順: IBM EMM インストーラーを実行する	16
Contact Optimization および EAR ファイルまたは WAR ファイル	18

第 3 章 Contact Optimization の構成 19

手順: 必要に応じて、Contact Optimization システム・テーブルを手動で作成して、これにデータを読み込む	19
手順: 必要に応じて、製品を手動で登録する	20
Contact Optimization を手動で登録するには	20
手順: 必要に応じて Contact Optimization 構成プロパティを手動で設定する	20

ACOOptAdmin ツールの構成	20
中国語、日本語、または韓国語のユーザー用の Contact Optimization の構成	21
手順: Contact Optimization サーバーを始動する	21
手順: Contact Optimization のテーブルをマッピングする	21
Contact Optimization システム・テーブル・マッピングのリファレンス	22
Contact Optimization コンタクト履歴テーブル・マッピングのリファレンス	23
手順: Contact Optimization インストールを検証する	23

第 4 章 複数パーティションにおける Contact Optimization の構成 25

Contact Optimization の複数パーティションのセットアップ	25
Contact Optimization の複数パーティションをセットアップするには	25
複数パーティション用に ACOServer を構成するには	26

第 5 章 Contact Optimization のアップグレードの準備 29

Contact Optimization のアップグレード順序	30
Contact Optimization のインストール	30
Contact Optimization アップグレード・シナリオ	31

第 6 章 Contact Optimization のアップグレード 33

Contact Optimization バージョン 8.5.0 以降からのアップグレード	33
中国語、日本語、または韓国語のユーザー用の Contact Optimization の構成	35

付録. IBM 製品のアンインストール 37

Contact Optimization テーブルの削除	37
IBM 製品をアンインストールするには	37

IBM 技術サポートへの連絡 39

特記事項 41

商標	43
プライバシー・ポリシーおよび利用条件の考慮事項	43

第 1 章 Contact Optimization のインストールの準備

IBM® 製品のインストールは、IBM が提供しないいくつかのソフトウェア要素とハードウェア要素を使用した作業が関係する、複数のステップからなるプロセスです。IBM 製品のインストールに必要な特有の構成や手順に関するいくつかの手引きが、IBM の資料に記されています。ただし、IBM が提供していないシステムを使用した作業についての詳細情報は、それぞれの製品の資料を参照してください。

IBM EMM ソフトウェアのインストールを開始する前に、インストールについて計画してください。それには、ビジネス目標、およびそれを支えるために必要なハードウェアとソフトウェアの環境が含まれます。

Contact Optimization 基本インストールのチェックリスト

このインストール・プロセスの概要を検討して、実際の環境、予定しているインストール順序、および知識レベルが前提条件を満たしていることを確認できます。

以下のリストは、IBM Contact Optimization の基本インストールを実行するのに必要なステップの大まかな概要です。これらの手順の追加の詳細情報については、本書の残りの部分に記載されています。

Contact Optimization のインストール

1. 7 ページの『第 2 章 Contact Optimization のインストール』

IBM EMM インストーラーおよび Contact Optimization インストーラーをダウンロードします。

2. 15 ページの『すべての IBM EMM 製品のインストールに必要な情報』

インストールに必要な情報を収集します。この情報を使用して、インストール・ウィザードに入力します。

3. 16 ページの『手順: IBM EMM インストーラーを実行する』

IBM Marketing Platform と IBM Campaign をインストール、配置、検証してから、Contact Optimization をインストールします。

Contact Optimization の構成

1. 19 ページの『手順: 必要に応じて、Contact Optimization システム・テーブルを手動で作成して、これにデータを読み込む』

Contact Optimization インストーラーによって Campaign システム・テーブルに接続できなかった場合には、提供されている SQL スクリプトを使用して Campaign データベースまたはスキーマに Contact Optimization システム・テーブルを作成し、これにデータを追加します。

2. 20 ページの『Contact Optimization を手動で登録するには』

Contact Optimization インストーラーによって登録できなかった場合には、Marketing Platform ユーティリティを使用して手動で登録します。

3. 20 ページの『手順: 必要に応じて Contact Optimization 構成プロパティを手動で設定する』

Contact Optimization インストーラーによって構成プロパティを設定できなかった場合には、「設定」>「構成」ページで必須プロパティを設定します。

4. 21 ページの『手順: Contact Optimization サーバーを始動する』

Contact Optimization サーバーを始動して検証します。

5. 21 ページの『手順: Contact Optimization のテーブルをマッピングする』

Campaign において、Contact Optimization テーブルをマッピングします。

6. 23 ページの『手順: Contact Optimization インストールを検証する』

Marketing Platform にログオンし、「キャンペーン」>「**Contact Optimization**」にアクセスできることを確認します。

他のシステム・コンポーネントによる Contact Optimization のインストール

以下の図は、IBM アプリケーションをインストールする場所の概要を示しています。図には、Contact Optimization に必須ではない製品も含め、すべての製品が表示されています。

このセットアップは、基本インストールです。セキュリティーおよびパフォーマンスの特定の要件を満たすには、より複雑な分散型のインストールが必要になる場合もあります。

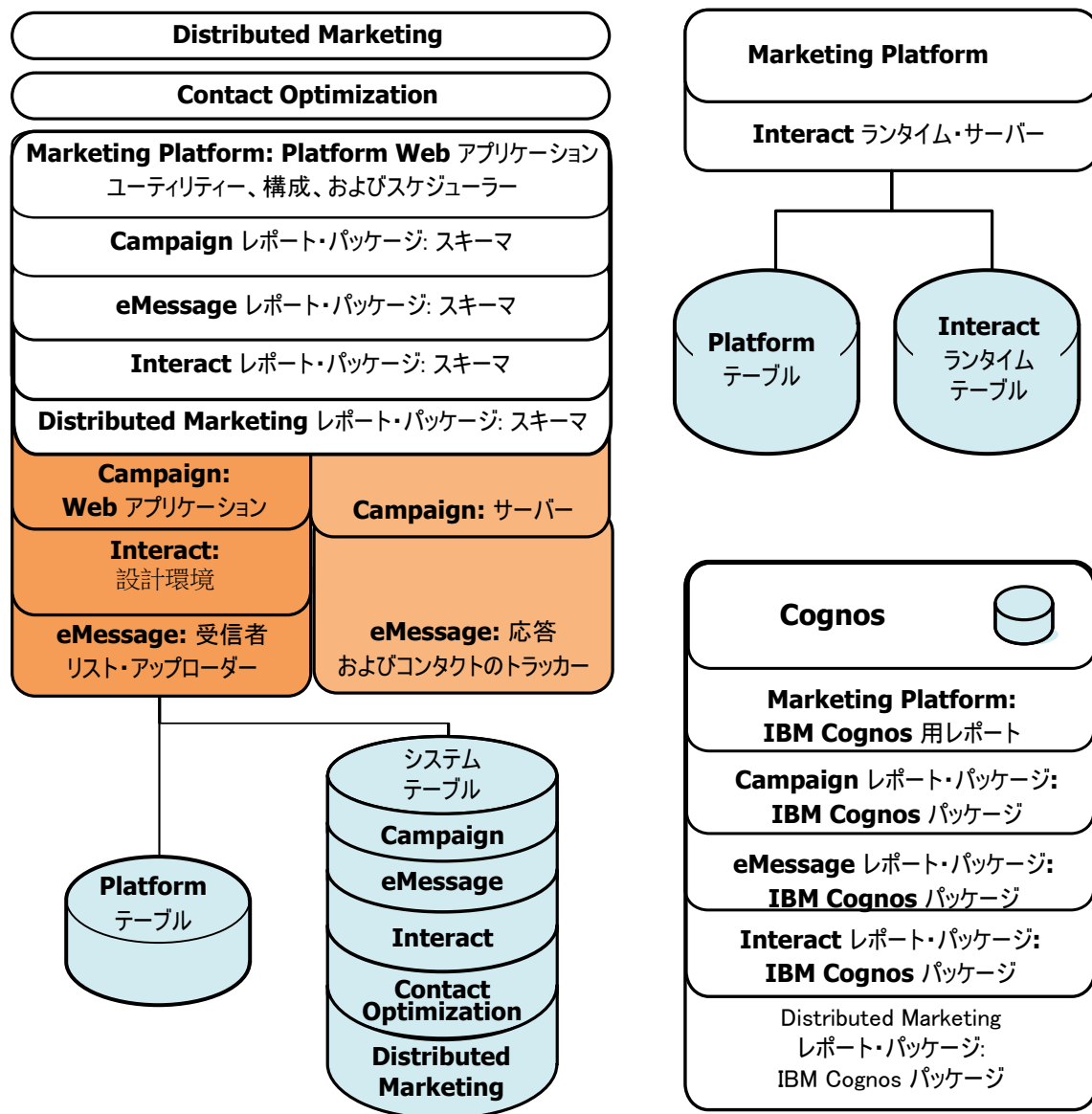


図 1. IBM EMM コンポーネント

前提条件

IBM EMM 製品をインストールするための前提条件を以下に記します。

システム要件

システム要件について詳しくは、「推奨されるソフトウェア環境および最小システム要件」ガイドを参照してください。

JVM 要件

スイート内の IBM EMM アプリケーションは、専用の Java™ 仮想マシン (JVM) に配置する必要があります。IBM EMM 製品は、Web アプリケーション・サーバー

が使用する JVM をカスタマイズします。JVM 関連のエラーが生じる場合は、IBM EMM 製品専用の Oracle Weblogic または WebSphere® ドメインを作成する必要があります。

ネットワーク・ドメイン要件

クロスサイト・スクリプティングのセキュリティー・リスクを限定する目的で設けられているブラウザ制限に適合させるため、スイートとしてインストールされる IBM EMM 製品群は、同一のネットワーク・ドメインにインストールする必要があります。

知識要件

IBM EMM 製品をインストールするには、自分自身が製品のインストール先環境の十分な知識を有していること、あるいはそうした知識を有する人々と一緒に作業することが必要です。この知識には、オペレーティング・システム、データベース、Web アプリケーション・サーバーに関する知識が含まれます。

Contact Optimization のインストール順序

Contact Optimization は、Marketing Platform および Campaign と一緒に作動します。これらをインストールおよび構成してから Contact Optimization のインストールを開始する必要があります。

Marketing Platform の要件

IBM EMM 製品をインストールする前に、Marketing Platform がインストールされている必要があります。

連動する製品のグループごとに、Marketing Platform を一度だけインストールする必要があります。

重要: 各製品インストーラーは、必要な製品がインストールされているかどうかをチェックします。製品もしくはバージョンが Marketing Platform に登録されていない場合、インストールを続行する前にアップグレードもしくはインストールを行う必要があることが通知され、インストーラーが終了します。メッセージは、古いバージョンの製品が検出された場合、または製品が検出されなかった場合にのみ表示されます。

「設定」>「構成」ページでプロパティーを設定する前に、Marketing Platform が配置され実行されている必要があります。

Campaign の要件

Contact Optimization をインストールする前に、Campaign をインストールして構成する必要があります。

注: UNIX 上でのインストールでは、Web アプリケーション・サーバーの `Djava.awt.headless` プロパティーをアプリケーション・サーバーで「True」に設定しなければならない場合があります。この設定が必要なのは、Contact Optimization レポートを表示できない場合だけです。詳しくは、「*IBM Campaign* インストール・ガイド」を参照してください。

その他のデータ・ソースを準備する必要はありません。Contact Optimization は Campaign システム・テーブル・データ・ソースを使用するからです。

クライアント・マシン

クライアント・マシンは、以下の構成要件を満たしていなければなりません。

- ブラウザーがページをキャッシュに入れないようにしてください。Internet Explorer の場合、「ツール」>「インターネット オプション」>「全般」>「閲覧の履歴」>「設定」を選択し、ページを表示するたびに新しいバージョンがあるかどうかの確認をブラウザーが行うオプションを選択します。
- クライアント・マシンにポップアップの広告ウィンドウをブロックするソフトウェアがインストールされている場合には、Campaign が正しく機能しない可能性があります。最善の結果を得るため、Campaign の実行中にはポップアップの広告ウィンドウをブロックするソフトウェアを無効にしてください。

アクセス権限

ご使用のネットワーク権限で本書の手順を実行することができること、および適切な権限でログインしていることを確認してください。

適切な権限には以下のものが含まれます。

- Web アプリケーション・サーバーの管理パスワード。
- 必要なすべてのデータベースに対する管理アクセス権限。
- 編集する必要があるすべてのファイルに対する書き込み権限。
- インストール・ディレクトリーやアップグレード時のバックアップ・ディレクトリーなどの、ファイルを保存する必要があるすべてのディレクトリーに対する書き込み権限。
- インストーラーを実行するための適切な読み取り/書き込み/実行の権限。
- Web アプリケーション・サーバーと IBM EMM コンポーネントを実行するために使用するオペレーティング・システム・アカウントには、関連ディレクトリーとサブディレクトリーに対する読み取りと書き込みのアクセス権限がなければなりません。
- UNIX の場合、Campaign と Marketing Platform をインストールするユーザー・アカウントは、Campaign ユーザーと同じグループのメンバーでなければなりません。このユーザー・アカウントには、有効なホーム・ディレクトリーがなければならず、そのディレクトリーに対する書き込み権限も必要です。
- UNIX の場合、IBM 製品のすべてのインストーラー・ファイルには完全な実行権限 (rwxr-xr-x など) が必要です。

複数のパーティションのアップグレードまたは構成を行う場合

アップグレードする場合、アップグレードの準備に関するセクションを参照してください。

複数のパーティションを作成する予定の場合、複数パーティションの構成に関するセクションを参照してください。

関連概念:

30 ページの『Contact Optimization のアップグレード順序』

第 2 章 Contact Optimization のインストール

以下のインストール・ファイルをダウンロードします。

重要: すべてのファイルを同じディレクトリーに置きます。この手順は、インストール要件の 1 つです。

- IBM インストーラー
- Contact Optimization インストーラー

UNIX タイプのシステムにおける権限の設定

UNIX タイプのシステムでは、インストール・ファイルに完全な実行権限 (rwxr-xr-x) があることを確認してください。

適切なインストーラー・ファイルの選択

IBM Contact Optimization インストール・ファイルは、製品のバージョンと使用対象のオペレーティング・システムに応じて名前が付けられています。例外はコンソール・モードで実行するための UNIX ファイルで、この場合はオペレーティング・システム特有のファイルではありません。UNIX の場合、インストール・モードが X Window System かコンソールかに応じて異なるファイルが使用されます。以下に例を示します。

Windows - GUI モードおよびコンソール・モード -

IBM_ContactOptimization_N.N.N.N_win64.exe はバージョン N.N.N.N で、Windows 64 ビットのオペレーティング・システムにおけるインストールに使用します。

UNIX - X Window System モード -

IBM_ContactOptimization_N.N.N.N_solaris64.bin はバージョン N.N.N.N で、Solaris 64 ビットのオペレーティング・システムにおけるインストールに使用します。

UNIX - コンソール・モード - IBM_EMM_Installer_N.N.N.N.sh はバージョン N.N.N.N で、すべての UNIX オペレーティング・システムにおけるインストールに使用します。

IBM EMM インストーラーの動作

IBM EMM インストーラーの基本機能を十分に理解していない場合は、このセクションをお読みください。

複数インストーラー・ファイルを 1 つのディレクトリーに入れる要件

IBM EMM エンタープライズ製品をインストールするときには複数のインストーラーを組み合わせて使用します。

- マスター・インストーラー。ファイル名に IBM_EMM_Installer が含まれます。

- 製品固有のインストーラー。これらすべてでは、ファイル名の一部に製品名が含まれます。

IBM EMM 製品をインストールするには、マスター・インストーラーと製品インストーラーを同じディレクトリーに配置しなければなりません。マスター・インストーラーを実行すると、ディレクトリー内の製品インストール・ファイルが検出されます。その後、インストールする製品を選択できます。

マスター・インストーラーが含まれるディレクトリーに複数のバージョンの製品インストーラーが存在する場合、マスター・インストーラーによってインストール・ウィザードの IBM EMM 製品画面に表示されるのは、必ず製品の最新バージョンとなります。

パッチのインストール

IBM EMM 製品の新規インストールの実行直後に、パッチのインストールを計画することもできます。その場合、パッチ・インストーラーは、基本バージョンとマスター・インストーラーが入っているディレクトリーに配置してください。インストーラーを実行すると、基本バージョンとパッチの両方を選択できます。その後、インストーラーによって両方が適切な順序でインストールされます。

製品インストール・ディレクトリーの選択

ネットワークでアクセス可能なシステム上の任意のディレクトリーにインストールできます。インストール・ディレクトリーは、パスを入力するか、参照して選択するかのどちらかの方法で指定できます。

パスの前にピリオドを入力すると、インストーラーを実行している場所から対象ディレクトリーへの相対パスを指定できます。

指定したディレクトリーが存在しない場合、インストーラーは、適切な権限でログインされたことを想定してディレクトリーを作成します。

IBM EMM インストールの最上位ディレクトリーは、/IBM/EMM (UNIX) または C:\IBM\EMM (Windows) です。次いで、製品インストーラーによって製品ファイルが EMM ディレクトリーの下各サブディレクトリーにインストールされます。

インストール・タイプ

IBM EMM インストーラーによって、以下のタイプのインストールが実行されます。

- **新規インストール:** インストーラーを実行して、IBM EMM 製品がこれまでにインストールされたことがないディレクトリーを選択する場合、インストーラーは自動的に新規インストールを実行します。
- **アップグレード・インストール:** インストーラーを実行し、旧バージョンの IBM EMM 製品がインストールされているディレクトリーを選択すると、インストーラーは自動的にアップグレード・インストールを実行します。インストーラーによってデータベースが自動的に更新される製品の場合、アップグレード・インストールで新規テーブルが追加されますが、既存のテーブル内のデータは上書きされません。

インストーラーによってデータベースが自動的に更新される製品の場合、データベースにテーブルが存在するとインストーラーはテーブルを作成しないので、アップグレード中にエラーが発生する可能性があります。こうしたエラーは無視しても構いません。詳細はアップグレードに関する章を参照してください。

- **再インストール:** インストーラーの実行時に、同じバージョンの IBM EMM 製品がインストールされているディレクトリーを選択した場合、インストーラーは既存のインストールを上書きします。既存の任意のデータを保持するには、再インストールする前に、インストール・ディレクトリーとシステム・テーブル・データベースをバックアップしておきます。

通常、再インストールは推奨されません。

インストール・モード

IBM EMM インストーラーは、以下のモードで実行できます。

- コンソール (コマンド・ライン) モード

コンソール・モードでは、オプションは番号付きリストで表示されます。希望するオプションを選択するには、その番号を指定します。番号を入力しないで Enter を押すと、インストーラーはデフォルト・オプションを使用します。デフォルト・オプションは、以下のいずれかの記号によって表されます。

--> この記号が表示されている場合にオプションを選択するには、対象のオプションの番号を入力してから Enter を押します。

[X] この記号は、リストにあるオプションの 1 つ、複数、またはすべてを選択できることを示しています。[X] 記号が隣にあるオプションの番号を入力して Enter を押すと、そのオプションがクリア、つまり選択解除されます。現在選択されていない (隣の記号が []) のオプションの番号を入力して Enter を押すと、そのオプションが選択されます。

複数のオプションを選択解除または選択するには、番号をコンマ区切りリストの形式で入力します。

- Windows GUI モードまたは UNIX X Window モード
- ユーザー対話を行うことができない不在モードまたはサイレント・モード

不在モードを使用すると、クラスター環境をセットアップする場合など、IBM EMM 製品を何度もインストールできます。詳しくは、『不在モードによる複数回のインストール』を参照してください。

不在モードによる複数回のインストール

クラスター環境のセットアップ時など、IBM EMM 製品を何度もインストールする必要がある場合は、ユーザー入力が不要な不在モードで IBM EMM インストーラーを実行することができます。

応答ファイルについて

不在モード (サイレント・モードとも言う) では、コンソール・モードまたは GUI モードを使用している場合にユーザーがインストール・プロンプトに入力する情報を、1 つのファイルか一連のファイルで提供する必要があります。こうしたファイルは、応答ファイルと呼ばれます。

以下のオプションのいずれかを使用して、応答ファイルを作成することができます。

- 応答ファイルを直接作成するためのテンプレートとして、サンプル応答ファイルを使用できます。サンプル・ファイルは、ResponseFiles という名前の圧縮アーカイブ内の製品インストーラーに組み込まれています。サンプル応答ファイルの名前は、次のとおりです。
 - IBM EMM マスター・インストーラー - `installer.properties`
 - 製品インストーラー - `installer_` に続けて製品名のイニシャルとバージョン番号。例えば、Campaign インストーラーには `installer_ucN.N.N.N.properties` という名前の応答ファイルがあります。
 - 製品レポート・パック・インストーラー - `installer_` レポート・パックおよび製品名のイニシャル、およびバージョンの番号を含む。例えば、Campaign レポート・パック・インストーラーには `installer_urpcN.N.N.N.properties` という名前の応答ファイルがあります。

必要に応じてサンプル・ファイルを編集し、それをインストーラーと同じディレクトリーに配置します。

- 代わりに、不在実行をセットアップする前に、Windows GUI や UNIX X Window モードまたはコンソール・モードでインストーラーを実行して、応答ファイルの作成を選択することもできます。

IBM EMM マスター・インストーラーが 1 つのファイルを作成し、インストールする各 IBM EMM 製品もファイルを 1 つ以上作成します。

応答ファイルは、`installer_productversion.properties` といった `.properties` 拡張子を持つインストーラーおよび `installer.properties` という名前の IBM EMM インストーラー自体を実行したときに作成されます。インストーラーによって、指定のディレクトリーにこうしたファイルが作成されます。

重要: セキュリティ上の理由から、インストーラーは応答ファイルにデータベース・パスワードを記録しません。不在モード用の応答ファイルを作成する場合、それぞれの応答ファイルを編集してデータベース・パスワードを入力する必要があります。各応答ファイルを開き、こうした編集が必要な箇所を検出するために `PASSWORD` を検索します。

インストーラーが応答ファイルを探す場所

インストーラーが不在モードで実行されると、インストーラーは以下のように応答ファイルを探します。

- 最初に、インストーラーはインストール・ディレクトリーを探します。
- 次に、インストーラーはインストールを実行しているユーザーのホーム・ディレクトリーを探します。

すべての応答ファイルは同じディレクトリーになければなりません。コマンド・ラインに引数を追加すると、応答ファイルが読み取られるパスを変更できます。以下に例を示します。

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

アンインストール時の不在モードの影響

不在モードを使用してインストールした製品をアンインストールする場合、アンインストールは不在モードで実行されます (つまり、ユーザー対話のためのダイアログは表示されません)。

不在モードとアップグレード

アップグレード時に、応答ファイルを既に作成済みで不在モードで実行する場合には、インストーラーは以前に設定したインストール・ディレクトリーを使用します。応答ファイルが存在しない場合に不在モードでアップグレードするには、初回のインストールで手動でインストーラーを実行することにより応答ファイルを作成し、インストール・ウィザードで現在のインストール・ディレクトリーを選択してください。

インストール・プロンプトの例

UNIX サーバーでコンソール・モードを使用してインストールする際に表示されるプロンプトの例を、参照用として以下に示します。実際のインストール時に表示される指示を読んで、それに従ってください。

情報を入力すると、ほとんどのプロンプトではユーザーの応答が表示され、続行するには「はい」または「いいえ」(Y/N) の確認が必要になります。こうしたプロンプトにより、必要な場合には訂正を加えることができます。

この例を使用するとインストールを始める前に必要な情報を収集するのに役立ちますし、インストール時のリファレンスとしても使用できます。

表 1. インストール・プロンプトと応答の例

プロンプト	応答
-bash-4.0\$	最初のプロンプト。マスター・インストーラー・ファイルの名前に、インストールで使用するデータベース・セットアップ・ユーティリティー用の変数を付けて指定します。
ロケールを選択	リスト表示された言語のいずれかを選択するための番号を指定します。デフォルト・ロケールを使用する場合、2- 英語と入力して Enter を押します。
概要	製品の旧バージョンがインストールされている場合、アップグレードが実行されます。 同じバージョンの製品がインストールされている場合、続行すると、すべてのテーブルとデータが削除されます。

表1. インストール・プロンプトと応答の例 (続き)

プロンプト	応答
応答ファイルの生成	不在インストールで使用する応答ファイルを生成するかどうかを選択する番号を指定します。応答ファイルを生成する場合には、宛先パスを指定できます。
製品機能の選択	<p>機能の番号付きリストが表示されます。チェック・マーク [X] が付いている機能はインストール対象として選択されていて、チェック・マーク [] が付いていない機能は選択されていません。選択を変更するには、選択状態からクリア状態に (あるいはその逆に) 切り替える番号をコンマ区切りリストで指定し、Enter を押します。</p> <p>例えば、以下のような機能のリストが表示されます。</p> <p>1- [X] IBM Marketing Platform 2- [X] IBM Marketing Operations</p> <p>Marketing Platform のみをインストールする場合には、2 を指定して Enter を押します。</p>
マスター (Marketing Platform) インストール	
インストール・ディレクトリー	
アプリケーション・サーバーの選択	
Platform データベースのタイプ	Marketing Platform システム・テーブル・データベースに関する情報を指定します。
Platform データベースのホスト名	
Platform データベースのポート	
Platform データベース名/システム ID (SID)	
Platform データベースのユーザー名	
Platform データベースのパスワード	
JDBC 接続	
JDBC ドライバー・クラスパス	
製品固有 (Marketing Operations) インストール	
概要	インストールする製品機能ごとに、個々の製品名の後に再インストールの警告が表示されます。
インストール・ディレクトリー	
Marketing Operations データベースのセットアップ	<p>自動と手動のどちらを選択するかを番号で指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 自動セットアップの場合、マスター・インストールで指定したのと同じ情報がこの機能についても使用されます。 手動セットアップの場合、機能特有の相違点に合わせてデータベースと JDBC の特性をそれぞれ別個に指定するプロンプトが表示されます。

表 1. インストール・プロンプトと応答の例 (続き)

プロンプト	応答
Marketing Operations サーバー/ ホスト	
Marketing Operations サーバーの ポート	
Marketing Operations ドメイン・ ネーム	インストールするすべての機能に対して同じ企業ドメインをすべて小文字で指定します。
サポートされているロケール	言語を選択するための番号を指定します。また、複数のロケールを選択するためにコンマ区切りリストを提供することもできます。
デフォルト・ロケール	言語を選択するための番号を指定します。
デプロイメント EAR ファイル	エンタープライズ・アーカイブ (EAR) ファイルを作成するかどうかを選択する番号を指定します。

システム・テーブルの自動作成と手動作成

一部の IBM 製品では、インストーラーによるデータベースのシステム・テーブルの作成を許可するかどうかを選択できます。

インストーラーがシステム・テーブルを作成できるようにする場合、以前の手順で作成した製品データベースにインストーラーが接続できるようにするための情報を提供しなければなりません。通常、その情報には以下が含まれます。

- データベース・タイプ
- データベース・サーバーの名前
- サーバーが listen するポート
- データベース名またはスキーマ ID
- データベースのログインおよびパスワード

システム・テーブルを手動で作成することを選択した場合、データベース・クライアントを使用して、製品インストールに付属の SQL スクリプトを実行する必要があります。

テーブルの手動作成の詳細については、19 ページの『手順: 必要に応じて、Contact Optimization システム・テーブルを手動で作成して、これにデータを読み込む』で取り上げられています。

Contact Optimization をインストールする場所

最高のパフォーマンスを得るには、Contact Optimization を専用のシステムにインストールし、そこに他の IBM EMM 製品をインストールしないでください。

Contact Optimization には計算リソースとデータ処理リソースがかなり必要です。Contact Optimization を専用環境で動作させると、パフォーマンス調整において最大の制御性と柔軟性を得られます。

手順: 必要な情報を取得する

Contact Optimization のインストールを開始する前に以下の情報を取得してください。この情報を使用してインストール・ウィザードに入力します。

Contact Optimization システムにおける JDBC ドライバー

Contact Optimization をインストールするシステムの JDBC ドライバー・クラスパスを取得します。このパスには、JAR ファイルの名前が含まれていなければなりません。

Marketing Platform 情報

それぞれの IBM EMM 製品のインストール・ウィザードは、製品を登録するために Marketing Platform システム・テーブル・データベースと通信できなければなりません。

新しい場所でインストーラーを実行するたびに、Marketing Platform システム・テーブル・データベースの以下のデータベース接続情報を入力する必要があります。

- データベース・タイプ。
- データベース・ホスト名。
- データベース・ポート。
- データベース名。
- データベース・アカウントのユーザー名とパスワード。
- Marketing Platform データベースの JDBC 接続 URL。指定された値に基づいてインストーラーは接続 URL を提供しますが、その URL が正しいことを確認してください。

例えば、SQL サーバーの場合、JDBC 接続 URL の形式は以下のとおりです。

```
jdbc:sqlserver://your_db_host:your_db_port;databaseName=your_db_name
```

データベースまたはスキーマの作成時にこの情報は取得済みです。

Campaign 情報

Contact Optimization のインストール・ウィザードでは、Campaign システム・テーブル・データベースと通信して Contact Optimization テーブルを作成する必要があります。インストーラーが Contact Optimization データベース表をセットアップし、Contact Optimization を適切に構成できるようにするには、Campaign インストールに関する以下の情報を収集しなければなりません。

- Campaign データベースが Unicode 用に構成されているかどうか。
- Campaign データベース・タイプ。

データベース・タイプが IBM DB2® で UNIX システム上にインストールされている場合には、DB2 インスタンス・パスも指定する必要があります。

データベース・タイプが Oracle の場合、Oracle ホーム・ディレクトリーも指定しなければなりません。

- Campaign データベース・ホスト名。

- Campaign データベース・ポート。
- Campaign データベース名。
- Campaign データベース・アカウントのユーザー名とパスワード。
- Campaign データベースの JDBC 接続 URL。指定された値に基づいてインストーラーは接続 URL を提供しますが、その URL が正しいことを確認してください。

例えば、SQL サーバーの場合、JDBC 接続 URL の形式は以下のとおりです。

```
jdbc:sqlserver://your_db_host:your_db_port;databaseName=your_db_name
```

- Campaign Web アプリケーション・サーバーがインストールされているシステムの名前。
- Campaign アプリケーション・サーバーが listen するポート。SSL を実装する予定の場合、SSL ポートについて情報を取得します。
- 配置システムのネットワーク・ドメイン。例えば、mycompany.com などです。
- CAMPAIGN_HOME へのパス。

Contact Optimization と Campaign を別々のシステムにインストールする場合、Campaign インストールの Campaign ディレクトリーを Contact Optimization をホストするシステムのネットワーク・ドライブとしてマウントする必要があります。bin ディレクトリーの svrstop にあるユーティリティーは、Contact Optimization ホスト上の権限で実行する必要があります。CAMPAIGN_HOME を、Campaign インストール・ディレクトリーへの完全修飾パスを使用して定義します。

すべての IBM EMM 製品のインストールに必要な情報

このセクションの説明に従って必要な情報を収集します。

Marketing Platform 情報

それぞれの IBM EMM 製品のインストール・ウィザードは、製品を登録するために Marketing Platform システム・テーブル・データベースと通信できなければなりません。

インストーラーを実行するたびに、Marketing Platform システム・テーブル・データベースの以下のデータベース接続情報を入力する必要があります。

- データベース・タイプ。
- データベース・ホスト名。
- データベース・ポート。
- データベース名またはスキーマ ID。
- データベース・アカウントのユーザー名とパスワード。

データベースまたはスキーマの作成時にこの情報は取得済みです。

Web コンポーネント情報

Web アプリケーション・サーバー上に配置する Web コンポーネントが含まれる IBM EMM 製品すべてに関して、以下の情報を取得しなければなりません。

- Web アプリケーション・サーバーがインストールされているシステムの名前。セットアップしている IBM EMM 環境によって、1 つの場合もあれば複数の場合もあります。
- アプリケーション・サーバーが listen するポート。SSL を実装する予定の場合、SSL ポートについて情報を取得します。
- 配置システムのネットワーク・ドメイン。例えば、mycompany.com などです。

「Contact Optimization ユーティリティー設定」のリファレンス

このセクションでは、Contact Optimization インストール・ウィザードの「Contact Optimization ユーティリティー設定」ウィンドウについて説明します。

この情報が必要となるのは、インストーラーを実行するシステムで ACOOptAdmin ユーティリティーを使用する場合だけです。

表 2. ACOOptAdmin ユーティリティーの要件

フィールド	説明
JDBC ドライバ ー・クラスパス	システム上の JDBC ドライバの完全修飾パス (*.jar ファイルが含まれます) を入力します。 複数の JAR ファイルを指定する場合には、コロンで区切ります。

JAVA_HOME 環境変数の確認

IBM EMM 製品をインストールするマシンに JAVA_HOME 環境変数が定義されている場合には、Sun JRE のバージョン 1.6 を指していることを確認してください。

この環境変数は IBM EMM 製品のインストールに必須ではありませんが、存在する場合には Sun JRE 1.6 バージョンを指している必要があります。

JAVA_HOME 環境変数が存在し、間違った JRE を指し示している場合には、IBM EMM インストーラーを実行する前に JAVA_HOME 変数を設定解除する必要があります。そのためには、以下のようにできます。

- Windows: コマンド・ウィンドウで、次のように入力します。

```
set JAVA_HOME=こちらは空のままにして、Enter キーを押します
```

- UNIX タイプのシステム: 端末で、

```
export JAVA_HOME=こちらは空のままにして、Enter キーを押します
```

環境変数を設定解除すると、IBM EMM インストーラーではインストーラーにバンドルされた JRE が使用されます。

インストールの完了時に、環境変数を再設定できます。

手順: IBM EMM インストーラーを実行する

IBM EMM インストーラーを実行する前に、以下の前提条件を満たしていることを確認してください。

- IBM EMM インストーラーと、インストール予定の製品のインストーラーをダウンロード済みであること。IBM EMM と製品インストーラーは両方とも同じディレクトリーになければなりません。
- 15 ページの『すべての IBM EMM 製品のインストールに必要な情報』で説明されている、収集済み情報が用意してあること。

他の IBM EMM 製品がインストールされているシステムでインストーラーを再実行する場合、それらの他の製品を再インストールしないでください。

インストーラーについての詳細、またはウィザードでの入力に関してヘルプ情報が必要な場合には、このセクションの他のトピックを参照してください。

ここで説明されているように IBM EMM インストーラーを実行し、ウィザードの指示に従います。

- GUI モードまたは X Window System モード

IBM_EMM_Installer ファイルを実行します。UNIX の場合、.bin ファイルを使用します。

- コンソール・モード

コマンド・プロンプトを開き、IBM ソフトウェアをダウンロードしたディレクトリーから、以下のように IBM_EMM_Installer 実行可能ファイルを実行します。

Windows の場合、IBM_EMM_Installer 実行可能ファイルに `-i console` を指定して実行します。例: `IBM_EMM_Installer_N.N.N.N_OS -i console`

UNIX の場合、IBM_EMM_Installer.sh ファイルにスイッチを指定しないで実行します。

注: Solaris の場合、Bash シェルからインストーラーを実行する必要があります。

- 不在モード

コマンド・プロンプトを開き、IBM EMM ソフトウェアをダウンロードしたディレクトリーから IBM_EMM_Installer 実行可能ファイルに `-i silent` を指定して実行します。UNIX の場合、.bin ファイルを使用します。例えば、インストーラーと同じディレクトリーにある応答ファイルを指定するには次のようにします。

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

別のディレクトリーにある応答ファイルを指定するには、`-f filepath/filename` を使用します。完全修飾パスを使用してください。以下に例を示します。

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

不在モードについて詳しくは、9 ページの『不在モードによる複数回のインストール』を参照してください。

Contact Optimization および EAR ファイルまたは WAR ファイル

今回の IBM インストーラーの実行に限って Contact Optimization をインストールする場合、EAR ファイルも WAR ファイルも作成する必要がありません。Contact Optimization Web アプリケーションがないためです。

Contact Optimization の GUI 要素すべては、Campaign Web アプリケーションに含まれます。インストール時に、Contact Optimization を Marketing Platform に登録することにより、すべての Contact Optimization 機能を Campaign で使用可能にする必要があります (インストールでエラーが発生する場合には 20 ページの『Contact Optimization を手動で登録するには』を参照してください)。

Contact Optimization を他の IBM EMM アプリケーションと一緒にインストールする場合には、そのアプリケーションの EAR ファイルに関する指示に従ってください。

第 3 章 Contact Optimization の構成

Contact Optimization には、配置するスタンドアロンの Web アプリケーションはありません。Campaign をインストールし、インストール済み環境を構成、配置、検証してから、Contact Optimization 構成を完成させてください。

手順: 必要に応じて、Contact Optimization システム・テーブルを手動で作成して、これにデータを読み込む

インストール・プロセスで Contact Optimization インストーラーが Campaign システム・テーブルに接続できなかった場合、その障害について通知するエラー・メッセージが表示されます。この場合、インストール・プロセスは続行するものの Contact Optimization システム・テーブルを手動で作成して、これにデータを読み込む必要があります。

Contact Optimization システム・テーブルを作成して、これにデータを読み込むには、このセクションにリストされている SQL スクリプトを Campaign システム・テーブルが入っているデータベースまたはスキーマに対して実行します。

これらの SQL スクリプトは、Contact Optimization インストールの下の `ddl` ディレクトリーにあります。

Campaign システム・テーブルが Unicode 用に構成されている場合、Contact Optimization インストールの下の `ddl/unicode` ディレクトリーにある適切なスクリプトを使用してください。

表 3. Unica® Optimize テーブルを作成するためのスクリプト

データ・ソース・タイプ	スクリプト名
IBM DB2	<code>aco_systab_db2.sql</code>
Microsoft SQL Server	<code>aco_systab_sqlsvr.sql</code>
Oracle	<code>aco_systab_ora.sql</code>

Contact Optimization テーブルにデータを読み込むためのスクリプトは `aco_populate_tables.sql` の 1 つだけです。テーブルにデータを読み込むために使用する `aco_populate_tables.sql` スクリプトに相当する Unicode のスクリプトはありません。

手順: 必要に応じて、製品を手動で登録する

インストール・プロセスで Contact Optimization インストーラーが Marketing Platform システム・テーブルに接続できなかった場合、その障害について通知するエラー・メッセージが表示されます。この場合、インストール・プロセスは続行するものの、Contact Optimization 情報を Marketing Platform システム・テーブルに手動でインポートする必要があります。

これらの手順で言及されているユーティリティーは、Marketing Platform インストールの下の tools/bin ディレクトリーにあります。

Contact Optimization を手動で登録するには

Contact Optimization を Marketing Platform に登録すると、メニュー項目がインポートされ、一部の構成プロパティーが設定されます。

Contact Optimization インストーラーが Marketing Platform データベースに接続して製品を登録することができない場合には、configTool ユーティリティーを実行します。ガイドラインとして、以下のサンプル・コマンドを使用してください。存在するファイル数と同じ回数、このユーティリティーを実行します。Contact Optimization の場合はファイルが 1 つなので、ユーティリティーを 1 回実行する必要があります。

```
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  
-f "full_path_to_optimize_installation_directory%conf  
%optimize_subcomponent_version.xml"
```

Contact Optimization 構成プロパティーすべては Campaign に組み込まれているので、構成プロパティーを登録する必要がありません。

手順: 必要に応じて Contact Optimization 構成プロパティーを手動で設定する

インストール・プロセスで Contact Optimization インストーラーが Marketing Platform システム・テーブルに接続できなかった場合、その障害について通知するエラー・メッセージが表示されます。この場合、インストール・プロセスは続行するものの、以下の Contact Optimization 構成プロパティーを「設定」>「構成」ページで手動で設定する必要があります。

- 「キャンペーン」>「unicaACOListener」>「serverHost」
- 「キャンペーン」>「unicaACOListener」>「serverPort」
- 「キャンペーン」>「unicaACOListener」>「useSSL」

ACOOptAdmin ツールの構成

ACOOptAdmin ツールで JAVA_HOME を定義する必要があります。

1. Contact Optimization インストール・ディレクトリーの bin ディレクトリーにある ACOOptAdmin.sh (UNIX) ファイルまたは ACOOptAdmin.bat (Windows) ファイルを開いて編集します。

2. JAVA_HOME を探して [Change Me] を、Web アプリケーション・サーバーで使用する Java ディレクトリーへのパスに置き換えます。
3. ファイルを保存して閉じます。

中国語、日本語、または韓国語のユーザー用の Contact Optimization の構成

中国語、日本語、または韓国語の文字が含まれるユーザー名で Contact Optimization を使用する予定の場合、Contact Optimization サーバーを構成する必要があります。

1. Contact Optimization インストール・ディレクトリーの下にある bin ディレクトリーで Contact Optimization サーバー・ファイル (AC0server) を開いて編集します。
2. コメントを削除して、環境変数 UNICA_ACSYSENCODING が UTF-8 になるように設定します。

Windows: AC0server.bat 内の以下の行の前にある @rem を削除します。

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

UNIX: AC0server.sh の以下の行の前にある # を削除します。

```
#UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8  
#export UNICA_ACSYSENCODING
```

3. ファイルを保存して閉じます。
4. Contact Optimization サーバーが実行中の場合には、新しいコンソール・ウィンドウで再始動します。

手順: Contact Optimization サーバーを始動する

Contact Optimization を使用するには、その前に Contact Optimization サーバーを始動する必要があります。

Contact Optimization サーバーを始動するには、Contact Optimization インストールの下にある bin ディレクトリーで AC0server スクリプトを実行します。

以下のように、AC0Server スクリプトを実行します。

Windows の場合: AC0Server.bat start

UNIX の場合: ./AC0Server.sh start

AC0server プロセスが実行されているかどうかを判別するには、Windows タスク・マネージャーを使用するか、または UNIX システムの場合には `ps -ef | grep unica_aolsnr` コマンドを使用します。

手順: Contact Optimization のテーブルをマッピングする

Contact Optimization を Campaign と一緒に動作するように構成するには、Campaign 内のすべての Contact Optimization システム・テーブル、コンタクト履歴テーブル、セグメント・メンバーシップ・テーブルをマッピングする必要があります。

Campaign のシステム・テーブルのマッピングについて詳しくは、「*IBM Campaign 管理者ガイド*」を参照してください。

注: 戦略的セグメントで使用する Campaign 内のセグメント・メンバーシップ・システム・テーブルのマッピングはオプションです。オーディエンスのセグメント・メンバーシップ・システム・テーブルをマッピングするのは、戦略的セグメントを使用するフローチャートまたは Contact Optimization セッションでオーディエンスを使用する場合だけにしてください。

1. すべてのシステム・テーブルをマッピングします。
2. すべてのコンタクト履歴テーブルをマッピングします。

Campaign 構成内の各オーディエンス・レベルにコンタクト履歴テーブルがあることを確認します。コンタクト履歴テーブルそれぞれをマッピングする必要があります。追加のコンタクト履歴テーブルについて詳しくは、「*IBM Campaign 管理者ガイド*」を参照してください。

3. (オプション) 戦略的セグメントを使用する Contact Optimization セッション内で使用される各オーディエンスに関して、オーディエンスのセグメント・メンバーシップ・システム・テーブルを、セグメント・メンバーを定義するデータベース表にマッピングします。

戦略的セグメントを使用する場合の要件

戦略的セグメントを使用する予定の場合、Campaign 構成の各オーディエンス・レベルに対してセグメント・メンバーシップ・テーブルがあることを確認してください。それぞれのセグメント・メンバーシップ・テーブルをマッピングする必要があります。

オーディエンス・セグメント・メンバーシップ・テーブルに 2 つのインデックスを作成します。最初のインデックスは SegmentID に、2 番目のインデックスはオーディエンス・レベル列に作成します。例えば、出荷時の UA_SegMembership テーブルは CustomerID と SegmentID にインデックスが設定されています。

システム・テーブルと戦略的セグメントについて詳しくは、「*IBM Campaign 管理者ガイド*」を参照してください。

Contact Optimization システム・テーブル・マッピングのリファレンス

構成ダイアログで表示される Contact Optimization システム・テーブルの名前と、対応するデフォルト・テーブル名のリストです。

表 4. Contact Optimization システム・テーブル・マッピング

Contact Optimization システム・テーブル	データベース表
Optimize セッション・テーブル	UACO_OptSession
Optimize プロセス・テーブル	UACO_OptimizeProcess
Optimize 実行履歴テーブル	UACO_SesnRunHist
Optimize セッション・セグメント・テーブル	UACO_SesnSegment
Optimize オファー・セグメント・テーブル	UACO_OfferSeg

表 4. Contact Optimization システム・テーブル・マッピング (続き)

Contact Optimization システム・テーブル	データベース表
Optimize セッション・オファー・テーブル	UACO_SesnOffer
Optimize ルール・テーブル	UACO_Rule
Optimize 例外ルール・テーブル	UACO_RException
Optimize 例外ルール制約テーブル	UACO_RExConstraint
Optimize ルール制約テーブル	UACO_RConstraint
Optimize ルール・オファー・リスト・テーブル	UACO_ROfferList
Optimize ルール・オファー・テーブル	UACO_ROffer
Optimize ルール・セグメント・テーブル	UACO_RSegment
Optimize 推奨コンタクト・ベース・テーブル	UACO_PCTBase
Optimize 推奨属性ベース・テーブル	UACO_POABase
Optimize 最適化済みコンタクト・ベース・テーブル	UACO_OCTBase

Contact Optimization コンタクト履歴テーブル・マッピングのリファレンス

構成ダイアログで表示されるコンタクト履歴テーブルの名前と、対応するデフォルト・テーブル名のリスト例です。追加のオーディエンス・レベル・テーブルの名前は、構成内で固有になります。

表 5. Contact Optimization コンタクト履歴テーブル・マッピング

システム・テーブル	マップ先のデータベース表
顧客コンタクト履歴テーブル	UA_ContactHistory
顧客詳細コンタクト履歴テーブル	UA_DtlContactHist

手順: Contact Optimization インストールを検証する

Contact Optimization が正しくインストールされていることを検証するには、IBM EMM にログオンして、「キャンペーン」 > 「**Contact Optimization**」にアクセスできることを確認します。

メニューで「最適化」を選択すると、Contact Optimization セッションを管理できる「最適化セッション一覧」ページが開きます。

Contact Optimization をインストールすると、Optimize プロセスが Campaign で使用可能になるので、Campaign バッチ・フローチャートの作成時に使用します。

Contact Optimization テーブルをマップした後に「キャンペーン」 > 「**Contact Optimization**」を表示するには、IBM EMM からログアウトしてから再びログインしなければならないことがあります。

第 4 章 複数パーティションにおける Contact Optimization の構成

Campaign 製品ファミリーでは、複数のパーティションを使用して、異なるユーザー・グループに関連付けられているデータを保護する方法が確保されています。

複数のパーティションで作業を行うように Campaign または関連する IBM EMM アプリケーションを構成すると、各パーティションはアプリケーションの異なるインスタンスのようにアプリケーション・ユーザーには見えます。他のパーティションが同じシステム上に存在するということは分かりません。

IBM EMM アプリケーションを Campaign と一緒に操作する場合、アプリケーションを構成できるのは、Campaign インスタンスが既に構成されているパーティションの中だけです。各パーティション内のアプリケーション・ユーザーがアクセスできるのは、同じパーティション内で Campaign 用に構成されている Campaign 機能、データ、顧客テーブルだけです。

Contact Optimization の複数パーティションのセットアップ

Campaign と Contact Optimization で使用するために複数のパーティションを作成できます。

パーティションを使用して Contact Optimization と Campaign を構成することにより、ユーザーのグループごとにそれぞれ異なる Contact Optimization および Campaign のデータのセットにアクセスできるようにすることができます。複数パーティションの構成と使用方法について詳しくは、「*IBM Campaign インストール・ガイド*」を参照してください。

Contact Optimization をインストールすると、製品インストールの ContactOptimization/partitions ディレクトリーの下にデフォルト・パーティション partition1 が作成されます。同じディレクトリー内に追加のパーティションを作成できます。

複数パーティションを使用するように Contact Optimization を構成する場合、Campaign も複数パーティションを使用するように構成する必要があります。Contact Optimization に対して作成するパーティションの名前は、Campaign に対して作成した対応するパーティション名と正確に一致していなければなりません。

注: バックアップとして、オリジナルの partition1 ディレクトリーのクリーン・コピーを保存します。

Contact Optimization の複数パーティションをセットアップするには

パーティションを使用して Contact Optimization と Campaign を構成することにより、ユーザーのグループごとにそれぞれ異なる Contact Optimization および Campaign のデータのセットにアクセスできるようにします。

1. Campaign パーティションを作成します。
2. Contact Optimization インストールの partitions ディレクトリーに、Campaign で作成したパーティションごとにディレクトリーを 1 つずつ作成します。

例えば、Campaign で partition2 を作成した場合、ContactOptimization/partitions/partition2 ディレクトリーを作成する必要があります。

3. ContactOptimization/partitions/partition1 ディレクトリーの内容を、そのすべての (空の) サブディレクトリーと共に、新しいパーティション用に作成したディレクトリーにコピーします。

例えば、partition1 ディレクトリーの内容を ContactOptimization/partitions/partition2 ディレクトリーにコピーします。

4. 新しく作成したディレクトリーのいずれかのサブディレクトリーが空ではない場合、そのサブディレクトリー内のすべてのファイルを削除します。
5. SQL スクリプトを実行して、新しいパーティション用に構成されたデータベース内に Contact Optimization システム・テーブルを作成して、これにデータを読み込みます。

SQL スクリプトの実行について詳しくは、19 ページの『手順: 必要に応じて、Contact Optimization システム・テーブルを手動で作成して、これにデータを読み込む』を参照してください。

6. 作成する必要があるパーティションごとに、手順 2 から 5 までを繰り返します。開始点として、一番新しく作成されたディレクトリーを使用してください。

注: デフォルトでは、パーティションは ContactOptimization/partitions ディレクトリーにインストールされます。Contact Optimization のデフォルト・ディレクトリーを変更する場合、またはパーティションを指定するディレクトリーを変更する場合には、それに応じて手順を調整してください。

複数パーティション用に ACOServer を構成するには

正しいパーティション・ディレクトリーを指すように Contact Optimization を構成する必要があります。

Contact Optimization をインストールすると、OPTIMIZE_HOME で指定されたディレクトリーの下にデフォルトのパーティション・ディレクトリーが作成されます。パーティションのこのデフォルト・ディレクトリーには、partition1 という 1 つのパーティションが含まれています。Contact Optimization 構成で他のパーティションを作成するかどうかに関係なく、すべてのパーティションのデフォルトの場所を変更できます。

パーティションのホーム・ディレクトリーを変更するには、Contact Optimization サーバー・ファイルに OPTIMIZE_PARTITION_HOME 環境変数をオプションで設定できます。この変数は、パーティションのルートの場所を定義します。この変数を設定すると、デフォルト値が指定変更されます。

Windows:

これを設定するには、ACOServer.bat に以下のような 2 つのコマンド行を追加できます。

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

UNIX:

これを設定するには、ACOServer.sh に以下の行を追加できます。

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

第 5 章 Contact Optimization のアップグレードの準備

任意の IBM EMM 製品をアップグレードするには、『インストーラの準備』という章の 3 ページの『前提条件』にリストされているすべての前提条件を満たしていなければなりません。

加えて、このセクションにリストされている前提条件も満たす必要があります。

以前のインストーラで生成された応答ファイルの削除

インストーラを実行して 8.6.0 より前のバージョンからアップグレードする前に、以前のインストーラで生成された応答ファイルすべてを削除しなければなりません。

古い応答ファイルは 8.6.0 以降のインストーラとは互換性がありません。インストーラの動作と応答ファイルの形式に変更が加えられたためです。

古い応答ファイルを削除しないと、インストーラを実行する際にインストーラ・フィールドに間違ったデータが事前に取り込まれてしまったり、インストーラによって一部のファイルがインストールできなかったり、構成ステップがスキップされてしまったりする可能性があります。

応答ファイルの名前は `installer_<product><version>.properties` ですが、`installer.properties` という名前の IBM インストーラ自体のファイルは除きます。ユーザーがインストール時に指定したディレクトリーに、これらのファイルが作成されます。デフォルトの場所はユーザーのホーム・ディレクトリーです。

ユーザー・アカウント要件 (UNIX のみ)

UNIX の場合、製品をインストールしたのと同じユーザー・アカウントでアップグレードを実行しなければなりません。

32 ビット・バージョンから 64 ビット・バージョンへのアップグレード

IBM EMM 製品を 32 ビット・バージョンから 64 ビット・バージョンに移行する場合、以下の条件を満たしていることを確認してください。

- 製品データ・ソースのデータベース・クライアント・ライブラリーも 64 ビットであること。
- すべての関連ライブラリー・パス (例えば、開始スクリプトや環境スクリプト) が 64 ビット・バージョンのデータベース・ドライバーを正しく参照していること

知識要件

これらの説明では、アップグレードを実行するユーザーが以下の分野について理解していることを前提としています。

- 7 ページの『IBM EMM インストーラの動作』で説明されている IBM インストーラの基本機能

- 全般的な IBM EMM 製品機能とコンポーネント (ファイル・システムの構造も含みます)
- ソース製品バージョンと新規バージョンのインストール・プロセスと構成プロセス
- ソース・システムとターゲット・システムの構成プロパティの保守
- レポートのインストール・プロセスと構成プロセス (レポートを使用している場合)

Contact Optimization のアップグレード順序

現在の Contact Optimization インストールをアップグレードする場合には、インストールと同じ考慮事項が当てはまります。

関連概念:

5 ページの『複数のパーティションのアップグレードまたは構成を行う場合』

4 ページの『Contact Optimization のインストール順序』

Contact Optimization のインストール

以下のインストール・ファイルをダウンロードします。

重要: すべてのファイルを同じディレクトリーに置きます。この手順は、インストール要件の 1 つです。

- IBM インストーラー
- Contact Optimization インストーラー

UNIX タイプのシステムにおける権限の設定

UNIX タイプのシステムでは、インストール・ファイルに完全な実行権限 (rwxr-xr-x) があることを確認してください。

適切なインストーラー・ファイルの選択

IBM Contact Optimization インストール・ファイルは、製品のバージョンと使用対象のオペレーティング・システムに応じて名前が付けられています。例外はコンソール・モードで実行するための UNIX ファイルで、この場合はオペレーティング・システム特有のファイルではありません。UNIX の場合、インストール・モードが X Window System かコンソールかに応じて異なるファイルが使用されます。以下に例を示します。

Windows - GUI モードおよびコンソール・モード -

IBM_ContactOptimization_N.N.N.N_win64.exe はバージョン N.N.N.N で、Windows 64 ビットのオペレーティング・システムにおけるインストールに使用します。

UNIX - X Window System モード -

IBM_ContactOptimization_N.N.N.N_solaris64.bin はバージョン N.N.N.N で、Solaris 64 ビットのオペレーティング・システムにおけるインストールに使用します。

UNIX - コンソール・モード - IBM_EMM_Installer_N.N.N.N.sh はバージョン N.N.N.N で、すべての UNIX オペレーティング・システムにおけるインストールに使用します。

Contact Optimization アップグレード・シナリオ

最新バージョンの Contact Optimization にアップグレードする場合、以下のガイドラインに従ってください。

表 6. Contact Optimization アップグレード・シナリオ

ソース・バージョン	アップグレード・パス
バージョン 8.6.0 以降	現在のバージョンの Contact Optimization に対してインプレース・アップグレード・インストールを実行します。 33 ページの『Contact Optimization バージョン 8.5.0 以降からのアップグレード』の説明に従ってください。 重要: Contact Optimization と Campaign は、同じバージョン・レベルでなければなりません。例えば、Campaign をバージョン 9.0.0 にアップグレードしてから Contact Optimization をバージョン 9.0.0 にアップグレードする必要があります。

注: Contact Optimization バージョン 8.5.0 より前のバージョンからのアップグレードはありません。以前のバージョンの Contact Optimization からアップグレードする必要がある場合、まずバージョン 8.5.0 または 8.6.0 へアップグレードし、その後 9.0.0 へアップグレードします。

第 6 章 Contact Optimization のアップグレード

どのバージョンの Contact Optimization からアップグレードする場合でも、必ずその前に以下の情報を読んで、理解するようにしてください。

- 前置きのセクションである 29 ページの『第 5 章 Contact Optimization のアップグレードの準備』を確認してください。このセクションには、すべての IBM EMM 製品のアップグレードに関する重要な情報が含まれています。
- 現在のソフトウェアから新しいバージョンの Contact Optimization にアップグレードするために行う必要がある事柄を理解するには、続くトピックを読んでください。

注: アップグレード・プロセスの一部として Contact Optimization リスナーを停止してから再始動する必要があります。

Contact Optimization バージョン 8.5.0 以降からのアップグレード

Contact Optimization 8.5.0 以降からのインプレース・アップグレードを実行できます。

注: Contact Optimization バージョン 8.5.0 より前のバージョンからのアップグレードはありません。以前のバージョンの Contact Optimization からアップグレードする必要がある場合、まずバージョン 8.5.0 または 8.6.0 へアップグレードし、その後 9.0.0 へアップグレードします。

Contact Optimization 8.5.0 以降の Contact Optimization セッションは新しいバージョンの Contact Optimization にマイグレーションする必要はありません。

Contact Optimization をアップグレードする前に、以下の情報を収集してください。

Marketing Platform 情報

それぞれの IBM EMM 製品のインストール・ウィザードは、製品を登録するために Marketing Platform システム・テーブル・データベースと通信できなければなりません。

新しい場所でインストーラーを実行する都度、Marketing Platform システム・テーブル・データベース用に以下のデータベース接続情報を入力する必要があります。

- データベース・タイプ。
- データベース・ホスト名。
- データベース・ポート。
- データベース名。
- データベース・アカウントのユーザー名とパスワード。
- Marketing Platform データベースの JDBC 接続 URL。指定された値に基づいてインストーラーは接続 URL を提供しますが、その URL が正しいことを確認してください。

例えば、SQL サーバーの場合、JDBC 接続 URL の形式は以下のとおりです。

```
jdbc:sqlserver://your_db_host:your_db_port;databaseName=your_db_name
```

データベースまたはスキーマの作成時にこの情報は取得済みです。

Campaign 情報

Contact Optimization のインストール・ウィザードでは、Campaign システム・テーブル・データベースと通信して Contact Optimization テーブルを作成する必要があります。インストーラーがデータベース表をセットアップして Contact Optimization を適切に構成できるようにするには、インストールに関する以下の情報を収集しなければなりません。

- Campaign データベースが Unicode 用に構成されているかどうか。
- Campaign データベース・タイプ。

データベース・タイプが IBM DB2 で UNIX システム上にインストールされている場合には、DB2 インスタンス・パスも指定する必要があります。

データベース・タイプが Oracle の場合、Oracle ホーム・ディレクトリーも指定しなければなりません。

- Campaign データベース・ホスト名。
- Campaign データベース・ポート。
- Campaign データベース名。
- Campaign データベース・アカウントのユーザー名とパスワード。
- Campaign データベースの JDBC 接続 URL。指定された値に基づいてインストーラーは接続 URL を提供しますが、その URL が正しいことを確認してください。

例えば、SQL サーバーの場合、JDBC 接続 URL の形式は以下のとおりです。

```
jdbc:sqlserver://your_db_host:your_db_port;databaseName=your_db_name
```

- Campaign Web アプリケーション・サーバーがインストールされているシステムの名前。
- Campaign アプリケーション・サーバーが listen するポート。SSL を実装する予定の場合、SSL ポートについて情報を取得します。
- 配置システムのネットワーク・ドメイン。例えば、example.com。
- CAMPAIGN_HOME へのパス。

Contact Optimization と Campaign を別々のシステムにインストールする場合、Campaign インストールの Campaign ディレクトリーを Contact Optimization をホストするシステムのネットワーク・ドライブとしてマウントする必要があります。bin ディレクトリーの svrstop ユーティリティーは、Contact Optimization ホスト上の権限で実行する必要があります。CAMPAIGN_HOME を、Campaign インストール・ディレクトリーへの完全修飾パスで定義します。

新しいバージョンの Contact Optimization の AlgorithmTuning カテゴリーには、最適化アルゴリズムを調整するための新しい構成プロパティーが備えられています。これらの構成プロパティーは、Campaign をアップグレードすると追加されます。最

高のパフォーマンスを得るために Contact Optimization インストールを調整する必要がなければ、これらのプロパティの変更は不要です。インストールの調整について詳しくは、「*IBM Contact Optimization ユーザー・ガイド*」と「*IBM Contact Optimization トラブルシューティング・ガイド*」を参照してください。

1. Contact Optimization リスナーを停止します。
2. 新しい IBM EMM インストーラーをするには、Contact Optimization を選択します。

重要: 以前の Contact Optimization インストール・ディレクトリーを選択します。例えば、C:\IBM\Optimize。

プロンプトが表示されたら、「自動データベース・セットアップ」を選択します。

3. Contact Optimization リスナーを始動します。

最新バージョンの Contact Optimization の場合、AC0Server スクリプトには Contact Optimization リスナーを始動および停止するオプションが備えられています。このスクリプトは、Contact Optimization インストールの bin ディレクトリーにあります。

Windows の場合: AC0server.bat start

UNIX の場合: AC0server.sh start

4. セッション・レベルの拡張設定を使用しているすべての Contact Optimization セッションで、以下のステップを実行します。
 - a. Contact Optimization セッションのセッション・レベル拡張設定を編集します。
 - b. セッション・レベル設定を保存します。

設定を保存することにより、現行の最適化セッションのセッション・レベル拡張設定がアップグレード中に確実に保持されます。拡張設定を保存しない場合、ContinueOnGenerationLoopError が False に設定されているかのように、または ContinueOnGenerationLoopError が True に設定されているかのように振る舞う可能性があります。

中国語、日本語、または韓国語のユーザー用の Contact Optimization の構成

中国語、日本語、または韓国語の文字が含まれるユーザー名で Contact Optimization を使用する予定の場合、Contact Optimization サーバーを構成する必要があります。

1. Contact Optimization インストール・ディレクトリーの下にある bin ディレクトリーで Contact Optimization サーバー・ファイル (AC0server) を開いて編集します。
2. コメントを削除して、環境変数 UNICA_ACSYSENCODING が UTF-8 になるように設定します。

Windows: AC0server.bat 内の以下の行の前にある @rem を削除します。

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

UNIX: AC0server.sh の以下の行の前にある # を削除します。

```
#UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8  
#export UNICA_ACSYSENCODING
```

3. ファイルを保存して閉じます。
4. **Contact Optimization** サーバーが実行中の場合には、新しいコンソール・ウィンドウで再始動します。

付録. IBM 製品のアンインストール

以下を行うときに、IBM 製品をアンインストールしなければならない場合があります。

- システムの廃止。
- システムからの IBM 製品の削除。
- システム上のスペースの解放。

IBM EMM 製品をインストールすると、アンインストーラーが `Uninstall_Product` ディレクトリーに組み込まれます。ここで、`Product` は IBM 製品の名前です。Windows の場合、「コントロール パネル」の「プログラムの追加と削除」リストにも項目が追加されます。

IBM アンインストーラーを実行すると、すべての構成ファイル、インストーラー・レジストリー情報、ユーザー・データがシステムから削除されます。アンインストーラーを実行するのではなくインストール・ディレクトリー内のファイルを手動で削除すると、同じ場所に IBM 製品を後ほど再インストールする場合にインストール結果が不完全なものになる可能性があります。製品アンインストールの後でも、データベースは削除されません。アンインストーラーはインストール中に作成されたデフォルト・ファイルのみを削除します。インストール後に作成または生成されたどのファイルも削除されません。

Contact Optimization テーブルの削除

Contact Optimization をアンインストールする前に、Contact Optimization テーブルを Campaign データベースから削除したい場合があります。

Contact Optimization テーブルを削除するには、Contact Optimization インストールの `ddl` ディレクトリーの `aco_systab_drop.sql` スクリプトを実行します。

IBM 製品をアンインストールするには

システムから IBM 製品を適切に除去するには、以下の説明に従ってください。

注: UNIX の場合、IBM EMM をインストールしたのと同じユーザー・アカウントによってアンインストーラーを実行する必要があります。

1. IBM 製品に Web アプリケーションがデプロイされている場合、WebSphere または WebLogic から IBM EMM 製品 Web アプリケーションをアンデプロイします。
2. WebSphere または WebLogic をシャットダウンします。
3. 削除する製品に関連した実行中のプロセスをすべて停止します。

例えば、Campaign または Contact Optimization リスナー・サービスは、これらの製品をアンインストールする前に停止します。

4. 製品インストール・ディレクトリーに `ddl` ディレクトリーがあるかどうか確認し、あればそこに用意されているスクリプトを実行してシステム・テーブル・データベースからテーブルをドロップできます。
5. IBM EMM アンインストーラーを実行し、ウィザードの指示に従います。

アンインストーラーは、`Uninstall_Product` ディレクトリーにあります。
`Product` は、ご使用の IBM EMM 製品の名前を表します。`Uninstall_Product` ディレクトリーは製品のインストール・ディレクトリーにあります。

不在モードでインストールされた製品をアンインストールする場合、アンインストールも不在モード実行されます (ユーザー対話のためのダイアログは表示されません)。

IBM 技術サポートへの連絡

文書を参照しても解決できない問題があるなら、指定されているサポート窓口を通じて IBM 技術サポートに電話することができます。このセクションの情報を使用するなら、首尾よく効率的に問題を解決することができます。

サポート窓口が指定されていない場合は、IBM 管理者にお問い合わせください。

収集する情報

IBM 技術サポートに連絡する前に、以下の情報を収集しておいてください。

- 問題の性質の要旨。
- 問題発生時に表示されるエラー・メッセージの詳細な記録。
- 問題を再現するための詳しい手順。
- 関連するログ・ファイル、セッション・ファイル、構成ファイル、およびデータ・ファイル。
- 「システム情報」の説明に従って入手した製品およびシステム環境に関する情報。

システム情報

IBM 技術サポートに電話すると、実際の環境に関する情報について尋ねられることがあります。

問題が発生してもログインは可能である場合、情報の大部分は「バージョン情報」ページで入手できます。そのページには、インストールされている IBM のアプリケーションに関する情報が表示されます。

「バージョン情報」ページは、「ヘルプ」>「バージョン情報」を選択することにより表示できます。「バージョン情報」ページを表示できない場合、どの IBM アプリケーションについても、そのインストール・ディレクトリーの下にある `version.txt` ファイルを表示することにより、各アプリケーションのバージョン番号を入手できます。

IBM 技術サポートのコンタクト情報

IBM 技術サポートとの連絡を取る方法については、IBM 製品技術サポートの Web サイト (http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request) を参照してください。

特記事項

本書は米国 IBM が提供する製品およびサービスについて作成したものです。

本書に記載の製品、サービス、または機能が日本においては提供されていない場合があります。日本で利用可能な製品、サービス、および機能については、日本 IBM の営業担当員にお尋ねください。本書で IBM 製品、プログラム、またはサービスに言及していても、その IBM 製品、プログラム、またはサービスのみが使用可能であることを意味するものではありません。これらに代えて、IBM の知的所有権を侵害することのない、機能的に同等の製品、プログラム、またはサービスを使用することができます。ただし、IBM 以外の製品とプログラムの操作またはサービスの評価および検証は、お客様の責任で行っていただきます。

IBM は、本書に記載されている内容に関して特許権 (特許出願中のものを含む) を保有している場合があります。本書の提供は、お客様にこれらの特許権について実施権を許諾することを意味するものではありません。実施権についてのお問い合わせは、書面にて下記宛先にお送りください。

〒103-8510
東京都中央区日本橋箱崎町19番21号
日本アイ・ビー・エム株式会社
法務・知的財産
知的財産権ライセンス渉外

以下の保証は、国または地域の法律に沿わない場合は、適用されません。IBM およびその直接または間接の子会社は、本書を特定物として現存するままの状態を提供し、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任を負わないものとします。国または地域によっては、法律の強行規定により、保証責任の制限が禁じられる場合、強行規定の制限を受けるものとします。

この情報には、技術的に不適切な記述や誤植を含む場合があります。本書は定期的に見直され、必要な変更は本書の次版に組み込まれます。IBM は予告なしに、随時、この文書に記載されている製品またはプログラムに対して、改良または変更を行うことがあります。

本書において IBM 以外の Web サイトに言及している場合がありますが、便宜のため記載しただけであり、決してそれらの Web サイトを推奨するものではありません。それらの Web サイトにある資料は、この IBM 製品の資料の一部ではありません。それらの Web サイトは、お客様の責任でご使用ください。

IBM は、お客様が提供するいかなる情報も、お客様に対してなんら義務も負うことのない、自ら適切と信ずる方法で、使用もしくは配布することができるものとします。

本プログラムのライセンス保持者で、(i) 独自に作成したプログラムとその他のプログラム (本プログラムを含む) との間での情報交換、および (ii) 交換された情報の相互利用を可能にすることを目的として、本プログラムに関する情報を必要とする方は、下記に連絡してください。

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
U.S.A.

本プログラムに関する上記の情報は、適切な使用条件の下で使用することができますが、有償の場合もあります。

本書で説明されているライセンス・プログラムまたはその他のライセンス資料は、IBM 所定のプログラム契約の契約条項、IBM プログラムのご使用条件、またはそれと同等の条項に基づいて、IBM より提供されます。

この文書に含まれるいかなるパフォーマンス・データも、管理環境下で決定されたものです。そのため、他の操作環境で得られた結果は、異なる可能性があります。一部の測定が、開発レベルのシステムで行われた可能性があります。その測定値が、一般に利用可能なシステムのものと同じである保証はありません。さらに、一部の測定値が、推定値である可能性があります。実際の結果は、異なる可能性があります。お客様は、お客様の特定の環境に適したデータを確かめる必要があります。

IBM 以外の製品に関する情報は、その製品の供給者、出版物、もしくはその他の公に利用可能なソースから入手したものです。IBM は、それらの製品のテストは行っておりません。したがって、他社製品に関する実行性、互換性、またはその他の要求については確認できません。IBM 以外の製品の性能に関する質問は、それらの製品の供給者をお願いします。

IBM の将来の方向または意向に関する記述については、予告なしに変更または撤回される場合があります、単に目標を示しているものです。

表示されている IBM の価格は IBM が小売り価格として提示しているもので、現行価格であり、通知なしに変更されるものです。卸価格は、異なる場合があります。

本書には、日常の業務処理で用いられるデータや報告書の例が含まれています。より具体性を与えるために、それらの例には、個人、企業、ブランド、あるいは製品などの名前が含まれている場合があります。これらの名称はすべて架空のものであり、名称や住所が類似する企業が実在しているとしても、それは偶然にすぎません。

著作権使用許諾:

本書には、様々なオペレーティング・プラットフォームでのプログラミング手法を例示するサンプル・アプリケーション・プログラムがソース言語で掲載されています。お客様は、サンプル・プログラムが書かれているオペレーティング・プラットフォームのアプリケーション・プログラミング・インターフェースに準拠したアプリケーション・プログラムの開発、使用、販売、配布を目的として、いかなる形式においても、IBM に対価を支払うことなくこれを複製し、改変し、配布することが

できます。このサンプル・プログラムは、あらゆる条件下における完全なテストを経ていません。従って IBM は、これらのサンプル・プログラムについて信頼性、利便性もしくは機能性があることをほのめかしたり、保証することはできません。これらのサンプル・プログラムは特定物として現存するままの状態を提供されるものであり、いかなる保証も提供されません。IBM は、お客様の当該サンプル・プログラムの使用から生ずるいかなる損害に対しても一切の責任を負いません。

この情報をソフトコピーでご覧になっている場合は、写真やカラーの図表は表示されない場合があります。

商標

IBM、IBM ロゴ、および ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、www.ibm.com/legal/copytrade.shtml をご覧ください。

プライバシー・ポリシーおよび利用条件の考慮事項

サービス・ソリューションとしてのソフトウェアも含めた IBM ソフトウェア製品（「ソフトウェア・オファリング」）では、製品の使用に関する情報の収集、エンド・ユーザーの使用感の向上、エンド・ユーザーとの対話またはその他の目的のために、Cookie はじめさまざまなテクノロジーを使用することがあります。Cookie とは Web サイトからお客様のブラウザに送信できるデータで、お客様のコンピューターを識別するタグとしてそのコンピューターに保存されることがあります。多くの場合、これらの Cookie により個人情報が収集されることはありません。ご使用の「ソフトウェア・オファリング」が、これらの Cookie およびそれに類するテクノロジーを通じてお客様による個人情報の収集を可能にする場合、以下の具体的な事項を確認ください。

このソフトウェア・オファリングは、展開される構成に応じて、セッション管理、お客様の利便性の向上、または利用の追跡または機能上の目的のために、それぞれのお客様のユーザー名、およびその他の個人情報を、セッションごとの Cookie および持続的な Cookie を使用して収集する場合があります。これらの Cookie は無効にできますが、その場合、これらを有効にした場合の機能を活用することはできません。

Cookie およびこれに類するテクノロジーによる個人情報の収集は、各国の適用法令等による制限を受けます。この「ソフトウェア・オファリング」が Cookie およびさまざまなテクノロジーを使用してエンド・ユーザーから個人情報を収集する機能を提供する場合、お客様は、個人情報を収集するにあたって適用される法律、ガイドライン等を遵守する必要があります。これには、エンドユーザーへの通知や同意取得の要求も含まれますがそれらには限られません。

お客様は、IBM の使用にあたり、(1) IBM およびお客様のデータ収集と使用に関する方針へのリンクを含む、お客様の Web サイト利用条件（例えば、プライバシー・ポリシー）への明確なリンクを提供すること、(2) IBM がお客様に代わり閲覧者のコンピューターに、Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置することを通知すること、ならびにこれらのテクノロジーの目的について説明すること、

および (3) 法律で求められる範囲において、お客様または IBM が Web サイトへの閲覧者の装置に Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置する前に、閲覧者から合意を取り付けること、とします。

このような目的での Cookie を含むさまざまなテクノロジーの使用については、IBM の『IBM オンラインでのプライバシー・ステートメント』(<http://www.ibm.com/privacy/details/jp/ja/>) の『クッキー、ウェブ・ビーコン、その他のテクノロジー』を参照してください。



Printed in Japan