

IBM Contact Optimization  
Versão 9 Release 0  
15 de janeiro de 2013

*Guia de Instalação*



**Observação**

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 37.

Esta versão aplica-se à versão 9, liberação 0, modificação 0 do IBM Contact Optimization e a todas as liberações e modificações subsequentes até que seja indicado de outra forma em edições novas.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2013.

---

# Índice

## Capítulo 1. Preparando para Instalar o Contact Optimization . . . . . 1

Lista de Verificação da Instalação Básica do Contact Optimization . . . . .	1
Instalando o com outros componente do sistema . . . . .	2
Pré-requisitos . . . . .	3
Requisitos do Sistema . . . . .	3
Requisitos de Conhecimento . . . . .	4
Ordem da Instalação do Contact Optimization . . . . .	4
Computador Cliente . . . . .	4
Permissões de Acesso . . . . .	5
Se Estiver Atualizando ou Configurando Diversas Partições. . . . .	5

## Capítulo 2. Instalando o Contact Optimization . . . . . 7

Como os Instaladores do IBM EMM Trabalham. . . . .	7
Requisito de Diretório Único para Arquivos do Instalador . . . . .	7
Escolhendo Diretórios de Instalação do Produto . . . . .	8
Tipos de Instalação . . . . .	8
Modos de Instalação. . . . .	8
Instalando Diversas Vezes Utilizando Modo Não Assistido . . . . .	9
Prompts de Instalação de Exemplo . . . . .	10
Criação de Tabela de Sistema Automática versus Manual. . . . .	12
Onde Instalar o Contact Optimization . . . . .	12
Etapa: Obter Informações Necessárias . . . . .	13
Informações Necessárias para Instalar todos os Produtos IBM EMM . . . . .	14
Referência de Configurações de Utilitários do Contact Optimization . . . . .	15
Verificar uma Variável de Ambiente JAVA_HOME . . . . .	15
Etapa: Executar o Instalador do IBM EMM . . . . .	15
Contact Optimization e Arquivos EAR ou WAR . . . . .	16

## Capítulo 3. Configurando o Contact Optimization . . . . . 17

Etapa: Criar e Preencher as Tabelas de Sistema do Contact Optimization Manualmente, Se Necessário . . . . .	17
Etapa: Registrar o Produto Manualmente, Se Necessário. . . . .	17
Para Registrar o Contact Optimization Manualmente. . . . .	18
Etapa: Configurar as Propriedades de Configuração do Contact Optimization Manualmente, se Necessário. . . . .	18

Configurar a Ferramenta ACOOptAdmin . . . . .	18
Configurar o Contact Optimization para Usuários Chineses, Japoneses ou Coreanos . . . . .	18
Etapa: Iniciar o Servidor do Contact Optimization . . . . .	19
Etapa: Mapear Tabelas para Contact Optimization . . . . .	19
Referência de Mapeamento de Tabela do Sistema do Contact Optimization . . . . .	20
Referência de Mapeamento de Tabela de Históricos de Contato do Contact Optimization . . . . .	20
Etapa: Verificar a Instalação de seu Contact Optimization . . . . .	21

## Capítulo 4. Configurando o Contact Optimization em Diversas Partições . . . 23

Configurando Diversas Partições para Contact Optimization . . . . .	23
Para Configurar Diversas Partições para Contact Optimization . . . . .	23
Para Configurar ACOsServer para Diversas Partições . . . . .	24

## Capítulo 5. Preparando para Atualizar o Contact Optimization . . . . . 25

Ordem de Atualização do Contact Optimization . . . . .	26
Instalando o Contact Optimization . . . . .	26
Cenários de Atualização do Contact Optimization . . . . .	27

## Capítulo 6. Atualizando Contact Optimization . . . . . 29

Atualizando o Contact Optimization versões 8.5.0 e posteriores. . . . .	29
Configurar o Contact Optimization para Usuários Chineses, Japoneses ou Coreanos . . . . .	31

## Apêndice. Desinstalando Produtos IBM 33

Remover Tabelas do Contact Optimization . . . . .	33
Para Desinstalar Produtos do IBM . . . . .	33

## Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM . . . . . 35

## Avisos . . . . . 37

Marcas Registradas . . . . .	39
Considerações sobre Política de Privacidade e Termos de Uso . . . . .	39



---

# Capítulo 1. Preparando para Instalar o Contact Optimization

Instalar produtos IBM® é um processo de várias etapas que envolve o trabalho com uma série de elementos de software e hardware que o IBM não fornece. A documentação do IBM fornece alguma orientação sobre procedimentos e configurações específicos para instalar produtos IBM. Entretanto, para obter informações detalhadas sobre como trabalhar com sistemas que o IBM não fornece, consulte as documentações dos produtos.

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

---

## Lista de Verificação da Instalação Básica do Contact Optimization

Revise a visão geral do processo de instalação e verifique se o ambiente, a ordem planejada de instalação e os níveis de conhecimento atendem os pré-requisitos.

A lista a seguir é uma visão geral resumida das etapas necessárias para executar a instalação básica do IBM Contact Optimization. Detalhes adicionais sobre essas etapas estão fornecidos no restante deste guia.

### Instalar o Contact Optimization

1. Capítulo 2, “Instalando o Contact Optimization”, na página 7  
Faça download dos instaladores do IBM EMM e Contact Optimization.
2. “Informações Necessárias para Instalar todos os Produtos IBM EMM” na página 14  
Reunir informações necessárias para instalação. Você utiliza essas informações para concluir o assistente de instalação.
3. “Etapa: Executar o Instalador do IBM EMM” na página 15  
Depois de instalar, implementar e verificar o IBM Plataforma de Marketing e IBM Campaign, instale o Contact Optimization.

### Configurar o Contact Optimization

1. “Etapa: Criar e Preencher as Tabelas de Sistema do Contact Optimization Manualmente, Se Necessário” na página 17  
Se o instalador do Contact Optimization não puder se conectar às tabelas de sistema do Campaign, use os scripts SQL fornecidos para criar e preencher as tabelas de sistema do Contact Optimization no banco de dados ou esquema do Campaign.
2. “Para Registrar o Contact Optimization Manualmente” na página 18  
Se o instalador do Contact Optimization não puder registrar, utilize os utilitários do Plataforma de Marketing para registrar manualmente.
3. “Etapa: Configurar as Propriedades de Configuração do Contact Optimization Manualmente, se Necessário” na página 18  
Se o instalador do Contact Optimization não puder configurar as propriedades de configuração, configure as propriedades necessárias na página **Configurações > Configuração**.
4. “Etapa: Iniciar o Servidor do Contact Optimization” na página 19

- Inicie e verifique o servidor Contact Optimization.
5. “Etapa: Mapear Tabelas para Contact Optimization” na página 19  
Em Campaign, mapeie as tabelas do Contact Optimization.
  6. “Etapa: Verificar a Instalação de seu Contact Optimization” na página 21  
Efetue o logon no Plataforma de Marketing e confirme se você pode acessar o **Campaign > Contact Optimizations**.

---

## Instalando o com outros componente do sistema

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

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

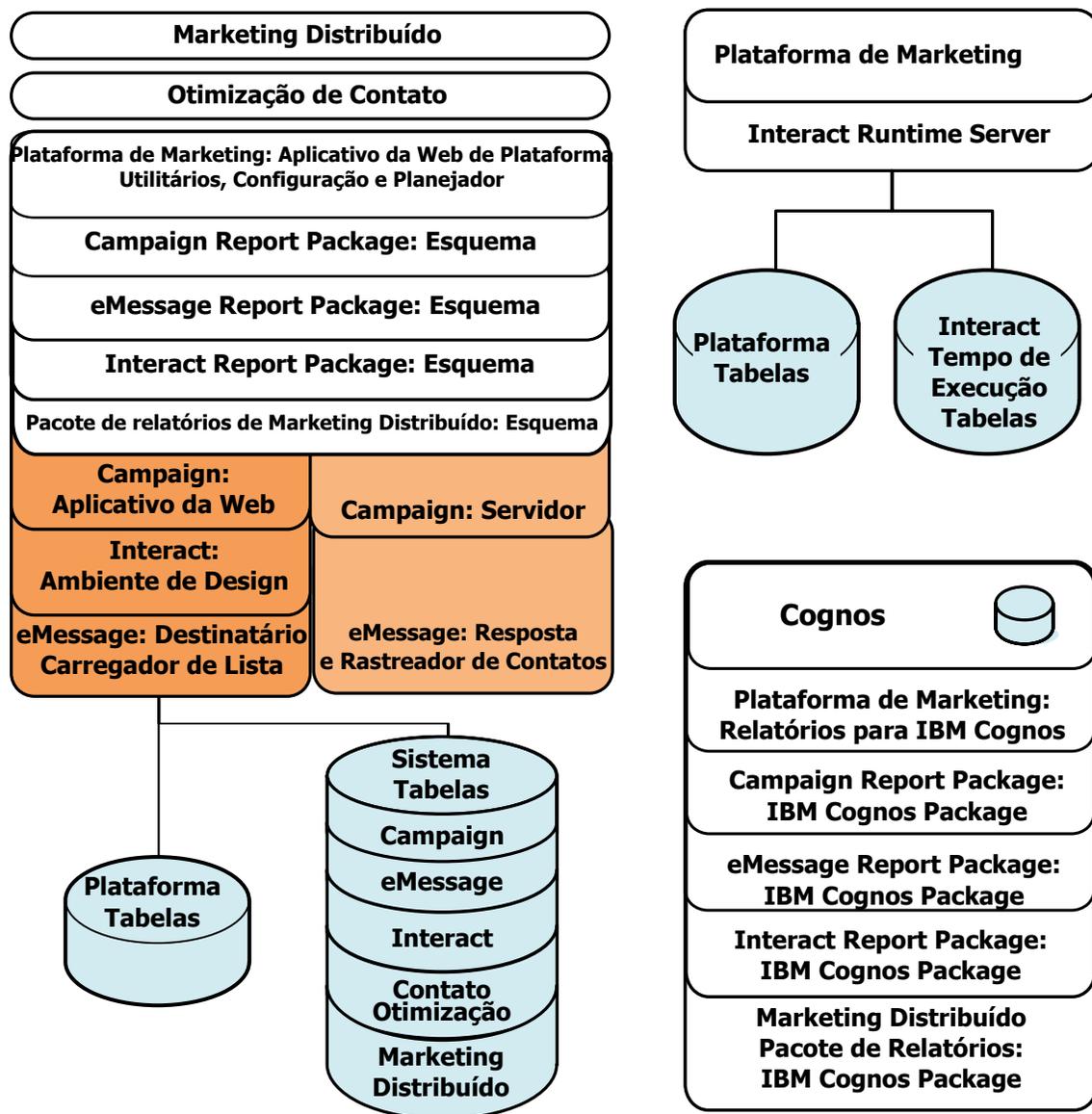


Figura 1. Componentes do IBM EMM

## Pré-requisitos

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

### Requisitos do Sistema

Para obter requisitos detalhados do sistema, consulte o guia do *Ambientes de Software Recomendados e Requisitos Mínimos do Sistema*.

### Requisito da JVM

Os aplicativos do IBM EMM dentro de um conjunto deve ser implementado em um Java™ virtual machine (JVM) dedicado. Produtos do IBM EMM customizam o JVM usado pelo servidor de aplicativos da web. Se ocorrerem erros relacionados à

JVM, poderá ser necessário criar um domínio do WebLogic ou do WebSphere dedicado aos produtos do IBM EMM.

## Requisito de Domínio da Rede

Produtos IBM EMM que são instalados como um Conjunto devem ser instalados no mesmo domínio de rede, para manter conformidade com as restrições do navegador designadas para limitar os riscos de segurança de cross-site scripting.

## Requisitos de Conhecimento

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

## Ordem da Instalação do Contact Optimization

O Contact Optimization opera com o Plataforma de Marketing e Campaign. Você deve instalá-los e configurá-los antes de iniciar a instalação do Contact Optimization.

### Requisito do Plataforma de Marketing

Antes de instalar qualquer produto IBM EMM, o Plataforma de Marketing deve ser instalado.

Para cada grupo de produtos que trabalharão juntos, é necessário instalar o Plataforma de Marketing apenas uma vez.

**Importante:** Cada instalador do produto verifica se os produtos necessários estão instalados. Se o produto ou a versão não estiver registrado no Plataforma de Marketing, você receberá uma notificação informando que antes de continuar com a instalação, será necessário fazer a atualização ou a instalação e que o instalador será fechado. A mensagem será exibida somente se o produto tiver sido localizado com uma versão mais antiga ou não localizado.

O Plataforma de Marketing deve ser implementado e em execução antes que você configure qualquer propriedade na página de **Configurações**.

### Requisitos do Campaign

Antes de instalar o Contact Optimization, você deve instalar e configurar o Campaign.

**Nota:** Para instalações em UNIX, é necessário configurar a propriedade `Djava.awt.headless` de seu servidor de aplicativos da web para `true` em seu servidor de aplicativos. Essa configuração é necessária somente quando você não pode ver os relatórios do Contact Optimization. Consulte o *IBM Campaign - Guia de Instalação* para obter detalhes.

Não é necessário preparar nenhuma origem de dados adicional porque o Contact Optimization utiliza a origem de dados das tabelas de sistema do Campaign.

## Computador Cliente

Os computadores clientes devem atender aos seguintes requisitos de configuração.

- O navegador não deve armazenar em cache as páginas. Em Internet Explorer, selecione **Ferramentas > Opções de Internet > Geral > Histórico de Navegação**

> **Configurações** e feche a opção que faz com que o navegador fique verificando uma nova versão da página em cada visita.

- Se o software para bloquear janelas de anúncio de pop-up estiver instalado no computador cliente, o Campaign poderá não funcionar corretamente. Para melhores resultados, desative o software que bloqueia janelas de anúncio de pop-up durante a execução do Campaign.

## Permissões de Acesso

Verifique se suas permissões de acesso permitem que você execute os procedimentos deste guia, e se você possui logins com as permissões apropriadas.

Permissões apropriadas incluem:

- O senha administrativa de seu servidor de aplicativos da web.
- Acesso de administração para todos os bancos de dados necessários.
- Permissão de gravação para todos os arquivos que você precisa editar.
- Permissão de gravação para todos os diretórios onde você deve salvar um arquivo, como o diretório de instalação e o diretório de backup se estiver atualizando.
- Permissões apropriadas de leitura/gravação/execução para executar o instalador.
- A conta de sistema operacional que você utiliza para executar o servidor de aplicativos da web e os componentes do IBM EMM devem ter acesso de leitura e gravação para diretório e subdiretórios relevantes.
- Em UNIX, a conta do usuário que instala o Campaign e o Plataforma de Marketing deve ser um membro do mesmo grupo que os usuários do Campaign. Essa conta do usuário deve ter um diretório inicial válido, e ter permissões de gravação para esse diretório.
- Em UNIX, todos os arquivos do instalador para os produtos do IBM devem ter permissões integrais de execução (por exemplo, `rwxr-xr-x`).

---

## Se Estiver Atualizando ou Configurando Diversas Partições

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

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

**Conceitos relacionados:**

“Ordem de Atualização do Contact Optimization” na página 26



---

## Capítulo 2. Instalando o Contact Optimization

Faça download dos seguintes arquivos de instalação.

**Importante:** Coloque os arquivos no mesmo diretório. Esta etapa é um requisito de instalação.

- O instalador do IBM
- O instalador do Contact Optimization

### Configurando Permissões em Sistemas de Tipos UNIX

Em sistemas de tipo UNIX, certifique-se de que os arquivos de instalação executaram permissões integralmente (rwxr-xr-x).

### Escolhendo o Arquivo Certo do Instalador

Os arquivos de instalação do IBM Contact Optimization são denominados de acordo com a versão do produto e o sistema operacional com o qual estão destinados a serem usados. A exceção é com arquivos UNIX para serem executados no modo do console, que não são de sistema operacional específico. Para UNIX, são usados arquivos diferentes dependendo do modo de instalação for X Window System ou console. Exemplo:

O **Windows** - GUI e o modo do console -

IBM\_ContactOptimization\_N.N.N.N\_win64.exe é a versão N.N.N.N destinada para instalação no sistema operacional Windows 64 bits.

O modo **UNIX** - X Window System -

IBM\_ContactOptimization\_N.N.N.N\_solaris64.bin é a versão N.N.N.N destinada para instalação no sistema operacional Solaris 64 bits.

O **UNIX** - modo console - IBM\_EMM\_Installer\_N.N.N.N.sh é a versão N.N.N.N destinada para instalação em todos os sistemas operacionais UNIX.

---

## Como os Instaladores do IBM EMM Trabalham

Leia esta sessão se você não estiver acostumado com as funções básicas dos instaladores IBM EMM.

### Requisito de Diretório Único para Arquivos do Instalador

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

- Um instalador principal, que tenha IBM\_EMM\_Installer no nome do arquivo
- Instaladores específicos de produto, todos possuem o nome do produto como parte de seus nomes de arquivo.

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

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

## Instalando Correções

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

## Escolhendo Diretórios de Instalação do Produto

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

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

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

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

## Tipos de Instalação

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

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

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

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

Normalmente, a reinstalação não é recomendada.

## Modos de Instalação

O instalador do IBM EMM pode executar nos seguintes modos.

- Modo de Console (linha de comandos)

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

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

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

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

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

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

## Instalando Diversas Vezes Utilizando Modo Não Assistido

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

### Sobre os Arquivos de Resposta

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

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

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

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

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

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

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

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

## Onde o instalador procura por arquivos de resposta

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

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

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

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

## Efeito do Modo Não Assistido ao Desinstalar

Quando desinstalar um produto que foi instalado utilizando o modo não assistido, a desinstalação é executada no modo não assistido (sem apresentar diálogos para interação com o usuário).

## Modo Não Assistido e Atualizações

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

## Prompts de Instalação de Exemplo

Para referência, segue um exemplo dos prompts exibidos durante a instalação em um servidor UNIX usando o modo do console. Certifique-se de ler e seguir as instruções exibidas durante a instalação real.

Depois de inserir informações, a maioria dos prompts exibe a resposta e requer uma confirmação com sim ou não (S/N), antes de continuar. Esses prompts oferecem a oportunidade de fazer correções quando necessário.

Use este exemplo para ajudá-lo a reunir informações necessárias, antes de começar a instalação e para referência durante a instalação.

Tabela 1. Prompts e Respostas de Instalação de Exemplo

Prompt	Resposta
-bash-4.0S	Prompt inicial. Forneça o nome do arquivo do instalador principal e as variáveis para o utilitário de configuração do banco de dados que deseja usar para a instalação.
Choose Locale	Forneça um número para escolher um dos idiomas listados. Para usar o código de idioma padrão, 2-English, pressione Enter.
Introdução	Se uma versão anterior do produto estiver instalada, será executada uma atualização.  Se a mesma versão do produto estiver instalada, continuar descartará todas as tabelas e dados.
Response Files Generation	Forneça um número para escolher gerar ou não arquivos de resposta para uso em uma instalação não assistida. Se gerar arquivos de resposta, é possível fornecer um caminho de destino.
Choose Product Features	Uma lista numerada de recursos será exibida. Os recursos com uma marca de seleção [X] são selecionados para instalação; os recursos sem nenhuma marca de seleção [ ] não são selecionados. Para alterar as seleções, forneça os números para alternar de selecionado para limpo (ou vice versa) usando uma lista separada por vírgula e, então, pressione Enter.  Por exemplo, você visualiza esta lista de recursos: 1- [X] IBM Plataforma de Marketing 2- [X] IBM Operações de Marketing  Para instalar <i>somente</i> o Plataforma de Marketing, forneça 2 e pressione Enter.
<b>Instalação (Plataforma de Marketing) principal</b>	
Installation Directory	
Select Application Server	
Platform Database Type	Forneça as informações para o banco de dados da tabela de sistema do Plataforma de Marketing.
Platform Database Host Name	
Platform Database Port	
Platform Database Name/System ID (SID)	
Platform Database User Name	
Platform Database Password	
JDBC Connection	
JDBC Driver Classpath	
<b>Instalação específica do produto (Operações de Marketing)</b>	
Introdução	Para cada recurso do produto que escolher instalar, o nome do produto específico será exibido seguido pelo aviso de reinstalação.
Installation Directory	

Tabela 1. Prompts e Respostas de Instalação de Exemplo (continuação)

Prompt	Resposta
Marketing Operations Database Setup	<p>Forneça um número para escolher automático ou manual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A configuração automática usa as mesmas informações para esse recursos que você forneceu para a instalação principal.</li> <li>• A configuração manual avisa sobre cada banco de dados e característica JDBC separadamente, para acomodar qualquer diferença específica do recurso.</li> </ul>
Marketing Operations Server/Host	
Marketing Operations Server Port	
Marketing Operations Domain Name	Forneça o mesmo domínio da empresa, em minúsculas, para cada recurso instalado.
Supported Locales	Forneça um número para escolher um idioma. Também é possível fornecer uma lista separada por vírgula para selecionar vários códigos de idioma.
Código de Idioma Padrão	Forneça um número para escolher um idioma.
Deployment EAR File	Forneça um número para escolher criar ou não um arquivo EAR (archive corporativo).

## Criação de Tabela de Sistema Automática versus Manual

Para alguns produtos do IBM , é possível escolher se permitir ou não que o instalador crie as tabelas de sistema no banco de dados.

Se você escolher permitir que o instalador crie tabelas de sistema, deve fornecer as informações que possibilitam ao instalador conectar-se ao banco de dados do produto que você criou em uma etapa anterior. Normalmente, essas informações incluem:

- O tipo de banco de dados
- O nome do servidor de banco de dados
- A porta na qual o servidor atende
- O nome do banco de dados ou ID do esquema
- Um login e senha para o banco de dados

Se você escolher criar as tabelas de sistema manualmente, deve utilizar o cliente de banco de dados para executar os scripts SQL fornecidos com a instalação de seu produto.

Detalhes para criação manual de tabelas estão fornecidos em “Etapa: Criar e Preencher as Tabelas de Sistema do Contact Optimization Manualmente, Se Necessário” na página 17.

---

## Onde Instalar o Contact Optimization

Para melhor desempenho, instale o Contact Optimization em seu próprio sistema, onde nenhum outro produto do IBM EMM está instalado.

Contact Optimization pode requerer cálculo significativo e recursos do processamento de dados. Você terá maior controle e flexibilidade de ajuste de desempenho se operar o Contact Optimization em um ambiente dedicado.

---

## **Etapas: Obter Informações Necessárias**

Obtenha as seguintes informações antes de começar a instalar o Contact Optimization. Você utiliza essas informações para concluir o assistente de instalação.

### **Driver JDBC no sistema Contact Optimization**

Obtenha o caminho da classe do driver JDBC no sistema em que você está instalando o Contact Optimization. Esse caminho deve incluir o nome do arquivo JAR.

### **Informações do Plataforma de Marketing**

Os assistentes de instalação de cada produto IBM EMM devem ser capazes de se comunicarem com o banco de dados da tabela de sistema do Plataforma de Marketing para registrarem o produto.

Cada vez que você executa o instalador em um novo local, deve inserir as seguintes informações de conexão com o banco de dados para o banco de dados de tabela de sistema do Plataforma de Marketing.

- Tipo do banco de dados.
- Nome do host do banco de dados.
- Porta do banco de dados.
- Nome do banco de dados.
- Nome de usuário e senha para a conta do banco de dados.
- URL de conexão JDBC com o banco de dados do Plataforma de Marketing. O instalador fornece a URL de conexão baseada nos valores que você fornecer, entretanto, confirme se a URL está correta.

Por exemplo, para SQL Server, a URL de conexão JDBC possui o seguinte formato:

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

Você obteve essas informações quando criou o banco de dados ou esquema.

### **Informações do Campaign**

O assistente de instalação do Contact Optimization precisa se comunicar com o banco de dados de tabela de sistema de seu Campaign para criar as tabelas do Contact Optimization. Você deve coletar as seguintes informações sobre a instalação de seu Campaign para ativar o instalador a configurar as tabelas de banco de dados do Contact Optimization e configurar corretamente o Contact Optimization.

- Se o banco de dados de seu Campaign estiver configurado para Unicode.
- Tipo de banco de dados do Campaign

Se seu tipo de banco de dados é IBM DB2 e instalou em um sistema UNIX, você também precisa fornecer o caminho da instância do DB2.

Se seu tipo de banco de dados é Oracle, também é necessário fornecer o diretório inicial do Oracle.

- Nome do host do banco de dados Campaign.
- Porta do banco de dados Campaign.
- Nome do banco de dados Campaign.
- Nome de usuário e senha para a conta de banco de dados do Campaign.
- URL de conexão do JDBC com o banco de dados do Campaign. O instalador fornece a URL de conexão baseada nos valores que você fornecer, entretanto, confirme se a URL está correta.

Por exemplo, para SQL Server, a URL de conexão JDBC possui o seguinte formato:

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

- O nome do sistema em que o servidor de aplicativos da web do Campaign está instalado.
- A porta na qual o servidor de aplicativos do Campaign atende. Se você pretende implementar SSL, obtenha a porta SSL.
- O domínio de rede para seu sistema de implementação. Por exemplo, mycompany.com.
- O caminho para CAMPAIGN\_HOME.

Se você estiver instalando o Contact Optimization e o Campaign em sistemas separados, é necessário montar o diretório Campaign para a sua instalação do Campaign como uma unidade de rede no sistema que hospeda o Contact Optimization. O utilitário svrstop localizados no diretório bin deve possuir permissões de execução no host Contact Optimization. Defina CAMPAIGN\_HOME usando o caminho completo para o diretório de instalação de seu Campaign.

## Informações Necessárias para Instalar todos os Produtos IBM EMM

Reúna as informações necessárias conforme descrito nesta seção.

### Informações do Plataforma de Marketing

Os assistentes de instalação de cada produto IBM EMM devem ser capazes de se comunicarem com o banco de dados da tabela de sistema do Plataforma de Marketing para registrarem o produto.

Cada vez que você executa o instalador, deve inserir as seguintes informações de conexão com o banco de dados para o banco de dados da tabela de sistema do Plataforma de Marketing.

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

Você obteve essas informações quando criou o banco de dados ou esquema.

### Informações de Componente da Web

Para todos os produtos IBM EMM que tiveram um componente da web que você implementou em um servidor de aplicativos da web, você deve obter o seguinte:

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

## Referência de Configurações de Utilitários do Contact Optimization

Esta seção descreve a janela de Configurações dos Utilitários do Contact Optimization no assistente de instalação do Contact Optimization.

Essas informações são necessárias se você deseja usar o utilitário ACOOptAdmin no sistema no qual você está executando o instalador.

*Tabela 2. Requisitos do Utilitário ACOOptAdmin*

Campo	Descrição
Caminho de Classe do driver JDBC	Insira o caminho completo para o driver JDBC em seu sistema, incluindo o arquivo *.jar.  Para especificar diversos arquivos JAR, separe-os com dois pontos.

---

## Verificar uma Variável de Ambiente JAVA\_HOME

Se você tiver uma variável de ambiente JAVA\_HOME definida na máquina onde está instalando um produto IBM EMM, verifique se está apontando para a versão 1.6 do Sun JRE.

Essa variável de ambiente não é necessária para instalar os produtos IBM EMM, mas se estiver presente, ela deve apontar para a versão 1.6 do Sun JRE.

Se houver uma variável de ambiente JAVA\_HOME e ela apontar para um JRE incorreto, você deve desconfigurar a variável JAVA\_HOME antes de executar os instaladores do IBM EMM. É possível fazer isso da seguinte maneira.

- Windows: Em uma janela de comando, digite  
`set JAVA_HOME=leave empty and press return key`
- Sistemas do tipo UNIX: No terminal, insira  
`export JAVA_HOME=leave empty and press return key`

Depois de ter desconfigurado a variável de ambiente, os instaladores do IBM EMM utilizam o JRE fornecido com os instaladores.

É possível reconfigurar a variável de ambiente quando a instalação estiver concluída.

---

## Etapa: Executar o Instalador do IBM EMM

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

- Ter transferido por download o instalador do IBM EMM e os instaladores dos produtos que você pretende instalar. Ambos, o IBM EMM e os instaladores do produto devem estar no mesmo diretório.
- Você tem disponíveis as informações que reuniu conforme descrito em “Informações Necessárias para Instalar todos os Produtos IBM EMM” na página 14.

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

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

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

- Modo de GUI ou X Window System

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

- Modo do Console

Abra o prompt de comandos e a partir do diretório de onde você transferiu por download o software IBM , execute o arquivo executável `IBM_EMM_Installer` conforme segue abaixo.

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

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

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

- Modo não assistido

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

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

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

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

Para obter mais informações sobre o modo não assistido, consulte “Instalando Diversas Vezes Utilizando Modo Não Assistido” na página 9.

## Contact Optimization e Arquivos EAR ou WAR

Se estiver instalando o Contact Optimization apenas durante essa execução do instalador IBM , não é necessário criar um arquivo EAR ou arquivo WAR, pois não há aplicativo da web do Contact Optimization.

Todos os elementos da Contact Optimization GUI estão contidos no aplicativo da web do Campaign. Durante a instalação, o Contact Optimization deve ser registrado com Plataforma de Marketing, ativando todos os recursos do Contact Optimization em Campaign. (Se houver erros na instalação, consulte “Para Registrar o Contact Optimization Manualmente” na página 18).

Se você estiver instalando o Contact Optimization com outros aplicativos do IBM EMM, siga as instruções dos arquivos EAR do outro aplicativo.

---

## Capítulo 3. Configurando o Contact Optimization

O Contact Optimization não possui aplicativo da web independente para você implementar. Conclua a configuração do Contact Optimization após instalar, configurar, implementar e verificar sua instalação do Campaign.

---

### Etapa: Criar e Preencher as Tabelas de Sistema do Contact Optimization Manualmente, Se Necessário

Se o instalador do Contact Optimization não pôde se conectar com as tabelas de sistema do Campaign durante o processo de instalação, você vê uma mensagem de erro que notifica sobre essa falha. O processo de instalação continua, mas neste caso você deve criar e preencher as tabelas de sistema do Contact Optimization manualmente.

Para criar e preencher as tabelas de sistema do Contact Optimization, execute os scripts SQL relacionados nesta seção com relação ao banco de dados ou esquema que mantém as tabelas de sistema do Campaign.

Os scripts SQL estão localizados no diretório ddl sob a instalação do Contact Optimization.

Se suas tabelas de sistema do Campaign estiverem configuradas para Unicode, utilize o script apropriado localizado no diretório ddl/unicode sob a instalação do Contact Optimization.

*Tabela 3. Scripts para Criar Tabelas do Unica Optimize*

Tipo de origem de dados	Nome do script
IBM DB2	aco_systab_db2.sql
Microsoft SQL Server	aco_systab_sqlsvr.sql
Oracle	aco_systab_ora.sql

Existe apenas um script para preencher as tabelas do Contact Optimization, `aco_populate_tables.sql`. Não há script equivalente de Unicode para o script `aco_populate_tables.sql` usado para preencher as tabelas.

---

### Etapa: Registrar o Produto Manualmente, Se Necessário

Se o instalador do Contact Optimization não pôde se conectar com as tabelas de sistema do Plataforma de Marketing durante o processo de instalação, você vê uma mensagem de erro que notifica sobre essa falha. O processo de instalação continua, mas neste caso você deve importar as informações do Contact Optimization nas tabelas de sistema do Plataforma de Marketing manualmente.

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

## Para Registrar o Contact Optimization Manualmente

Com o registro do Contact Optimization com Plataforma de Marketing, os itens de menu são importados e algumas propriedades de configuração são configuradas.

Se o instalador do Contact Optimization conectar-se ao banco de dados do Plataforma de Marketing para registrar o produto, execute o utilitário configTool. Usando os seguintes comando de exemplo como diretrizes. Você pode executar o utilitário quantas vezes necessárias enquanto houver arquivos. Para Contact Optimization, porque há um arquivo, você deve executar o utilitário uma única vez.

```
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"
```

Todas as propriedades de configuração do Contact Optimization estão incluídas com o Campaign, portanto não há necessidade de registrar nenhuma propriedade de configuração.

---

## Etapa: Configurar as Propriedades de Configuração do Contact Optimization Manualmente, se Necessário

Se o instalador do Contact Optimization não pôde se conectar com as tabelas de sistema do Plataforma de Marketing durante o processo de instalação, você vê uma mensagem de erro que notifica sobre essa falha. O processo de instalação continua, mas neste caso você deve configurar as seguintes propriedades de configuração do Contact Optimization manualmente na página **Configurações > Configuração**.

- Campaign > unicaACOListener > serverHost
- Campaign > unicaACOListener > serverPort
- Campaign > unicaACOListener > useSSL

---

## Configurar a Ferramenta ACOOptAdmin

Você deve definir JAVA\_HOME na ferramenta ACOOptAdmin.

1. Abra o arquivo ACOOptAdmin.sh (UNIX) ou ACOOptAdmin.bat (Windows) localizado no diretório bin sob o diretório de instalação de seu Contact Optimization para edição.
2. Localize JAVA\_HOME e substitua [Change Me] pelo caminho para o diretório Java usado por seu servidor de aplicativos da web.
3. Salve e feche o arquivo.

---

## Configurar o Contact Optimization para Usuários Chineses, Japoneses ou Coreanos

Se você pretende usar o Contact Optimization com nomes de usuário que possuem caracteres chineses, japoneses ou coreano, deve configurar o servidor do Contact Optimization.

1. Abra o arquivo do servidor do Contact Optimization (ACOserver) localizado no diretório bin sob seu diretório de instalação do Contact Optimization para edição.

2. Remova o comentário para configurar a variável de ambiente UNICA\_ACSYSENCODING igual a UTF-8.  
**Windows:** Remova @rem antes da linha seguinte em AC0server.bat:  
`@rem set UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8`  
**UNIX:** Remova # antes da linha seguinte em AC0server.sh:  
`#UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8`  
`#export UNICA_ACSYSENCODING`
3. Salve e feche o arquivo.
4. Reinicie o servidor Contact Optimization em uma nova janela do console se ele estiver em execução.

---

## Etapa: Iniciar o Servidor do Contact Optimization

Você deve iniciar o servidor do Contact Optimization antes de poder usar o Contact Optimization.

Para iniciar o servidor Contact Optimization, execute o script AC0server localizado no diretório bin sob a instalação de seu Contact Optimization.

Execute o script AC0Server como segue.

Em Windows: AC0Server.bat start

Em UNIX: ./AC0Server.sh start

Para determinar se o processo AC0server está executando, use o Gerenciador de tarefa do Windows ou o comando `ps -ef | grep unica_aolsnr` em sistemas UNIX.

---

## Etapa: Mapear Tabelas para Contact Optimization

Para configurar o Contact Optimization para trabalhar com Campaign, você deve mapear todas as tabelas do sistema do Contact Optimization em Campaign, e seu histórico de contato e tabelas de associação de segmento.

Para obter mais informações sobre mapeamento de tabelas de sistema em Campaign, consulte o *IBM Campaign - Guia do Administrador*.

**Nota:** O mapeamento de tabelas do sistema de associação de segmento em Campaign para usar com segmentos estratégicos é opcional. Mapeie a tabela de sistema de associação de segmento para um público somente se você usar o público com fluxogramas ou sessões do Contact Optimization que utilizam segmentos estratégicos.

1. Mapear todas as tabelas de sistema.
2. Mapear todas as tabelas de históricos de contato.  
Confirmar se cada nível de público em sua configuração do Campaign possui uma tabela de históricos de contato. Você deve mapear cada tabela de históricos de contato. Consulte o *IBM Campaign - Guia do Administrador* para obter mais informações sobre tabelas de históricos de contato adicionais.
3. (Opcional) Para cada público usado nas sessões do Contact Optimization que utilizam segmentos estratégicos, mapeie a tabela de sistema de associação de segmento para o público da tabela de banco de dados que define os membros do segmento.

**Requisitos quando usar segmentos estratégicos.**

Se você pretende usar segmentos estratégicos, certifique-se de que haja uma tabela de associação de segmentos para cada nível de público em sua configuração do Campaign. Você deve mapear cada tabela de associação de segmento.

Crie dois índices nas tabelas de associação de segmento do público. Crie o primeiro índice em SegmentID e crie o segundo nas colunas de nível de público. Por exemplo, a tabela UA\_SegMembership é fornecida com um índice em CustomerID e em SegmentID.

Para obter mais informações sobre tabelas de sistema e segmentos estratégicos, consulte o *IBM Campaign - Guia do Administrador*.

## Referência de Mapeamento de Tabela do Sistema do Contact Optimization

Uma lista de nomes de tabelas de sistema do Contact Optimization como eles aparecem no diálogo de configuração e o nome de tabela padrão correspondente.

*Tabela 4. Mapeamento de Tabela do Sistema Contact Optimization*

Tabela de Sistema Contact Optimization	Tabela de banco de dados
Tabela de otimização de sessão	UACO_OptSession
Tabela de otimização de processo	UACO_OptimizeProcess
Tabela de otimização de histórico de execução	UACO_SesnRunHist
Tabela de otimização de segmento de sessão	UACO_SesnSegment
Tabela de otimização de segmento de oferta	UACO_OfferSeg
Tabela de otimização de oferta de sessão	UACO_SesnOffer
Tabela de otimização de regra	UACO_Rule
Tabela de otimização de regra de exceção	UACO_RException
Tabela de otimização de restrição de regras de exceção	UACO_RExConstraint
Tabela de otimização de restrição de regras	UACO_RConstraint
Tabela de otimização de lista de ofertas de regra	UACO_ROfferList
Tabela de otimização de oferta de regra	UACO_ROffer
Tabela de otimização de segmento de regra	UACO_RSegment
Tabela base de otimização de contato proposto	UACO_PCTBase
Tabela base de otimização de atributo proposto	UACO_POABase
Tabela base de otimização de contato otimizado	UACO_OCTBase

## Referência de Mapeamento de Tabela de Históricos de Contato do Contact Optimization

Uma lista de exemplo de nomes das tabelas de históricos de contato como elas aparecem no diálogo de configuração e o nome de tabela padrão correspondente. Nomes de tabelas de nível de público adicional são exclusivos para sua configuração

Tabela 5. Mapeamento de Tabela de Históricos de Contato do Contact Optimization

Tabela do Sistema	Mapas para Tabela de Banco de Dados
Tabela de Históricos de Contato do Cliente	UA_ContactHistory
Tabela de Históricos de Contato Detalhados do Cliente	UA_DtlContactHist

---

## Etapa: Verificar a Instalação de seu Contact Optimization

Para verificar se o Contact Optimization está instalado corretamente, efetue o logon no IBM EMM e confirme se é possível acessar o **Campaign > Contact Optimizations**.

Selecionar Otimizações a partir do menu abrirá a página Todas as Sessões de Otimização de Contato onde será possível gerenciar suas sessões do Contact Optimization.

Após instalar o Contact Optimization, o processo de Otimização estará disponível no Campaign para ser usado quando você estiver construindo fluxogramas de lote Campaign.

Talvez você queira efetuar logout e efetuar logon no IBM EMM após mapear as tabelas Contact Optimization para mostrar o **Campaign > Contact Optimizations**.



---

## Capítulo 4. Configurando o Contact Optimization em Diversas Partições

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

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

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

---

### Configurando Diversas Partições para Contact Optimization

É possível criar diversas partições para usar com Campaign e Contact Optimization.

É possível usar partições para configurar Contact Optimization e Campaign de maneira que grupos diferentes de usuários podem acessar diferentes conjuntos de dados Contact Optimization e Campaign. Para obter mais informações sobre como configurar e usar diversas partições, consulte o *IBM Campaign - Guia de Instalação*.

Instalar o Contact Optimization cria uma partição padrão, `partition1`, no diretório `ContactOptimization/partitions` da instalação do produto. É possível criar partições adicionais no mesmo diretório.

Se você configurar o Contact Optimization para usar diversas partições, deve também configurar o Campaign para usar diversas partições. Os nomes das partições que você criar para o Contact Optimization devem corresponder exatamente aos nomes das partições correspondentes criadas para o Campaign.

**Nota:** Salve uma cópia limpa do diretório `partition1` original para servir como um backup.

### Para Configurar Diversas Partições para Contact Optimization

Use partições para configurar o Contact Optimization e Campaign de forma que diferentes grupos de usuários tenham acesso a diferentes conjuntos de dados Contact Optimization e Campaign.

1. Criar suas partições Campaign.
2. Criar um diretório para cada partição que você criou em Campaign no diretório de `partitions` de sua instalação do Contact Optimization.

Por exemplo, se você criou a `partition2` no Campaign, será necessário criar um diretório `ContactOptimization/partitions/partition2`.

3. Copie o conteúdo do diretório `ContactOptimization/partitions/partition1`, juntamente com todos os subdiretórios (vazios), para o diretório criado na nova partição.

Por exemplo, copie o conteúdo do diretório `partition1` para o diretório `ContactOptimization/partitions/partition2`.

4. Se quaisquer subdiretórios do diretório recentemente criado não estiverem vazios, exclua todos os arquivos nos subdiretórios.
5. Execute os scripts SQL e preencha as tabelas de sistema do Contact Optimization no banco de dados configurado para a nova partição.  
Para obter mais informações sobre como executar os scripts SQL, consulte “Etapas: Criar e Preencher as Tabelas de Sistema do Contact Optimization Manualmente, Se Necessário” na página 17.
6. Repita as Etapas 2 a 5 para cada partição que você precisa criar. Use o diretório criado mais recentemente como seu ponto de início.

**Nota:** Por padrão, as partições serão instaladas no diretório `ContactOptimization/partitions`. Se você modificar o diretório padrão do Contact Optimization, ou se modificar o diretório que especificar partições, então ajuste essas instruções de acordo.

## Para Configurar ACOServer para Diversas Partições

Você deve configurar o Contact Optimization para apontar para o diretório de partições correto.

Quando você instala o Contact Optimization, é criado um diretório de partições padrão sob o diretório especificado pelo `OPTIMIZE_HOME`. Esse diretório padrão de partições contém uma partição, a `partition1`. Se você criar outras partições para sua configuração do Contact Optimization, poderá modificar o local padrão de todas as partições.

Para modificar o diretório inicial para partições, é possível configurar opcionalmente a variável de ambiente `OPTIMIZE_PARTITION_HOME` no arquivo do servidor Contact Optimization. Essa variável define a localização raiz para as partições. Se você configurar essa variável, ela substitui o valor padrão.

### Windows:

É possível configurá-la incluindo linhas como os dois comandos a seguir para `ACOServer.bat`:

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

### UNIX:

É possível configurá-la incluindo as seguintes linhas para `ACOServer.sh`:

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

---

## Capítulo 5. Preparando para Atualizar o Contact Optimization

Para fazer o upgrade de qualquer produto IBM EMM, você deve atender a todos os pré-requisitos relacionados sob "Pré-requisitos" na página 3 no capítulo "Preparando para Instalar".

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

### Remover os Arquivos de Resposta de Instalações Anteriores

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

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

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

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

### Requisitos de Conta do Usuário (Somente UNIX)

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

### Upgrades de versão de 32 bits para 64 bits

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

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

### Requisitos de Conhecimento

Essas instruções presumem que a pessoa que está executando o upgrade possua conhecimento sobre os seguintes itens:

- A função básica do instalador do IBM, conforme descrito em "Como os Instaladores do IBM EMM Trabalham" na página 7
- Funcionalidade geral e componentes do produto IBM EMM, inclusive estrutura do sistema de arquivos

- O processo de instalação e configuração para a versão do produto de origem e para a nova versão.
- Manutenção das propriedades de configuração em seus sistemas de origem e de destino
- O processo de instalação e configuração para relatórios, se estiver usando esses relatórios

---

## Ordem de Atualização do Contact Optimization

As mesmas considerações para instalação aplicam-se quando você atualiza sua instalação atual do Contact Optimization.

### **Conceitos relacionados:**

“Se Estiver Atualizando ou Configurando Diversas Partições” na página 5

“Ordem da Instalação do Contact Optimization” na página 4

---

## Instalando o Contact Optimization

Faça download dos seguintes arquivos de instalação.

**Importante:** Coloque os arquivos no mesmo diretório. Esta etapa é um requisito de instalação.

- O instalador do IBM
- O instalador do Contact Optimization

### **Configurando Permissões em Sistemas de Tipos UNIX**

Em sistemas de tipo UNIX, certifique-se de que os arquivos de instalação executaram permissões integralmente (rwxr-xr-x).

### **Escolhendo o Arquivo Certo do Instalador**

Os arquivos de instalação do IBM Contact Optimization são denominados de acordo com a versão do produto e o sistema operacional com o qual estão destinados a serem usados. A exceção é com arquivos UNIX para serem executados no modo do console, que não são de sistema operacional específico. Para UNIX, são usados arquivos diferentes dependendo do modo de instalação for X Window System ou console. Exemplo:

O **Windows** - GUI e o modo do console -

IBM\_ContactOptimization\_N.N.N.N\_win64.exe é a versão N.N.N.N destinada para instalação no sistema operacional Windows 64 bits.

O modo **UNIX** - X Window System -

IBM\_ContactOptimization\_N.N.N.N\_solaris64.bin é a versão N.N.N.N destinada para instalação no sistema operacional Solaris 64 bits.

O **UNIX** - modo console - IBM\_EMM\_Installer\_N.N.N.N.sh é a versão N.N.N.N destinada para instalação em todos os sistemas operacionais UNIX.

---

## Cenários de Atualização do Contact Optimization

Siga estas diretrizes para atualizar a versão mais recente do Contact Optimization.

*Tabela 6. Cenários de Atualização do Contact Optimization*

Versão de origem	Caminho de upgrade
Versão 8.6.0 e posterior	<p>Execute uma instalação de in-place upgrade sobre sua versão atual do Contact Optimization.</p> <p>Siga as instruções em “Atualizando o Contact Optimization versões 8.5.0 e posteriores” na página 29</p> <p><b>Importante:</b> Contact Optimization e Campaign devem estar no mesmo nível de versão. Por exemplo, é necessário atualizar o Campaign para a versão 9.0.0 antes de atualizar o Contact Optimization para a versão 9.0.0.</p>

**Nota:** Não há caminho de atualização das versões anteriores do Contact Optimization para a versão 8.5.0. Se for necessário fazer a atualização de uma versão anterior do Contact Optimization, você deverá primeiro fazer a atualização para a versão 8.5.0 ou 8.6.0 e em seguida atualizar para a versão 9.0.0.



---

## Capítulo 6. Atualizando Contact Optimization

Antes de atualizar qualquer versão do Contact Optimization, certifique-se de ler e entender as seguintes informações.

- Revise a seção introdutória do Capítulo 5, “Preparando para Atualizar o Contact Optimization”, na página 25, que contém informações importantes sobre a atualização de todos os produtos IBM EMM.
- Leia os tópicos a seguir, para compreender como proceder para fazer a atualização do software atual para a nova versão do Contact Optimization.

**Nota:** Como parte do processo de upgrade, é necessário parar e reinicializar o listener Contact Optimization.

---

### Atualizando o Contact Optimization versões 8.5.0 e posteriores

É possível executar uma atualização interna do Contact Optimization 8.5.0 e posterior.

**Nota:** Não há caminho de atualização das versões anteriores do Contact Optimization para a versão 8.5.0. Se for necessário fazer a atualização de uma versão anterior do Contact Optimization, você deverá primeiro fazer a atualização para a versão 8.5.0 ou 8.6.0 e em seguida atualizar para a versão 9.0.0.

Não há necessidade de migrar as sessões do Contact Optimization do Contact Optimization 8.5.0 e posterior para a nova versão do Contact Optimization.

Antes de atualizar o Contact Optimization, colete as informações a seguir:

#### Plataforma de Marketing informações

Os assistentes de instalação de cada produto IBM EMM devem ser capazes de se comunicarem com o banco de dados da tabela de sistema do Plataforma de Marketing para registrarem o produto.

Toda vez que você executar o instalador em um novo local, deverá inserir as informações de conexão com o banco de dados a seguir para o banco de dados de tabela de sistema do Plataforma de Marketing.

- Tipo do banco de dados.
- Nome do host do banco de dados.
- Porta do banco de dados.
- Nome do banco de dados.
- Nome de usuário e senha para a conta do banco de dados.
- URL de conexão JDBC com o banco de dados do Plataforma de Marketing. O instalador fornece a URL de conexão baseada nos valores que você fornecer, entretanto, confirme se a URL está correta.

Por exemplo, para SQL Server, a URL de conexão JDBC possui o seguinte formato:

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

Você obteve essas informações quando criou o banco de dados ou esquema.

## Campaign informações

O assistente de instalação do Contact Optimization deve se comunicar com o banco de dados da tabela de sistema de seu Campaign para criar as tabelas do Contact Optimization. Você deve coletar as seguintes informações sobre sua instalação para permitir que o instalador configure as tabelas do banco de dados e configure corretamente o Contact Optimization.

- Se o banco de dados de seu Campaign estiver configurado para Unicode.
- Tipo de banco de dados do Campaign  
Se seu tipo de banco de dados for IBM DB2 e estiver instalado em um sistema UNIX, você também deve fornecer o caminho de instância do DB2.  
Se seu tipo de banco de dados for Oracle, você também deve fornecer o diretório inicial do Oracle.
- Nome do host do banco de dados Campaign.
- Porta do banco de dados Campaign.
- Nome do banco de dados Campaign.
- Nome de usuário e senha para a conta de banco de dados do Campaign.
- URL de conexão do JDBC com o banco de dados do Campaign. O instalador fornece a URL de conexão baseada nos valores que você fornecer, entretanto, confirme se a URL está correta.  
Por exemplo, para SQL Server, a URL de conexão JDBC possui o seguinte formato:  
`jdbc:sqlserver://your_db_host:your_db_port;databaseName=your_db_name`
- O nome do sistema em que o servidor de aplicativos da web do Campaign está instalado.
- A porta na qual o servidor de aplicativos do Campaign atende. Se você pretende implementar SSL, obtenha a porta SSL.
- O domínio de rede para seu sistema de implementação. Por exemplo, `example.com`.
- O caminho para `CAMPAIGN_HOME`.  
Se você estiver instalando o Contact Optimization e o Campaign em sistemas separados, é necessário montar o diretório Campaign para a sua instalação do Campaign como uma unidade de rede no sistema que hospeda o Contact Optimization. O utilitário `svrstop` no diretório `bin` deverá possuir permissões de execução no host Contact Optimization. Defina `CAMPAIGN_HOME` usando o caminho completo para o diretório de instalação de seu Campaign.

A nova versão do Contact Optimization possui novas propriedades de configuração para ajuste do algoritmo de otimização na categoria `AlgorithmTuning`. As propriedades de configuração são incluídas quando você atualiza o Campaign. Não é necessário modificar essas propriedades, a menos que você ajuste a instalação de seu Contact Optimization para obter melhor desempenho. Para obter detalhes sobre como ajustar sua instalação, consulte o *IBM Contact Optimization Guia do Usuário* e o *IBM Contact Optimization Guia de Resolução de Problemas*.

1. Pare o listener do Contact Optimization.
2. Execute o novo instalador IBM EMM, selecionando Contact Optimization.

**Importante:** Selecione o diretório de instalação anterior do Contact Optimization, por exemplo `C:\IBM\Optimize`.

Quando solicitado, selecione **Configuração automática do banco de dados**.

3. Inicie o listener Contact Optimization.

Na versão mais recente do Contact Optimization, o script AC0Server fornece opções para iniciar e parar o listener Contact Optimization. Este script encontra-se no diretório bin de sua instalação do Contact Optimization.

Em Windows: AC0server.bat start

Em UNIX: AC0server.sh start

4. Execute as etapas a seguir para todas as sessões do Contact Optimization que estiverem usando as configurações avançadas de nível de sessão:
  - a. Edite as configurações avançadas de nível de sessão da sessão do Contact Optimization.
  - b. Salve as configurações de nível de sessão.

Salvar as configurações assegura que as configurações avançadas de nível de sessão da sessão atual sejam retidas durante a atualização. Se você não salvar as configurações avançadas, o ContinueOnGenerationLoopError poderá se comportar como se tivesse sido configurado como Falso, ainda que o ContinueOnGenerationLoopError esteja configurado como Verdadeiro.

---

## Configurar o Contact Optimization para Usuários Chineses, Japoneses ou Coreanos

Se você pretende usar o Contact Optimization com nomes de usuário que possuem caracteres chineses, japoneses ou coreano, deve configurar o servidor do Contact Optimization.

1. Abra o arquivo do servidor do Contact Optimization (AC0server) localizado no diretório bin sob seu diretório de instalação do Contact Optimization para edição.
2. Remova o comentário para configurar a variável de ambiente UNICA\_ACSYSENCODING igual a UTF-8.

**Windows:** Remova @rem antes da linha seguinte em AC0server.bat:

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

**UNIX:** Remova # antes da linha seguinte em AC0server.sh:

```
#UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8  
#export UNICA_ACSYSENCODING
```
3. Salve e feche o arquivo.
4. Reinicie o servidor Contact Optimization em uma nova janela do console se ele estiver em execução.



---

## Apêndice. Desinstalando Produtos IBM

Pode ser necessário desinstalar um produto IBM se você estiver fazendo o seguinte:

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

Quando instalar produtos IBM EMM, um desinstalador é incluído no diretório `Uninstall_Product`, em que *Product* é o nome de seu produto IBM. Em Windows, uma entrada também é incluída na lista **Incluir ou Remover Programas** no Painel de Controle.

A execução do desinstalador do IBM assegura que todos os arquivos de configuração, informações de registro do instalador e dados do usuário sejam removidos do sistema. Se você remover manualmente os arquivos em seu diretório de instalação em vez de executar o desinstalador, o resultado poderá ser uma instalação incompleta se sua reinstalação posterior do produto IBM for no mesmo local. Após desinstalar um produto, o seu banco de dados não será removido. O desinstalador remove apenas os arquivos padrão criados na instalação. Os arquivos criados ou gerados após a instalação não serão removidos.

---

### Remover Tabelas do Contact Optimization

Antes de desinstalar o Contact Optimization, você pode desejar remover as tabelas do Contact Optimization de seu banco de dados Campaign.

Para remover as tabelas do Contact Optimization, execute o script `aco_systab_drop.sql` no diretório `ddl` sob a instalação de seu Contact Optimization.

---

### Para Desinstalar Produtos do IBM

Siga estas instruções para remover corretamente produtos IBM e seu sistema.

**Nota:** Em UNIX, a mesma conta do usuário que instalou o IBM EMM deve executar o desinstalador.

1. Se o produto IBM tiver um aplicativo da web implementado, remova a implementação do aplicativo da web do produto IBM EMM do WebSphere ou do WebLogic.
2. Encerre o WebSphere ou WebLogic.
3. Para quaisquer processos em execução relacionados do produto que estiver sendo removido.

Por exemplo, pare os serviços do Campaign ou Contact Optimization Listener antes de desinstalar esses produtos.

4. Verifique se o diretório de instalação do produto tem um diretório `ddl`, se tiver, será possível executar os scripts lá fornecidos para eliminar tabelas do banco de dados da tabela de sistema.
5. Execute o desinstalador do IBM EMM e siga as direções no assistente.

O instalador encontra-se no diretório `Uninstall_Produto`, onde *Produto* é o nome do seu produto IBM EMM. O diretório `Uninstall_Produto` encontra-se no diretório de instalação do produto.

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

---

## Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM

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

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

### Informações a Reunir

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

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

### Informações do Sistema

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

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

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

### Informações de Contato para o Suporte Técnico do IBM

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



---

## Avisos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### LICENÇA DE DIREITOS AUTORAIS:

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

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

---

## Marcas Registradas

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

---

## Considerações sobre Política de Privacidade e Termos de Uso

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

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

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

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

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

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





Impresso no Brasil