

IBM Contact Optimization
Version 9.1
25 octobre 2013

Guide d'installation

IBM

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 43.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex*

Cette édition s'applique à la version 9.1.0 de IBM Contact Optimization et à toutes les éditions et modifications ultérieures jusqu'à mention contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2013.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens	v	Configuration de l'outil ACOOptAdmin	24
Chapitre 1. Présentation de l'installation	1	Configuration de Contact Optimization pour les utilisateurs chinois, japonais et coréens	25
Feuille de route de l'installation	1	Démarrage du serveur Contact Optimization	25
Fonctionnement des programmes d'installation	2	Mappage de tables pour Contact Optimization	25
Modes d'installation	3	Mappage de table système Contact Optimization	26
Documentation et aide Contact Optimization	3	Mappage de table d'historique des contacts Contact Optimization	27
Chapitre 2. Planification de l'installation de Contact Optimization.	5	Vérification de l'installation de Contact Optimization	27
Conditions préalables	5	Chapitre 5. Configuration de plusieurs partitions pour Contact Optimization.	29
Feuille de travail de l'installation de Contact Optimization	7	Fonctionnement de partitions multiples	29
Ordre de l'installation des produits IBM EMM	9	Configuration de plusieurs partitions pour Contact Optimization	30
Chapitre 3. Installation d>Contact Optimization	13	Configuration d'ACOServer pour plusieurs partitions	31
Installation de Contact Optimization avec le mode d'interface graphique GUI	13	Chapitre 6. Désinstallation de Contact Optimization	33
Contact Optimization et fichiers EAR ou WAR	19	Chapitre 7. Utilitaire configTool	35
Installation de Contact Optimization avec le mode console	19	Avant de contacter le support technique IBM	41
Installation de Contact Optimization silencieusement	20	Remarques	43
Exemples de fichiers de réponse	21	Marques	45
Chapitre 4. Configuration de Contact Optimization	23	Règles de confidentialité et conditions d'utilisation	45
Création et remplissage manuels des tables système Contact Optimization	23		
Enregistrement manuel de Contact Optimization	23		
Définition manuelle des propriétés de configuration Contact Optimization	24		

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Chapitre 1. Présentation de l'installation

Une installation de Contact Optimization est complète lorsque vous installez et configurez Contact Optimization. Les guides d'installation Contact Optimization fournissent des informations détaillées sur installation et configuration Contact Optimization.

Utilisez la section de feuille de route de l'installation pour comprendre comment utiliser Contact Optimization - Guide d'installation.

Feuille de route de l'installation

Utilisez la feuille de route de l'installation pour trouver rapidement les informations dont vous avez besoin pour installer Contact Optimization.

Vous pouvez utiliser le tableau suivant pour analyser les tâches devant être effectuées pour installer Contact Optimization :

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

Rubrique	Information
Chapitre 1, «Présentation de l'installation»	Ce chapitre fournit les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none">• «Fonctionnement des programmes d'installation», à la page 2• «Modes d'installation», à la page 3• «Documentation et aide Contact Optimization», à la page 3
Chapitre 2, «Planification de l'installation de Contact Optimization», à la page 5	Ce chapitre fournit les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none">• «Conditions préalables», à la page 5• «Feuille de travail de l'installation de Contact Optimization», à la page 7• «Ordre de l'installation des produits IBM EMM», à la page 9
Chapitre 3, «Installation d'Contact Optimization», à la page 13	Ce chapitre fournit les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none">• «Installation de Contact Optimization avec le mode d'interface graphique GUI», à la page 13• «Installation de Contact Optimization avec le mode console», à la page 19• «Installation de Contact Optimization silencieusement», à la page 20

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

Rubrique	Information
Chapitre 4, «Configuration de Contact Optimization», à la page 23	<p>Ce chapitre fournit les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Création et remplissage manuels des tables système Contact Optimization», à la page 23 • «Enregistrement manuel de Contact Optimization», à la page 23 • «Définition manuelle des propriétés de configuration Contact Optimization», à la page 24 • «Configuration de l'outil ACOOptAdmin», à la page 24 • «Configuration de Contact Optimization pour les utilisateurs chinois, japonais et coréens», à la page 25 • «Démarrage du serveur Contact Optimization», à la page 25 • «Mappage de tables pour Contact Optimization», à la page 25 • «Vérification de l'installation de Contact Optimization», à la page 27
Chapitre 5, «Configuration de plusieurs partitions pour Contact Optimization», à la page 29	<p>Ce chapitre fournit les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Fonctionnement de partitions multiples», à la page 29 • «Configuration de plusieurs partitions pour Contact Optimization», à la page 30 • «Configuration d'ACOServer pour plusieurs partitions», à la page 31
Chapitre 6, «Désinstallation de Contact Optimization», à la page 33	<p>Ce chapitre fournit les informations sur la manière de désinstaller Contact Optimization.</p>
Chapitre 7, «Utilitaire configTool», à la page 35	<p>Ce chapitre fournit des informations sur l'utilisation de l'utilitaire configTool.</p>

Fonctionnement des programmes d'installation

Vous devez utiliser le programme d'installation de la suite et du produit lorsque vous installez un produit IBM® EMM. Par exemple, pour installer Contact Optimization, vous devez utiliser le programme d'installation de suite IBM EMM et le programme d'installation de IBM Contact Optimization.

Assurez-vous d'utiliser les bonnes instructions avant d'utiliser le programme d'installation de suite IBM EMM et du produit :

- Ils doivent être dans le même répertoire sur l'ordinateur sur lequel vous souhaitez installer le produit. Lorsque plusieurs versions d'un programme d'installation d'un produit se trouvent dans le répertoire avec le programme d'installation maître, ce dernier indique toujours la version la plus récente du produit sur l'écran Produits IBM EMM de l'assistant d'installation.

- Si vous comptez installer un correctif immédiatement après l'installation d'un produit IBM EMM, vérifiez que le programme d'installation du correctif figure dans le même répertoire que les programmes d'installation de la suite et du produit.
- Le répertoire supérieur par défaut des installations d'IBM EMM est /IBM/EMM (pour UNIX) ou C:\IBM\EMM (pour Windows). Toutefois, vous pouvez modifier le répertoire pendant l'installation.

Modes d'installation

Le programme d'installation de suite IBM EMM peut s'exécuter dans l'un des modes suivants : GUI mode, console ou silencieux (également appelé sans opérateur). Sélectionnez un mode répondant à vos exigences lorsque vous installez Contact Optimization.

Mode GUI

Utilisez le mode GUI pour Windows ou X Window System pour UNIX pour installer Contact Optimization à l'aide de l'interface utilisateur graphique.

Mode console

Utilisez le mode console pour installer Contact Optimization avec la fenêtre de ligne de commande.

Remarque : Pour afficher correctement les écrans du programme d'installation en mode console, configurez votre logiciel de terminal pour une prise en charge du codage des caractères UTF-8. Un autre codage de caractères, comme ANSI, n'affichera pas le texte correctement et certaines informations ne seront pas lisibles.

Mode silencieux

Utilisez le mode silencieux ou sans opérateur pour installer Contact Optimization plusieurs fois. Le mode silencieux utilise des fichiers de réponse pour l'installation, et ne requiert pas d'entrée utilisateur durant le processus d'installation.

Documentation et aide Contact Optimization

Contact Optimization fournit une documentation et une aide pour les utilisateurs, administrateurs et développeurs.

Utilisez le tableau suivant pour obtenir des informations sur la manière de démarrer Contact Optimization :

Tableau 2. Avant de démarrer

Tâche	Documentation
Affichez une liste de nouvelles fonctions, problèmes connus et solutions	<i>Notes sur l'édition IBM Contact Optimization</i>
En savoir plus sur la structure de la base de données de Contact Optimization	<i>Dictionnaire de données et tables système Contact Optimization</i>

Tableau 2. Avant de démarrer (suite)

Tâche	Documentation
Installez ou mettez à niveau Contact Optimization	Un des guides suivants : <ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Contact Optimization - Guide d'installation</i> • <i>IBM Contact Optimization - Guide de mise à niveau</i>

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

Tableau 3. Configuration et utilisation de Contact Optimization

Tâche	Documentation
<ul style="list-style-type: none"> • Créez des sessions Contact Optimization • Configurez le processus Contact Optimization • Utilisation des contacts optimisés dans les campagnes marketing 	<i>IBM Contact Optimization - Guide d'utilisation</i>

Utilisez le tableau suivant pour obtenir des informations sur l'aide en cas de problèmes avec Contact Optimization :

Tableau 4. Accès à l'aide

Tâche	Instructions
<ul style="list-style-type: none"> • Identification et résolution des erreurs d'installation Contact Optimization • Identification et résolution des erreurs de session Contact Optimization • Amélioration des performances Contact Optimization 	<i>IBM Contact Optimization - Guide de traitement des incidents</i>
Ouverture de l'aide en ligne	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Aide > Aide pour cette page pour ouvrir une rubrique d'aide contextuelle. 2. Cliquez sur l'icône Show Navigation de la fenêtre d'aide pour afficher l'aide complète.
Obtention des PDF	Servez-vous de l'une des méthodes suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Aide > Documentation du produit pour accéder aux PDF Contact Optimization. • Sélectionnez Aide > All IBM EMM Suite Documentation pour accéder à toute la documentation.
Obtention du support	Rendez-vous sur http://www.ibm.com/support pour accéder au portail du support IBM.

Chapitre 2. Planification de l'installation de Contact Optimization

Lorsque vous planifiez votre installation Contact Optimization, vous devez vous assurer d'avoir correctement paramétré votre système et d'avoir configuré votre environnement de sorte à gérer les incidents.

Conditions préalables

Avant d'installer ou de mettre à niveau un produit IBM EMM, vous devez vous assurer que votre ordinateur respecte la configuration requise matérielle et logicielle.

Configuration requise

Pour connaître la configuration système détaillée, voir le guide *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Conditions requises du domaine réseau

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

Important : Pour de meilleures performances, installez Contact Optimization sur son propre système, où aucun autre produit IBM EMM n'est installé. Contact Optimization nécessite beaucoup de ressources de calcul et de traitement de l'information. Vous disposez d'un contrôle et d'une flexibilité accrus si vous faites fonctionner Contact Optimization dans un environnement dédié.

Exigences JVM

Les applications IBM EMM au sein d'une suite doivent être déployés sur une machine virtuelle Java (JVM) dédiée. Les produits IBM EMM personnalisent la machine virtuelle Java utilisée par le serveur d'applications Web. Si vous rencontrez des erreurs liées à JVM, vous devez créer un domaine Oracle WebLogic ou WebSphere dédié aux produits IBM EMM.

Connaissances requises

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

Paramètres de navigateur internet

Vérifiez que votre navigateur Internet est conforme avec les paramètres suivants :

- Le navigateur ne doit pas placer les pages en cache.
- Le navigateur ne doit bloquer les fenêtres en incrustation.

Droits d'accès

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

- Accès en mode Administration à toutes bases de données nécessaires
- Accès en lecture et écriture au répertoire et sous-répertoires appropriés pour le compte de système d'exploitation que vous utilisez pour exécuter le serveur d'application Web et les composants IBM EMM
- Droits en écriture pour tous les fichiers à modifier
- Droits en écriture sur tous les répertoires dans lesquels vous devez enregistrer un fichier, comme le répertoire d'installation et le répertoire de sauvegarde si vous procédez à une mise à niveau
- Droits appropriés en lecture/écriture/exécution pour l'exécution du programme d'installation

Vérifiez que vous avez le mot de passe d'administration pour votre serveur d'application Web.

Pour UNIX, tous les fichiers du programme d'installation pour IBM doivent avoir tous les droits, par exemple `rwxr-xr-x`.

Variable d'environnement `JAVA_HOME`

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

Vérifiez que la variable d'environnement `JAVA_HOME` pointe vers JRE 1.6. Si la variable d'environnement `JAVA_HOME` pointe vers une version incorrecte de JRE, vous devez effacer la variable `JAVA_HOME` avant d'exécuter les programmes d'installation IBM EMM.

Vous pouvez effacer la **variable** d'environnement `JAVA_HOME` en utilisant une des méthodes suivantes :

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

`export JAVA_HOME=` (laisser vide)

Une fois que la variable d'environnement est effacée, les programmes d'installation d'IBM EMM utilisent l'environnement d'exécution Java regroupé avec les programmes d'installation. Vous pouvez redéfinir la variable d'environnement à la fin de l'installation.

Marketing Platform requis

Vous devez installer Marketing Platform pour pouvoir installer un produit IBM EMM. Pour chaque groupe de produits à utiliser ensemble, il suffit d'installer Marketing Platform une seule fois. Chaque programme d'installation de produit vérifie que les produits requis sont installés. Si votre produit ou version n'est pas enregistré avec Marketing Platform, un message vous invite à installer ou mettre à

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

Campaign requis

Il faut impérativement installer et configurer Campaign avant Contact Optimization.

Remarque : Pour des installations sous UNIX, vous pouvez avoir besoin de définir la propriété **Djava.awt.headless** sur true dans votre serveur d'application Web. Ce paramètre est obligatoire uniquement si vous ne parvenez pas à voir les rapports Contact Optimization. Pour plus d'informations, voir le manuel *IBM Campaign - Guide d'installation*.

Vous n'avez pas besoin de préparer des sources de données supplémentaires pour Contact Optimization car Contact Optimization utilise la source de données des tables système Campaign.

Feuille de travail de l'installation de Contact Optimization

Utilisez la feuille de travail de l'installation de Contact Optimization pour rassembler les informations concernant la base de données contenant vos tables système Contact Optimization et sur les autres produits IBM EMM nécessaires à l'installation de Contact Optimization.

Informations sur la base de données Campaign

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

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

Informations sur la base de données	Notes
Vérifiez si la base de données Campaign est configurée pour Unicode	
Type de base de données Campaign Si le type de base de données est DB2 et qu'elle est installée sur un système UNIX, notez le chemin de l'instance DB2. Si le type de base de données est Oracle, notez le chemin de répertoire de base Oracle.	
Nom d'hôte de la base de données Campaign	
Port de la base de données Campaign	
Nom de la base de données Campaign	
Nom d'utilisateur pour le compte de la base de données Campaign	

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

Informations sur la base de données	Notes
Mot de passe pour le compte de la base de données Campaign	
URL de connexion JDBC à la base de données Campaign Le programme d'installation fournit l'URL de connexion en fonction des valeurs que vous fournissez. Toutefois, vous devez confirmer que l'URL est correcte.	
Nom du système sur lequel le serveur d'application Web Campaign est installé.	
Port sur lequel le serveur d'applications Campaign est en mode écoute. Si vous envisagez d'implémenter une connexion SSL, procurez-vous le numéro de port SSL.	
Le domaine de réseau du système de déploiement.	
Chemin vers <i>CAMPAIGN_HOME</i>	

Si vous installez Contact Optimization et Campaign sur des systèmes distincts, vous devez monter le répertoire Campaign pour votre installation Campaign en tant qu'unité réseau sur le système qui héberge Contact Optimization. L'utilitaire **svrstop** du répertoire bin doit disposer des autorisations d'exécution sur l'hôte Contact Optimization. Définissez *CAMPAIGN_HOME* en utilisant le chemin complet à votre répertoire d'installation Campaign.

Informations sur la base de données Marketing Platform

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

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

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

Informations sur le composant web

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

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

ID du site IBM

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

- Lettre de bienvenue IBM
- Lettre de bienvenue du support technique
- Lettre d'autorisation d'utilisation du logiciel
- Autres communications envoyées lorsque vous achetez votre logiciel

IBM peut utiliser les données fournies par les logiciels pour mieux comprendre la façon dont les clients utilisent les produits et améliorer le support clientèle. Les données rassemblées n'incluent aucune information permettant d'identifier les individus. Procédez comme suit si vous ne souhaitez pas collecter ce genre d'informations :

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

Ordre de l'installation des produits IBM EMM

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

La table suivante fournit les informations sur l'ordre que vous devez respecter lors de l'installation ou la mise à niveau de plusieurs produits IBM EMM :

Tableau 6. Ordre de l'installation ou de la mise à niveau pour les produits IBM EMM

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

Tableau 6. Ordre de l'installation ou de la mise à niveau pour les produits IBM EMM (suite)

Produit	Ordre de l'installation ou de la mise à niveau
Interact	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Environnement de phase de conception Interact 4. Environnement de phase d'exécution Interact 5. Serveur Interact Extreme Scale <p>Si vous souhaitez installer ou mettre à niveau l'environnement de phase de conception uniquement, utilisez l'ordre suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Environnement de phase de conception Interact <p>Si vous souhaitez installer ou mettre à niveau l'environnement de phase d'exécution uniquement, utilisez l'ordre suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Environnement de phase d'exécution Interact <p>Si vous souhaitez installer le serveur Interact Extreme Scale Server uniquement, installez le serveur Interact Extreme Scale Server dans l'ordre suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Environnement de phase d'exécution Interact 3. Serveur Interact Extreme Scale
Marketing Operations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Marketing Operations <p>Remarque : Si vous intégrez Marketing Operations à Campaign, vous devez également installer Campaign. L'ordre d'installation de ces deux produits n'a aucune importance.</p>
Distributed Marketing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Distributed Marketing
Interaction History	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Interaction History
Attribution Modeler	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Interaction History 3. Attribution Modeler
Contact Optimization	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Contact Optimization

Tableau 6. Ordre de l'installation ou de la mise à niveau pour les produits IBM EMM (suite)

Produit	Ordre de l'installation ou de la mise à niveau
Opportunity Detection	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Opportunity Detection <p>Si Opportunity Detection est intégré à Interact, installez les produits dans l'ordre suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Interact 4. Opportunity Detection
IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition	<ol style="list-style-type: none"> 1. IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition

Chapitre 3. Installation d>Contact Optimization

Vous devez exécuter le programme d'installation IBM EMM pour démarrer l'installation de Contact Optimization. Le programme d'installation IBM EMM lance Contact Optimization installer durant le processus d'installation. Assurez-vous que le programme d'installation IBM EMM et le programme d'installation du produit sont sauvegarder au même endroit.

A chaque fois que vous exécutez le programme d'installation IBM EMM Suite, vous devez d'abord entrer les informations de connexion de base de données pour les tables système Marketing Platform. Lorsque le programme d'installation Contact Optimization démarre, vous devez entrer les informations requises pour Contact Optimization.

Important : Avant d'installer Contact Optimization, assurez-vous que l'espace temporaire disponible sur l'ordinateur sur lequel vous installez Contact Optimization est au moins trois fois supérieur à la taille du programme d'installation Contact Optimization installer.

Fichiers d'installation

Les fichiers d'installation sont nommés selon la version du produit et du système d'exploitation sur lequel ils vont être installés, sauf UNIX. Pour UNIX, ce sont des fichiers d'installation différents pour le mode X Window System mode et le mode console.

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

Tableau 7. Fichiers d'installation

Système d'exploitation	Fichier d'installation
Windows : mode console et GUI	<i>Product_N.N.N.N_win64.exe</i> , où <i>Product</i> représente le nom de votre produit, <i>N.N.N.N</i> le numéro de version de votre produit, et Windows 64-bit le système d'exploitation sous lequel le fichier doit être installé.
UNIX : mode X Window System	<i>Product_N.N.N.N_solaris64.bin</i> , où <i>Product</i> représente le nom de votre produit, et <i>N.N.N.N</i> le numéro de version de votre produit.
UNIX : mode console	<i>Product_N.N.N.N.bin</i> , où <i>Product</i> représente le nom de votre produit, et <i>N.N.N.N</i> le numéro de version de votre produit. Ce fichier peut être utilisé pour une installation sur tous les systèmes d'exploitation UNIX.

Installation de Contact Optimization avec le mode d'interface graphique GUI

Pour Windows, utilisez le mode GUI pour installer Contact Optimization. Pour UNIX, utilisez le mode X Window System pour installer Contact Optimization.

Important : Avant d'utiliser le mode GUI pour installer Contact Optimization, assurez-vous que l'espace temporaire disponible sur l'ordinateur sur lequel vous installez Contact Optimization a une taille au moins trois fois supérieure à la taille du programme d'installation Contact Optimization.

Important : Si les produits IBM EMM sont installés dans un environnement distribué, vous devez utiliser le nom de machine et non une adresse IP dans l'adresse URL de navigation pour toutes les applications de la suite.

Assurez-vous que le programme d'installation IBM EMM et Contact Optimization sont situés dans le même répertoire sur l'ordinateur sur lequel vous souhaitez installer Contact Optimization.

Assurez-vous d'installer Marketing Platform et Campaign avant d'installer Contact Optimization. Pour plus d'informations sur l'installation de Marketing Platform, voir le manuel *IBM Marketing Platform - Guide d'installation*. Pour plus d'informations sur l'installation de Campaign, voir le manuel *IBM Campaign - Guide d'installation*.

Procédez comme suit pour installer Contact Optimization en utilisant le mode GUI :

1. Accédez au dossier dans lequel vous avez sauvegardé le programme d'installation IBM EMM et cliquez deux fois dessus pour le démarrer.
2. Cliquez sur **OK** sur le premier écran pour faire apparaître la fenêtre Introduction.
3. Suivez les instructions du programme d'installation, et cliquez sur **Suivant**. Utilisez les informations de la table suivante pour exécuter les actions appropriées dans chaque fenêtre du programme d'installation IBM EMM :

Tableau 8. Interface graphique du programme d'installation IBM EMM

Fenêtre	Description
Introduction	<p>Il s'agit de la première fenêtre du programme d'installation de la suite IBM EMM. Vous pouvez ouvrir les guides d'installation et de mise à niveau Contact Optimization à partir de cette fenêtre. Vous pouvez également voir un lien vers les guides d'installation et de mise à niveau pour les produits dont les programmes d'installation sont sauvegardés dans le répertoire d'installation.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>

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

Fenêtre	Description
Destination des fichiers de réponses	<p>Cochez la case Générer un fichier de réponse si vous souhaitez générer des fichiers de réponses pour votre produit. Les fichiers de réponse stockent les informations nécessaires à l'installation de votre produit. Vous pouvez utiliser les fichiers de réponses pour une installation automatique de votre produit.</p> <p>Dans la zone de destination de fichiers de réponse, cliquez sur Choose pour accéder à la destination dans laquelle vous souhaitez sauvegarder les fichiers de réponses. Sinon, cliquez sur Restore Default Folder pour sauvegarder les fichiers de réponses à l'emplacement par défaut C:\.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Produits IBM EMM	<p>Dans la liste Install Set, sélectionnez Custom pour sélectionner Contact Optimization en produit à installer.</p> <p>Dans la zone Install Set, vous pouvez voir tous les produits dont les fichiers d'installation figurent dans le même répertoire de votre ordinateur.</p> <p>Dans la zone Description, vous pouvez afficher la description du produit que vous sélectionnez dans la zone Install Set.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Répertoire d'installation	<p>Dans la zone Specify the installation directory, cliquez sur Choose pour accéder au répertoire dans lequel vous souhaitez installer votre produit.</p> <p>Si vous souhaitez installer le produit dans le dossier dans lequel les programmes d'installation sont stockés, cliquez Restore Default Folder.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Sélection du serveur d'applications	<p>Sélectionnez un des serveurs d'applications suivants pour l'installation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • IBM WebSphere • Oracle WebLogic <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>

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

Fenêtre	Description
Type de la base de données Platform	Sélectionnez le type de base de données Marketing Platform approprié. Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.
Connexion à la base de données Platform	Saisissez les informations suivantes sur votre base de données : <ul style="list-style-type: none"> • Nom d'hôte de la base de données • Port de la base de données • Nom ou ID système (SID) de la base de données • Nom d'utilisateur de la base de données • Mot de passe de la base de données Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.
Connexion à la base de données de plateforme (suite)	Consultez et confirmez la connexion JDBC. Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.
Récapitulatif de la préinstallation	Consultez et confirmez les valeurs que vous avez ajoutées au cours du processus d'installation. Cliquez sur Install pour lancer le processus d'installation. Le programme d'installation IBM Contact Optimization s'ouvre.

4. Procédez comme suit dans le programme d'installation Contact Optimization pour démarrer l'installation de Contact Optimization. Utilisez les informations de la table suivante pour naviguer jusqu'au programme d'installation Contact Optimization et effectuer les actions appropriées dans chaque fenêtre du programme d'installation IBM Contact Optimization :

Tableau 9. Interface graphique du programme d'installation IBM Contact Optimization

Fenêtre	Description
Introduction	Il s'agit de la première fenêtre du programme d'installation IBM Contact Optimization. Vous pouvez ouvrir le guide d'installation, le guide de mise à niveau, ainsi que toute la documentation disponible associée à Contact Optimization à partir de cette fenêtre. Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.
Contrat de licence logiciel	Lisez attentivement le contrat. Utilisez la commande Imprimer pour imprimer le contrat. Cliquez sur Suivant après avoir accepté le contrat.

Tableau 9. Interface graphique du programme d'installation IBM Contact Optimization (suite)

Fenêtre	Description
Répertoire d'installation	<p>Cliquez sur Choose pour accéder au répertoire dans lequel vous souhaitez installer Contact Optimization.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Configuration de la base des données de campagnes	<p>Sélectionnez une des options suivantes pour configurer la base de données Campaign :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuration automatique de la base de données • Configuration manuelle de la base de données <p>Si vous sélectionnez Automatic database setup, sélectionnez Run Unicode SQL Script si vos tables système sont configurées pour unicode.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Paramétrage de la base de données Campaign (Windows)	<p>Sélectionnez le type de base de données approprié.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Connexion à la base des données de campagnes	<p>Entrez les détails suivants sur la base de données Campaign :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom d'hôte de la base de données • Port de la base de données • ID système de la base de données (SID) • Nom d'utilisateur de la base de données • Mot de passe <p>Important : Si les produits IBM EMM sont installés dans un environnement distribué, vous devez utiliser le nom de machine et non une adresse IP dans l'adresse URL de navigation pour toutes les applications de la suite.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Connexion JDBC	<p>Consultez et confirmez la connexion JDBC.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Définir CAMPAIGN_HOME	<p>Dans la zone Choose a folder, accédez à l'emplacement dans lequel Campaign est installé.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>

Tableau 9. Interface graphique du programme d'installation IBM Contact Optimization (suite)

Fenêtre	Description
Paramètres de connexion Contact Optimization	<p>Entrez les paramètres de connexion suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom de domaine de réseau • Nom d'hôte • Numéro de port <p>Cochez la case Use secure connection si nécessaire.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Paramètres d'utilitaires Contact Optimization	<p>Dans la zone appropriée, saisissez le chemin de classe du pilote JDBC.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Récapitulatif de la préinstallation	<p>Consultez et confirmez les valeurs que vous avez ajoutées au cours du processus d'installation.</p> <p>Cliquez sur Install pour démarrer l'installation de Contact Optimization.</p>
Installation terminée	<p>Utilisez cette fenêtre pour afficher des informations sur les emplacements des fichiers journaux créés pendant l'installation.</p> <p>Cliquez sur Done (Terminé) pour quitter le programme d'installation de IBM Contact Optimization et revenir au programme d'installation de suite IBM EMM.</p>

- Procédez comme suit dans le programme d'installation de IBM EMM pour terminer l'installation de Contact Optimization. Utilisez les informations de la table suivante pour exécuter les actions appropriées dans chaque fenêtre du programme d'installation IBM EMM :

Tableau 10. Interface graphique du programme d'installation IBM EMM

Fenêtre	Description
Déploiement de fichier EAR	<p>Cliquez sur Do not create an EAR file for deployment.</p> <p>Remarque : Vous ne créez pas de fichier EAR pour Contact Optimization car Contact Optimization n'a pas d'application web.</p> <p>Cliquez sur Suivant pour accéder à la fenêtre suivante.</p>
Installation terminée	<p>Utilisez cette fenêtre pour afficher des informations sur le journal d'installation, le journal des erreurs et le journal de sortie de votre installation.</p> <p>Cliquez sur Done (Terminé) pour quitter le programme d'installation de IBM EMM.</p>

Contact Optimization et fichiers EAR ou WAR

Contact Optimization n'a pas de fichiers EAR et WAR. Contact Optimization n'a pas d'application web autonome.

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

Installation de Contact Optimization avec le mode console

Utilisez le mode console pour installer Contact Optimization en utilisant la fenêtre de ligne de commande. Vous pouvez sélectionner diverses options dans la fenêtre de ligne de commande pour effectuer des tâches telles que la sélection des produits à installer, ou la sélection du répertoire principal pour l'installation.

Avant d'installer Contact Optimization, assurez-vous d'avoir configuré les éléments suivants :

- Un profil de serveur d'applications
- Une base de données.

Pour afficher correctement les écrans du programme d'installation en mode console, configurez votre logiciel de terminal pour une prise en charge du codage des caractères UTF-8. Un autre codage de caractères, comme ANSI, n'affichera pas le texte correctement et certaines informations ne seront pas lisibles.

Procédez comme suit pour installer Contact Optimization en utilisant la fenêtre de ligne de commande :

1. Ouvrez une fenêtre d'invite de ligne de commande et accédez au répertoire dans lequel vous avez sauvegardé le programme d'installation IBM EMM installer et Contact Optimization installer.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour Windows, entrez la commande suivante :
ibm_emm_installer_full_name -i console
Par exemple, ***IBM_EMM_Installer_9.1.0.0 -i console***
 - Pour Unix, appelez le fichier *ibm_emm_installer_full_name.sh*.
Par exemple : ***IBM_EMM_Installer_9.1.0.0.sh***
3. Suivez les instructions qui sont affichées dans l'invite de ligne de commande. Utilisez les instructions suivantes lorsque vous devez sélectionner une option dans l'invite de ligne de commande :
 - Les options par défaut sont définies par le symbole [X].
 - Pour sélectionner ou effacer une option, entrez la valeur définie pour l'option, puis appuyez sur Entrée.

Par exemple, supposons que la liste suivante affiche les composants que vous pouvez installer :

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

Si vous souhaitez installer Interaction History mais ne souhaitez pas installer Campaign, entrez la commande suivante : **2,4**

La liste suivante afficherait alors les options sélectionnées :

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

Remarque : Ne désélectionnez pas l'option pour Marketing Platform sauf si vous avez déjà installé le produit.

4. Le programme d'installation IBM EMM lance Contact Optimization installer durant le processus d'installation. Suivez les instructions de la fenêtre de ligne de commande du programme d'installation Contact Optimization.
5. Une fois que vous avez entré qui t dans la fenêtre d'invite de ligne de commande Contact Optimization installer, la fenêtre se ferme. Suivez les instructions de la fenêtre d'invite de ligne de commande du programme d'installation IBM EMM pour terminer l'installation de Contact Optimization.

Remarque : Si une erreur survient pendant l'installation, un fichier journal est généré. Vous devez quitter le programme d'installation pour afficher le fichier journal.

Installation de Contact Optimization silencieusement

Utilisez le mode silencieux ou sans opérateur pour installer Contact Optimization plusieurs fois.

Avant d'installer Contact Optimization, assurez-vous d'avoir configuré les éléments suivants :

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

Lorsque vous installez Contact Optimization en utilisant le mode silencieux, les fichiers de réponse sont utilisés pour obtenir les informations requises durant l'installation. Vous devez créer les fichiers de réponses pour une installation silencieuse de votre produit. Vous pouvez créer des fichiers de réponses avec une des méthodes suivantes :

- Utilisation de l'exemple de fichier de réponses en modèle pour la création du vôtre. Les exemples de fichiers de réponses sont inclus aux programmes d'installation du produit dans l'archive compressée ResponseFiles. Pour plus d'informations sur les exemples de fichiers de réponses, voir «Exemples de fichiers de réponse», à la page 21.
- Exécution des produits d'installation du produit en mode GUI (Windows) ou X Window System (UNIX) ou en mode console avant d'installer le produit en mode silencieux. Un fichier de réponse est créé pour le programme d'installation de la suite IBM EMM ; un ou plusieurs fichiers de réponses sont créés pour le programme d'installation de votre produit. Les fichiers sont créés dans le répertoire que vous spécifiez.

Important : Par mesure de sécurité, le programme d'installation ne sauvegarde pas les mots de passe de la base de données dans les fichiers de réponses. Lorsque vous créez des fichiers de réponses, vous devez éditer chaque fichier de réponses pour saisir les mots de passe de base de données. Ouvrez chaque fichier de réponses et recherchez PASSWORD pour identifier l'emplacement dans lequel vous devez effectuer les modifications.

Lorsque le programme d'installation s'exécute en mode silencieux, il recherche les fichiers de réponse de manière séquentielle dans les répertoires suivants :

- Dans le répertoire dans lequel le programme d'installation IBM EMM est sauvegardé.
- Dans le répertoire de base de l'utilisateur installant le produit

Vérifiez que tous les fichiers de réponses figurent dans le même répertoire. Vous pouvez modifier le chemin dans lequel les fichiers de réponses sont lus en ajoutant des arguments à la ligne de commande. Par exemple :

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

Utilisez la commande suivante pour Windows :

- **IBM_EMM_installer_full_name -i silent**

Par exemple :

IBM_EMM_Installer_9.1.0.0_win.exe -i silent

Utilisez la commande suivante pour Unix ou Linux :

- **IBM_EMM_installer_full_name_operating_system.bin -i silent**

Par exemple :

IBM_EMM_Installer_9.1.0_unix.bin -i silent

Exemples de fichiers de réponse

Vous devez créer des fichiers de réponse pour paramétrer une installation silencieuse de Contact Optimization. Vous pouvez utiliser les exemples pour créer vos fichiers de réponses. Les exemples de fichiers de réponses sont inclus aux programmes d'installation dans l'archive compressée ResponseFiles.

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

Tableau 11. Description des exemples de fichiers de réponses

Exemple de fichier de réponses	Description
installer.properties	Exemple de fichier de réponse pour le programme d'installation IBM EMM principal.
installer_initiales_produit_et_numéro_de_version_produit.properties	Exemple de fichier de réponses pour le programme d'installation Contact Optimization. Par exemple, installer_ucn.n.n.n.properties est le fichier de réponse du programme d'installation Campaign, où n.n.n.n représente le numéro de version.
installer_initiales_groupe_de_rapports_initiales_produit_et_numéro_de_version.properties	Exemple de fichier de réponse pour le programme d'installation du groupe de rapports. Par exemple, installer_urpc.properties est le fichier de réponse du programme d'installation du groupe de rapports Campaign.

Chapitre 4. Configuration de Contact Optimization

Contact Optimization n'a pas d'application web autonome. Configurez Contact Optimization après avoir installé, configuré, déployé et vérifié votre installation de Campaign.

Création et remplissage manuels des tables système Contact Optimization

Lors de l'installation, le programme d'installation Contact Optimization accède aux tables système Campaign pour créer automatiquement les tables système Contact Optimization. Si les tables systèmes ne sont pas créées automatiquement, vous devez exécuter les scripts SQL Contact Optimization dans la base de données appropriée pour créer et remplir manuellement les tables système Contact Optimization.

Procédez comme suit pour créer et remplir manuellement les tables système Contact Optimization :

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

Les scripts SQL se trouvent dans le répertoire ddl sous le répertoire d'installation de Contact Optimization.

2. Si les tables système de Campaign sont configurées pour Unicode, utilisez le script approprié situé dans le répertoire ddl/unicode dans le répertoire d'installation Contact Optimization.

Utilisez les informations du tableau suivant pour exécuter le script approprié dans la base de données pour créer manuellement les tables système Contact Optimization :

Tableau 12. Scripts de création des tables système d'optimisation de contact.

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

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

Enregistrement manuel de Contact Optimization

Enregistrez Contact Optimization avec Marketing Platform pour importer les éléments du menu et définissez les propriétés de configuration. Si le programme d'installation Contact Optimization ne peut pas accéder aux tables système Marketing Platform durant le processus d'installation, vous devez exécuter l'utilitaire **configTool** pour enregistrer Contact Optimization manuellement.

Vous devez exécuter l'utilitaire **configTool** autant de fois qu'il y a de fichiers. L'utilitaire **configTool** figure dans le répertoire `tools/bin` sous l'installation de Marketing Platform.

Utilisez les exemples de commandes suivantes pour enregistrer manuellement Contact Optimization :

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

Toutes les propriétés de configuration Contact Optimization sont incluses avec Campaign. Il n'est donc pas nécessaire d'enregistrer les propriétés de configuration.

Définition manuelle des propriétés de configuration Contact Optimization

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

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

Si besoin est, définissez manuellement les propriétés de configuration Contact Optimization suivantes sous la catégorie **Campaign > unicaACOListener** :

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

Configuration de l'outil AC00ptAdmin

Configurez l'outil **AC00ptAdmin** pour exécuter les sessions Contact Optimization de la ligne de commande.

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

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

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

Configuration de Contact Optimization pour les utilisateurs chinois, japonais et coréens

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

Procédez comme suit pour configurer Contact Optimization pour les utilisateurs chinois, japonais ou coréens :

1. Ouvrez le fichier serveur Contact Optimization. Le fichier AC0server figure dans le répertoire bin sous le répertoire d'installation Contact Optimization.
2. Supprimez la mise en commentaire pour définir la variable d'environnement **UNICA_ACSYSENCODING** sur UTF-8.

Pour **Windows** : Supprimez @rem avant la ligne suivante dans AC0server.bat :

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

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

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

3. Enregistrez et fermez le fichier.
4. Redémarrez le serveur Contact Optimization dans une nouvelle fenêtre de console si le serveur Contact Optimization est déjà en cours d'exécution.

Démarrage du serveur Contact Optimization

Pour utiliser Contact Optimization, vous devez démarrer le serveur Contact Optimization. Lancez le script **AC0server** pour démarrer le serveur Contact Optimization.

Procédez comme suit pour démarrer le serveur Contact Optimization :

1. Pour démarrer le serveur Contact Optimization, exécutez le script **AC0server**. Le script **AC0server** figure dans le répertoire bin sous l'installation Contact Optimization. Utilisez les commandes suivantes pour exécuter le script **AC0server** :
 - On Windows : **AC0Server.bat start**
 - On UNIX : **./AC0Server.sh start**
2. Pour vérifier que le processus **AC0server** s'exécute, utilisez le gestionnaire de tâches Windows ou la commande **ps -ef | grep unica_aolsnr** sur les systèmes UNIX.

Mappage de tables pour Contact Optimization

Vous pouvez échanger les données entre Contact Optimization et Campaign en mappant les tables système, les tables d'historique de contact et les tables d'appartenance des segments Contact Optimization aux tables Campaign.

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

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

Pour plus d'informations sur le mappage des tables système dans Campaign, voir *IBM Campaign - Guide de l'administrateur*.

Procédez comme suit pour mapper les tables pour Contact Optimization :

1. Mappez toutes les tables système.
2. Mappez toutes les tables d'historique des contacts.
Vérifiez que chaque niveau d'audience de votre configuration Campaign dispose d'une table d'historique des contacts. Vous devez mapper chaque table d'historique des contacts. Pour plus d'informations sur les tables d'historique de contact, voir *IBM Campaign - Guide de l'administrateur*.
3. Facultatif : Pour chaque audience utilisée dans des sessions Contact Optimization qui font appel à des segments stratégiques, mappez la table système d'appartenance des segments pour cette audience à la table de base de données qui définit les membres de segment.

Exigences lors de l'utilisation de segments stratégiques :

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

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

Pour plus d'informations sur les tables système et les segments stratégiques, voir le manuel *IBM Campaign - Guide de l'administrateur*.

Mappage de table système Contact Optimization

Pour intégrer Contact Optimization à Campaign, mappez toutes les tables système Contact Optimization aux tables Campaign.

Vous pouvez échanger des données entre Contact Optimization et Campaign en mappant les tables Contact Optimization dans Campaign. Mappez toutes les tables système Contact Optimization, les tables d'historique de contact et les tables d'appartenance des segments aux tables Campaign.

Utilisez le tableau suivant pour obtenir des informations sur les tables systèmes Contact Optimization et les tables de bases de données correspondantes :

Tableau 13. Mappage de table système Contact Optimization

Table système Contact Optimization	Table de base de données
Table de sessions Optimize	UACO_OptSession
Table de processus Optimize	UACO_OptimizeProcess
Table d'historique d'exécution Optimize	UACO_SesnRunHist
Table de segments de sessions Optimize	UACO_SesnSegment
Table de segments d'offres Optimize	UACO_OfferSeg
Table d'offres de sessions Optimize	UACO_SesnOffer
Table des règles Optimize	UACO_Rule

Tableau 13. Mappage de table système Contact Optimization (suite)

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

Mappage de table d'historique des contacts Contact Optimization

Pour intégrer Contact Optimization à Campaign, mappez toutes les tables d'historique de contact Contact Optimization aux tables Campaign.

Utilisez le tableau suivant pour obtenir des informations sur les tables d'historique de contact Contact Optimization et les tables de bases de données correspondantes :

Tableau 14. Mappage de table d'historique de contacts Contact Optimization

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

Les noms des autres tables de niveaux d'audience sont uniques pour votre configuration Contact Optimization.

Vérification de l'installation de Contact Optimization

Si Contact Optimization est correctement installé, vous devez pouvoir utiliser le processus d'optimisation dans Campaign lorsque vous créez les diagrammes par lots Campaign. Pour vérifier, connectez-vous à IBM EMM et confirmez que vous pouvez accéder à **Campaign > Contact Optimization**.

Remarque : Avant de vérifier que Contact Optimization est correctement installé ou mis à niveau, assurez-vous que la propriété **Affinium|Campaign|acoInstalled** est définie sur true. Si l'option **Affinium|Campaign|acoInstalled** est définie sur false, vous obtenez un message d'erreur indiquant que Contact Optimization n'est pas installé.

Après avoir mappé les tables Contact Optimization aux tables Campaign, vous pouvez être amené à vous déconnecter et reconnecter à la console IBM EMM pour afficher **Campaign > Contact Optimizations**.

Procédez comme suit pour vérifier l'installation de Contact Optimization :

1. Connectez-vous à la console IBM EMM.
2. Sélectionnez **Contact Optimizations** dans le menu. La page Toutes les sessions Contact Optimization s'affiche. Vérifiez que vous pouvez afficher et gérer vos sessions Contact Optimization.

Chapitre 5. Configuration de plusieurs partitions pour Contact Optimization

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

Fonctionnement de partitions multiples

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

Avantages des partitions

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

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

Affectation d'utilisateurs aux partitions

L'accès aux partitions est géré via l'appartenance à des groupes Marketing Platform. Pour qu'un utilisateur devienne membre d'une partition, vous affectez l'utilisateur à un groupe affecté à une partition.

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

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

Accès aux données des partitions

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

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

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

Configuration de plusieurs partitions pour Contact Optimization

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

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

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

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

Procédez comme suit pour paramétrer plusieurs partitions pour Contact Optimization :

1. Créez vos partitions Campaign.
2. Créez un répertoire pour chaque partition que vous avez créée dans Campaign dans le répertoire `partitions` de votre installation Contact Optimization.
Par exemple, si vous avez créé `partition2` dans Campaign, vous devez créer le répertoire `ContactOptimization/partitions/partition2`.
3. Copiez le contenu du répertoire `ContactOptimization/partitions/partition1`, avec tous ses sous-répertoires (vides), dans le répertoire que vous avez créé pour la nouvelle partition.
Par exemple, copiez le contenu du répertoire `partition1` dans le répertoire `ContactOptimization/partitions/partition2`.
4. Si des sous-répertoires du répertoire nouvellement créé ne sont pas vides, supprimez tous les fichiers de ces sous-répertoires.
5. Exécutez les scripts SQL pour créer et remplir les tables système Contact Optimization dans la base de données configurée pour la nouvelle partition.
Pour plus d'informations sur l'exécution des scripts SQL, voir «Création et remplissage manuels des tables système Contact Optimization», à la page 23.
6. Répétez les étapes 2 à 5 pour chaque partition à créer. Utilisez le répertoire que vous avez créé en dernier comme point de départ.

Remarque : Par défaut, les partitions sont installées sous le répertoire `ContactOptimization/partitions`. Vous pouvez modifier le répertoire par défaut pour Contact Optimization, ou vous pouvez modifier le répertoire indiquant les partitions.

Configuration d'ACOServer pour plusieurs partitions

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

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

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

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

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

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

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

Chapitre 6. Désinstallation de Contact Optimization

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

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

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

Remarque : Sous UNIX, le même compte utilisateur ayant installé Contact Optimization doit exécuter le programme de désinstallation.

Procédez comme suit pour désinstaller Contact Optimization :

1. Arrêtez le programme d'écoute de Contact Optimization.
2. Pour supprimer les tables Contact Optimization de la base de données de table système, lancez le script `aco_systab_drop.sql` dans le répertoire `ddl` sous votre installation Contact Optimization. Si le répertoire `ddl` existe dans le répertoire d'installation du produit, lancez les scripts fournis dans le répertoire `ddl` pour supprimer les tables.
3. Procédez comme suit pour désinstaller Contact Optimization :
 - Cliquez deux fois sur le programme de désinstallation Contact Optimization qui existe dans le répertoire `Uninstall_Product`. Le programme de désinstallation est exécuté dans le mode dans lequel vous avez installé Contact Optimization.
 - Dans une fenêtre de ligne de commande, accédez au répertoire dans lequel figure le programme de désinstallation et exécutez la commande suivante pour désinstaller Contact Optimization à l'aide du mode console :
Uninstall_Product -i console
 - Dans une fenêtre de ligne de commande, accédez au répertoire dans lequel figure le programme de désinstallation et exécutez la commande suivante pour désinstaller Contact Optimization à l'aide du mode silencieux :
Uninstall_Product -i silent

Lorsque vous désinstallez Contact Optimization à l'aide du mode silencieux, le processus de désinstallation ne présente pas de boîte de dialogue pour une interaction.

Remarque : Si vous ne spécifiez pas d'option pour la désinstallation de Contact Optimization, le programme de désinstallation Contact Optimization s'exécute dans le mode dans lequel Contact Optimization ont été installés.

Chapitre 7. Utilitaire configTool

Les propriétés et les valeurs de la page Configuration sont enregistrées dans les tables système. L'utilitaire configTool importe et exporte les paramètres de configuration vers et à partir des tables système.

Quand utiliser configTool

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

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

Important : Cet utilitaire modifie les tables `usm_configuration` et `usm_configuration_values` de la base de données de la table système de Marketing Platform, qui contient les propriétés de configuration et leurs valeurs. Pour de meilleurs résultats, créez des copies de sauvegarde de ces tables ou exportez vos configurations existantes à l'aide de configTool, puis sauvegardez le fichier obtenu afin de disposer d'un moyen de rétablir votre modification en cas d'erreur d'importation à l'aide de configTool.

Syntaxe

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

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

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

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

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

Commandes

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

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

Le chemin d'élément doit utiliser les noms internes des catégories et des propriétés. Vous pouvez les obtenir sur la page de Configuration, en sélectionnant la catégorie

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

Gardez à l'esprit les points suivants :

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

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

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

Importe les propriétés de configuration et leurs paramètres d'un fichier XML spécifié.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le chemin d'élément doit utiliser les noms internes de catégories et de propriétés, que vous pouvez obtenir sur la page de Configuration, en sélectionnant la catégorie ou propriété souhaitée, et en consultant le chemin affiché entre

parenthèses dans le panneau de droite. Délimitez un chemin dans la hiérarchie des propriétés de configuration à l'aide du caractère | et placez le chemin entre guillemets doubles.

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

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

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

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

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

-r productName -f registrationFile

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

Prenez connaissance des informations suivantes.

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

L'utilitaire configTool utilise des noms de produits en tant que paramètres avec les commandes permettant d'enregistrer et de désactiver les produits. Dans la révision

8.5.0 d'IBM EMM, de nombreux produits ont changé de nom. Toutefois, les noms reconnus par configTool n'ont pas changé. Les noms de produits utilisables avec configTool sont répertoriés ci-après avec les noms actuels des produits.

Tableau 15. Noms de produits pour l'enregistrement et la désactivation dans configTool

Nom du produit	Nom utilisé dans configTool
Marketing Platform	Manager
Campaign	Campaign
Distributed Marketing	Collaborate
eMessage	emessage
Interact	interact
Contact Optimization	Optimize
Marketing Operations	Plan
CustomerInsight	Insight
Digital Analytics for On Premises	NetInsight
Opportunity Detection	Détecter
Leads	Opportunités commerciales
Interaction History	InteractionHistory
Attribution Modeler	AttributionModeler
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	SPSS
Digital Analytics	Coremetrics

-u *productName*

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

Options

-o

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

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

Exemples

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

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

- Exportez tous les paramètres de configuration dans le fichier myConfig.xml situé dans le répertoire D:\backups.

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

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

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

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

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

- Annulez l'enregistrement d'une application productName.

```
configTool -u productName
```

Avant de contacter le support technique IBM

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

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

Informations à réunir

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

- une brève description de la nature du problème,
- Messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- Fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données connexes
- Informations relatives à votre environnement (produit et système), que vous pouvez obtenir en suivant la procédure décrite sous "Informations sur le système".

Informations système

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

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

Pour accéder à la page A propos de, sélectionnez **Aide > A propos de**. Si vous ne pouvez pas accéder à la page A propos de, recherchez le fichier `version.txt` qui se trouve sous le répertoire d'installation de votre application.

Informations de contact du support technique d'IBM

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

Remarque : Pour entrer une demande de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Ce compte doit être associé à votre numéro client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte avec votre numéro client IBM, voir **Ressources de support > Soutien de logiciels autorisés** sur le portail de support.

Remarques

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

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

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

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues auprès d'IBM Intellectual Property Department dans votre pays ou par écrit à l'adresse :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent guide contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes à l'interface de programme d'application de la plateforme pour lesquels ils ont été écrits. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis en l'état, sans garantie d'aucune sorte. IBM ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages liés à l'utilisation des exemples de programmes.

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

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web «Copyright and trademark information» à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Règles de confidentialité et conditions d'utilisation

Les produits IBM Software, notamment les logiciels sous forme de services (“Offres logicielles”), peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations d'utilisation en vue d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final, d'ajuster les interactions avec l'utilisateur final ou à d'autres fins. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Dans la plupart des cas, aucune information personnelle n'est collectée par ces cookies. Si vous utilisez une offre logicielle qui vous permet de collecter des informations personnelles via des cookies et des technologies similaires, tenez compte des spécificités suivantes.

En fonction de la configuration déployée, cette offre logicielle peut utiliser des cookies de session et des cookies permanents qui collectent le nom d'utilisateur de chaque utilisateur ainsi que d'autres informations personnelles à des fins de gestion des sessions, de convivialité améliorée pour l'utilisateur ou d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si la configuration déployée pour cette offre

logicielle vous permet, en tant que client, de collecter des informations personnelles d'utilisateurs finaux via des cookies et autres technologies, vous devez rechercher les conseils juridiques sur les lois applicables à ces collectes de données, notamment toutes les exigences relatives à l'indication de consignes et de consentements, le cas échéant.

IBM exige que les clients (1) fournissent un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation du site Web du client (par exemple les règles de confidentialité) qui comprenne un lien vers les collectes de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du client, (2) indiquent que des cookies et des gifs et pixels invisibles sont placés sur l'ordinateur du visiteur par IBM pour le compte du client avec une explication de l'objectif de cette technologie et (3), selon les conditions requises par la loi, obtiennent le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les gifs et pixels invisibles par le client ou IBM sur leurs unités.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des diverses technologies, notamment des cookies, reportez-vous à la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies" d'IBM's Online Privacy Statement, à l'adresse : <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>.

