

IBM Contact Optimization
Version 9 Release 1.1
26. November 2014

Installationshandbuch



Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen“ auf Seite 43 gelesen werden.

Diese Edition bezieht sich auf Version 9, Release 1, Modifikation 1 von IBM Contact Optimization und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuedition geändert wird.

Diese Veröffentlichung ist eine Übersetzung des Handbuchs
IBM Contact Optimization, Version 9 Release 1.1, Installation Guide,
herausgegeben von International Business Machines Corporation, USA

© Copyright International Business Machines Corporation 2003, 2014

Informationen, die nur für bestimmte Länder Gültigkeit haben und für Deutschland, Österreich und die Schweiz nicht zutreffen, wurden in dieser Veröffentlichung im Originaltext übernommen.

Möglicherweise sind nicht alle in dieser Übersetzung aufgeführten Produkte in Deutschland angekündigt und verfügbar; vor Entscheidungen empfiehlt sich der Kontakt mit der zuständigen IBM Geschäftsstelle.

Änderung des Textes bleibt vorbehalten.

Herausgegeben von:
TSC Germany
Kst. 2877
November 2014

© Copyright IBM Corporation 2003, 2014.

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1. Installationsübersicht	1	Konfigurieren des Tools "ACOOptAdmin"	25
Installationsroadmap	1	Konfigurieren von Contact Optimization für Chinesisch, Japanisch und Koreanisch	25
Funktionsweise der Installationsprogramme	2	Starten des Contact Optimization-Servers	26
Installationsmodi	3	Tabellen von Contact Optimization zuordnen	26
Dokumentation und Hilfe zu Contact Optimization	3	Verweis auf Zuordnung der Contact Optimization-Systemtabelle.	27
Kapitel 2. Planen der Installation von Contact Optimization	5	Verweis auf Zuordnung der Contact Optimization-Kontaktverlaufstabelle.	27
Voraussetzungen	5	Überprüfen der Contact Optimization-Installation	28
Arbeitsblatt zur Installation von Contact Optimization	7	Kapitel 5. Konfigurieren von mehreren Partitionen für Contact Optimization	29
Installationsreihenfolge für IBM EMM-Produkte	9	Funktionsweise mehrerer Partitionen	29
Kapitel 3. Installieren von Contact Optimization	13	Einrichten mehrerer Partitionen für Contact Optimization	30
Installieren von Contact Optimization im GUI-Modus	14	Konfiguration von "ACOServer" für mehrere Partitionen.	31
Contact Optimization und EAR- und WAR-Dateien	19	Kapitel 6. Contact Optimization deinstallieren	33
Installieren von Contact Optimization im Konsolenmodus	19	Kapitel 7. configTool	35
Unbeaufsichtigtes Installieren von Contact Optimization	21	Vor der Kontaktaufnahme zum Technical Support von IBM	41
Beispielantwortdateien.	22	Bemerkungen.	43
Kapitel 4. Contact Optimization konfigurieren	23	Marken.	45
Contact Optimization-Systemtabellen manuell erstellen und füllen	23	Hinweise zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen	45
Contact Optimization manuell registrieren	24		
Manuelles Festlegen der Konfigurationseigenschaften von Contact Optimization	24		

Kapitel 1. Installationsübersicht

Eine Installation von Contact Optimization ist abgeschlossen, wenn Sie Contact Optimization installieren und konfigurieren. Im Contact Optimization-Installationshandbuch finden Sie detaillierte Informationen zum Installieren und Konfigurieren von Contact Optimization.

Umfangreiche Informationen zur Verwendung des Contact Optimization-Installationshandbuchs finden Sie im Abschnitt "Installationsroadmap".

Installationsroadmap

Anhand der Roadmap für die Installation können Sie schnell die Informationen finden, die Sie für eine Installation von Contact Optimization benötigen.

Anhand der folgenden Tabelle können Sie die Aufgaben überprüfen, die Sie vor der Installation von Contact Optimization ausführen müssen:

Tabelle 1. Installationsroadmap für Contact Optimization

Abschnitt	Information
Kapitel 1, „Installationsübersicht“	Dieses Kapitel enthält die folgenden Informationen: <ul style="list-style-type: none">• „Funktionsweise der Installationsprogramme“ auf Seite 2• „Installationsmodi“ auf Seite 3• „Dokumentation und Hilfe zu Contact Optimization“ auf Seite 3
Kapitel 2, „Planen der Installation von Contact Optimization“, auf Seite 5	Dieses Kapitel enthält die folgenden Informationen: <ul style="list-style-type: none">• „Voraussetzungen“ auf Seite 5• „Arbeitsblatt zur Installation von Contact Optimization“ auf Seite 7• „Installationsreihenfolge für IBM EMM-Produkte“ auf Seite 9
Kapitel 3, „Installieren von Contact Optimization“, auf Seite 13	Dieses Kapitel enthält die folgenden Informationen: <ul style="list-style-type: none">• „Installieren von Contact Optimization im GUI-Modus“ auf Seite 14• „Installieren von Contact Optimization im Konsolenmodus“ auf Seite 19• „Unbeaufsichtigtes Installieren von Contact Optimization“ auf Seite 21

Tabelle 1. Installationsroadmap für Contact Optimization (Forts.)

Abschnitt	Information
Kapitel 4, „Contact Optimization konfigurieren“, auf Seite 23	<p>Dieses Kapitel enthält die folgenden Informationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Contact Optimization-Systemtabellen manuell erstellen und füllen“ auf Seite 23 • „Contact Optimization manuell registrieren“ auf Seite 24 • „Manuelles Festlegen der Konfigurationseigenschaften von Contact Optimization“ auf Seite 24 • „Konfigurieren des Tools "ACOOptAdmin"“ auf Seite 25 • „Konfigurieren von Contact Optimization für Chinesisch, Japanisch und Koreanisch“ auf Seite 25 • „Starten des Contact Optimization-Servers“ auf Seite 26 • „Tabellen von Contact Optimization zuordnen“ auf Seite 26 • „Überprüfen der Contact Optimization-Installation“ auf Seite 28
Kapitel 5, „Konfigurieren von mehreren Partitionen für Contact Optimization“, auf Seite 29	<p>Dieses Kapitel enthält die folgenden Informationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Funktionsweise mehrerer Partitionen“ auf Seite 29 • „Einrichten mehrerer Partitionen für Contact Optimization“ auf Seite 30 • „Konfiguration von "ACOServer" für mehrere Partitionen“ auf Seite 31
Kapitel 6, „Contact Optimization deinstallieren“, auf Seite 33	Dieses Kapitel enthält Informationen zur Vorgehensweise bei der Deinstallation von Contact Optimization.
Kapitel 7, „configTool“, auf Seite 35	Dieses Kapitel enthält Informationen zur Vorgehensweise bei der Verwendung des Dienstprogramms configTool .

Funktionsweise der Installationsprogramme

Sie müssen das Installationsprogramm der Suite und das Installationsprogramm des Produkts verwenden, wenn Sie ein IBM® EMM-Produkt installieren oder ein Upgrade für eines dieser Produkte durchführen wollen. Beispiel: Für die Installation von Contact Optimization müssen Sie das Installationsprogramm der IBM EMM-Suite und das Installationsprogramm von IBM Contact Optimization verwenden.

Halten Sie sich an die folgenden Anleitungen, bevor Sie das Installationsprogramm der IBM EMM-Suite und das Installationsprogramm des Produkts verwenden:

- Das Installationsprogramm der Suite und des Produkts müssen sich in demselben Verzeichnis auf dem Computer befinden, auf dem Sie das Produkt installieren wollen. Wenn sich im Verzeichnis mit dem Master-Installationsprogramm mehrere Versionen eines Produktinstallationsprogramms befinden, zeigt das

Master-Installationsprogramm auf dem IBM EMM-Produktbildschirm im Installationsassistenten immer die neueste Version des Produkts an.

- Wenn Sie vorhaben, direkt nach der Installation eines IBM EMM-Produkts ein Patch zu installieren, müssen Sie sicherstellen, dass sich das Installationsprogramm des Patches in demselben Verzeichnis befindet wie die Installationsprogramme der Suite und des Produkts.
- Das Standardbasisverzeichnis für IBM EMM-Installationen ist /IBM/EMM für UNIX bzw. C:\IBM\EMM für Windows. Sie können das Verzeichnis jedoch bei der Installation ändern.

Installationsmodi

Das Installationsprogramm der IBM EMM-Suite kann in einem der folgenden Modi ausgeführt werden: GUI-Modus, Konsolenmodus oder unbeaufsichtigter Modus (auch als nicht überwachter Modus bezeichnet). Wählen Sie bei der Installation von Contact Optimization einen Modus aus, der Ihren Anforderungen entspricht.

GUI-Modus

Verwenden Sie den GUI-Modus für Windows oder den X Window System-Modus für UNIX, um Contact Optimization mithilfe der grafischen Benutzeroberfläche zu installieren.

Konsolenmodus

Verwenden Sie den Konsolenmodus, um Contact Optimization mithilfe des Befehlszeilenfensters zu installieren.

Anmerkung: Um die Anzeigen des Installationsprogramms im Konsolenmodus korrekt anzuzeigen, müssen Sie die Terminalsoftware so konfigurieren, dass die UTF-8-Zeichencodierung unterstützt wird. Bei einer anderen Zeichencodierung wie z. B. ANSI wird der Text nicht ordnungsgemäß wiedergegeben und bestimmte Informationen sind nicht lesbar.

Unbeaufsichtigter Modus

Verwenden Sie den unbeaufsichtigten bzw. nicht überwachten Modus, um Contact Optimization mehrmals zu installieren. Im unbeaufsichtigten Modus werden Antwortdateien bei der Installation verwendet und während des Installationsprozesses ist keine Benutzereingabe erforderlich.

Dokumentation und Hilfe zu Contact Optimization

Contact Optimization stellt eine Dokumentation sowie Hilfe für Benutzer, Administratoren und Entwickler bereit.

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu den ersten Schritten mit Contact Optimization:

Tabelle 2. Betriebsbereitschaft herstellen

Aufgabe	Dokumentation
Liste mit neuen Funktionen, bekannten Problemen und Fehlerumgehungen anzeigen	IBM Contact Optimization-Releaseinformationen

Tabelle 2. Betriebsbereitschaft herstellen (Forts.)

Aufgabe	Dokumentation
Struktur der Contact Optimization-Datenbank erlernen	<i>Contact Optimization-Systemtabellen und -Datenverzeichnis</i>
Installation oder Upgrade von Contact Optimization durchführen	Eines der folgenden Handbücher: <ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Contact Optimization-Installationshandbuch</i> • <i>IBM Contact Optimization-Aktualisierungshandbuch</i>

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zur Konfiguration und Verwendung von Contact Optimization:

Tabelle 3. Contact Optimization konfigurieren und verwenden

Aufgabe	Dokumentation
<ul style="list-style-type: none"> • Contact Optimization-Sitzungen erstellen • Contact Optimization-Prozess konfigurieren • Optimierte Kontakte in Marketingkampagnen verwenden 	<i>IBM Contact Optimization-Benutzerhandbuch</i>

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zum Anfordern von Hilfe, wenn bei der Verwendung von Contact Optimization Probleme auftreten:

Tabelle 4. Hilfe anfordern

Aufgabe	Anweisungen
<ul style="list-style-type: none"> • Contact Optimization-Installationsfehler beheben • Contact Optimization-Sitzungsfehler beheben • Leistung von Contact Optimization verbessern 	<i>IBM Contact Optimization-Fehlerbehebungshandbuch</i>
Onlinehilfe öffnen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wählen Sie Hilfe > Hilfe für diese Seite aus, um einen Abschnitt der Kontexthilfe zu öffnen. 2. Klicken Sie im Hilfefenster auf das Symbol Navigation anzeigen, um die gesamte Hilfe anzuzeigen.
PDF-Dateien anfordern	Verwenden Sie eine der folgenden Methoden: <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie Hilfe > Produktdokumentation aus, um auf die PDF-Dateien von Contact Optimization zuzugreifen. • Wählen Sie Hilfe > Gesamte IBM EMM-Suite-Dokumentation aus, um auf die gesamte verfügbare Dokumentation zuzugreifen.
Unterstützung anfordern	Rufen Sie http://www.ibm.com/support auf, um auf IBM Support Portal zuzugreifen.

Kapitel 2. Planen der Installation von Contact Optimization

Wenn Sie die Installation von Contact Optimization planen, müssen Sie sicherstellen, dass Sie das System ordnungsgemäß eingerichtet und die Umgebung für den Umgang mit Fehlern konfiguriert haben.

Voraussetzungen

Bevor Sie ein IBM EMM-Produkt installieren oder ein Upgrade dafür durchführen, müssen Sie sicherstellen, dass Ihr Computer sämtliche Hardware- und Softwarevoraussetzungen erfüllt.

Systemvoraussetzungen

Informationen zu den Systemvoraussetzungen finden Sie im Handbuch *Empfohlene Softwareumgebungen und Systemmindestvoraussetzungen*.

Voraussetzungen für die Netzdomäne

IBM EMM-Produkte, die als Suite installiert werden, müssen in derselben Netzdomäne installiert werden, um den Browsereinschränkungen zur Begrenzung von potenziellen Sicherheitsrisiken durch Cross-Site Scripting zu entsprechen.

Wichtig: Installieren Sie Contact Optimization auf einem eigenen System, auf dem keine weiteren IBM EMM-Produkte installiert sind, um die bestmögliche Leistung zu erreichen. Contact Optimization erfordert beträchtliche Ressourcen für die Berechnung und Datenverarbeitung. Sie verfügen über die größtmögliche Kontrolle und Flexibilität in Bezug auf die Leistungsoptimierung, wenn Sie Contact Optimization in einer zugeordneten Umgebung betreiben.

JVM-Anforderungen

IBM EMM-Anwendungen in einer Suite müssen auf einer dafür vorgesehenen Java™ Virtual Machine (JVM) implementiert werden. IBM EMM-Produkte passen die vom Webanwendungsserver verwendete JVM an. Treten Fehler bei der JVM auf, müssen Sie eine für IBM EMM-Produkte vorgesehene Oracle WebLogic- oder WebSphere-Domäne erstellen.

Erforderliche Kenntnisse

Um IBM EMM-Produkte installieren zu können, müssen Sie über umfassende Kenntnisse in der Umgebung verfügen, in der die Produkte installiert werden sollen. Erforderlich sind Kenntnisse in Betriebssystemen, Datenbanken und Webanwendungsservern.

Internet-Browsereinstellungen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Internet-Browser folgende Einstellungen aufweist:

- Der Browser darf keine Webseiten im Cache zwischenspeichern.
- Der Browser darf keine Popup-Fenster blockieren.

Zugriffsberechtigungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Netzberechtigungen besitzen, um die Installationsaufgaben auszuführen:

- Administratorzugriff auf alle erforderlichen Datenbanken
- Schreib- und Lesezugriff auf das entsprechende Verzeichnis und die Unterverzeichnisse für das Betriebssystemkonto, das Sie für die Ausführung des Webanwendungsservers und der IBM EMM-Komponenten verwenden
- Schreibberechtigung für alle Dateien, die Sie bearbeiten müssen
- Schreibberechtigung für alle Verzeichnisse, in denen Sie eine Datei speichern müssen, zum Beispiel das Installationsverzeichnis und das Sicherungsverzeichnis bei einem Upgrade
- Geeignete Schreib-/Lese-/Ausführungsberechtigung zur Ausführung des Installationsprogramms

Stellen Sie sicher, dass Sie das Administratorkennwort für den Webanwendungsserver besitzen.

Unter UNIX müssen alle Dateien des Installationsprogramms für IBM Produkte uneingeschränkte Berechtigungen besitzen, z. B. `rwxr-xr-x`.

Umgebungsvariable JAVA_HOME

Wenn eine Umgebungsvariable **JAVA_HOME** auf dem Computer definiert wurde, auf dem Sie ein IBM EMM-Produkt installieren, müssen Sie sicherstellen, dass die Variable auf eine unterstützte JRE-Version verweist. Informationen zu den Systemvoraussetzungen finden Sie im Handbuch *Empfohlene Softwareumgebungen und Systemmindestvoraussetzungen*.

Stellen Sie sicher, dass die Umgebungsvariable **JAVA_HOME** auf JRE 1.7 verweist. Wenn die Umgebungsvariable **JAVA_HOME** auf eine falsche JRE verweist, müssen Sie die Variable **JAVA_HOME** löschen, bevor Sie die IBM EMM-Installationsprogramme ausführen.

Sie können die Umgebungsvariable **JAVA_HOME** mit einer der folgenden Methoden löschen:

- Windows: Geben Sie in einem Befehlsfenster **set JAVA_HOME=** ein (leer lassen) und drücken Sie die Eingabetaste.
- UNIX: Geben Sie im Terminal **export JAVA_HOME=** ein (leer lassen) und drücken Sie die Eingabetaste.

export JAVA_HOME= (leer lassen)

Nachdem die Umgebungsvariable gelöscht wurde, verwenden die IBM EMM-Installationsprogramme die JRE, die im Produktpaket mit den Installationsprogrammen enthalten ist. Sie können die Umgebungsvariable nach der Installation wieder setzen.

Voraussetzung für Marketing Platform

Sie müssen Marketing Platform installieren oder aktualisieren, bevor IBM EMM-Produkte installiert oder aktualisiert werden. Für jede Gruppe von Produkten, die zusammenarbeiten, müssen Sie Marketing Platform nur einmal installieren oder aktualisieren. Die einzelnen Produktinstallationsprogramme überprüfen, ob erforder-

derliche Produkte installiert sind. Wenn Ihr Produkt bzw. Ihre Version nicht bei Marketing Platform registriert ist, werden Sie mit einer Nachricht aufgefordert, eine Installation oder ein Upgrade von Marketing Platform durchzuführen, um die Installation fortzusetzen. Marketing Platform muss implementiert sein und ausgeführt werden, bevor Sie Eigenschaften auf der Seite **Einstellungen > Konfiguration** festlegen können.

Voraussetzung für Campaign

Sie müssen Campaign installieren oder aktualisieren und konfigurieren, bevor Sie Contact Optimization installieren oder aktualisieren.

Anmerkung: Bei Installationen unter UNIX müssen Sie eventuell die Eigenschaft **Djava.awt.headless** in Ihrem Webanwendungsserver auf true setzen. Die Einstellung ist nur dann erforderlich, wenn Sie die Contact Optimization-Berichte nicht anzeigen können. Weitere Informationen finden Sie im *IBM Campaign-Installationshandbuch*.

Sie müssen keine zusätzlichen Datenquellen für Contact Optimization vorbereiten, da Contact Optimization die Datenquelle der Campaign-Systemtabellen verwendet.

Arbeitsblatt zur Installation von Contact Optimization

Mit dem Arbeitsblatt zur Installation von Contact Optimization können Sie Informationen zu der Datenbank, die die Contact Optimization-Systemtabellen enthält und Informationen zu weiteren IBM EMM-Produkten erfassen, die für die Installation von Contact Optimization erforderlich sind.

Campaign-Datenbankinformationen

Der Installationsassistent für Contact Optimization muss mit Ihrer Campaign-Systemtabellendatenbank kommunizieren, um die Contact Optimization-Tabellen erstellen zu können. Erfassen Sie die folgenden Informationen über Ihre Campaign-Installation, damit das Installationsprogramm die Contact Optimization-Datenbanktabellen einrichten und Contact Optimization konfigurieren kann:

Tabelle 5. Arbeitsblatt für die Campaign-Datenbankinformationen

Datenbankinformationen	Hinweise
Überprüfen Sie, ob die Campaign-Datenbank für Unicode konfiguriert ist.	
Campaign-Datenbanktyp Wenn der Datenbanktyp DB2 ist und die Datenbank auf einem UNIX-System installiert ist, notieren Sie den Pfad der DB2-Instanz. Wenn der Datenbanktyp "Oracle" ist, notieren Sie den Pfad zum Oracle-Ausgangsverzeichnis.	
Campaign-Datenbankhostname	
Campaign-Datenbankport	
Campaign-Datenbankname	
Benutzername für das Campaign-Datenbankkonto	

Tabelle 5. Arbeitsblatt für die Campaign-Datenbankinformationen (Forts.)

Datenbankinformationen	Hinweise
Kennwort für das Campaign-Datenbankkonto	
JDBC-Verbindungs-URL zur Campaign-Datenbank Das Installationsprogramm stellt die Verbindungs-URL auf der Basis der von Ihnen angegebenen Werte bereit. Sie müssen jedoch bestätigen, dass die URL korrekt ist.	
Name des Systems, auf dem der Campaign-Webanwendungsserver installiert ist.	
Port, über den der Campaign-Anwendungsserver empfangsbereit ist. Wenn Sie SSL implementieren wollen, geben Sie den SSL-Port an.	
Netzdomäne für das Bereitstellungssystem,	

Anmerkung: Wenn Sie Contact Optimization und Campaign auf getrennten Systemen installieren, müssen Sie das Campaign-Verzeichnis für die Campaign-Installation nicht als Netzlaufwerk auf dem System anhängen, auf dem Contact Optimization betrieben wird. Vergewissern Sie sich, dass `CAMPAIGN_HOME` auf `OPTIMIZE_HOME` in `ACOServer.bat/.sh` verweist. Diese Variable wird aus Gründen der Kompatibilität beibehalten und ist auf `OPTIMIZE_HOME` eingestellt. Der Wert dieser Variablen darf nicht geändert werden.

Marketing Platform-Datenbankinformationen

Der Installationsassistent für Contact Optimization muss mit der Marketing Platform-Systemtabellendatenbank kommunizieren können, damit das Produkt registriert wird. Bei jeder Ausführung des Installationsprogramms müssen Sie die folgenden Informationen zur Datenbankverbindung für die Marketing Platform-Systemtabellendatenbank eingeben:

- Datenbanktyp
- Datenbankhostname
- Datenbankport
- Datenbankname oder Schema-ID
- Benutzername und Kennwort für das Datenbankkonto
- JDBC-Verbindungs-URL für die Marketing Platform-Datenbank. Das Installationsprogramm stellt die Verbindungs-URL auf der Basis der von Ihnen angegebenen Werte bereit. Sie müssen jedoch bestätigen, dass die URL korrekt ist.

Wenn das Installationsprogramm die Systemtabellen erstellen soll, müssen Sie Informationen angeben, anhand derer das Installationsprogramm eine Verbindung zur Produktdatenbank herstellen kann. Wenn Sie die Systemtabellen manuell erstellen möchten, müssen Sie den Datenbankclient verwenden, um die SQL-Skripts auszuführen, die in der Produktinstallation enthalten sind.

Informationen zur Webkomponente

Rufen Sie die folgenden Informationen für alle IBM EMM-Produkte ab, die über eine Webkomponente verfügen, die Sie auf einem Webanwendungsserver implementieren:

- Name des Systems, auf dem die Webanwendungsserver installiert sind. Abhängig von der eingerichteten IBM EMM-Umgebung können ein Webanwendungsserver oder mehrere Webanwendungsserver vorhanden sein.
- Port, über den der Anwendungsserver empfängt. Wenn Sie SSL implementieren wollen, geben Sie den SSL-Port an.
- Netzdomäne für das Bereitstellungssystem, zum Beispiel "example.com".

IBM Site-ID

Wenn Sie ein IBM EMM-Produkt in einem der Länder installieren, das in der Anzeige **Land der Installation** des Produktinstallationsprogramms aufgelistet wird, müssen Sie die IBM Site-ID an der vorgesehenen Stelle eingeben. Die IBM Site-ID finden Sie in einem der folgenden Dokumente:

- IBM Begrüßungsschreiben
- Begrüßungsschreiben des technischen Support
- Befähigungsnachweis (Proof of Entitlement-Brief)
- Andere Kommunikation, die Ihnen beim Erwerb Ihrer Software gesendet wird

IBM kann durch die Software bereitgestellte Daten verwenden, um ein besseres Verständnis davon zu erlangen, wie Kunden unsere Produkte nutzen, und um den Kundendienst zu verbessern. Die gesammelten Daten enthalten keinerlei Informationen, mit denen einzelne Benutzer identifiziert werden können. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, wenn Sie nicht wünschen, dass solche Informationen erfasst werden:

1. Melden Sie sich nach der Installation von Marketing Platform als Benutzer mit Administratorberechtigung an Marketing Platform an.
2. Wechseln Sie zu **Einstellungen > Konfiguration** und legen Sie für die Eigenschaft **Seitentagging inaktivieren** in der Kategorie **Plattform** den Wert "True" fest.

Installationsreihenfolge für IBM EMM-Produkte

Wenn Sie mehrere IBM EMM-Produkte installieren oder für diese Upgrades durchführen, müssen Sie diese Installationen bzw. Upgrades in einer bestimmten Reihenfolge durchführen.

In der folgenden Tabelle werden Informationen zu der Reihenfolge bereitgestellt, die Sie beachten müssen, wenn Sie Installationen bzw. Upgrades für mehrere IBM EMM-Produkte durchführen:

Tabelle 6. Installations- oder Upgradereihenfolge für IBM EMM-Produkte

Produkt	Installations- oder Upgradereihenfolge
Campaign (mit oder ohne eMessage)	<ol style="list-style-type: none">1. Marketing Platform2. Campaign <p>Anmerkung: eMessage wird automatisch installiert, wenn Sie Campaign installieren. eMessage wird jedoch nicht während des Campaign-Installationsprozesses konfiguriert oder aktiviert.</p>

Tabelle 6. Installations- oder Upgradereihenfolge für IBM EMM-Produkte (Forts.)

Produkt	Installations- oder Upgradereihenfolge
Interact	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Interact-Designzeitumgebung 4. Interact-Laufzeitumgebung 5. Interact Extreme Scale Server <p>Wenn Sie nur die Interact-Designzeitumgebung installieren oder nur für diese ein Upgrade durchführen möchten, installieren Sie die Interact-Designzeitumgebung in der folgenden Reihenfolge bzw. führen Sie für die Interact-Designzeitumgebung in der folgenden Reihenfolge das Upgrade durch:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Interact-Designzeitumgebung <p>Wenn Sie nur die Interact-Laufzeitumgebung installieren oder nur für diese ein Upgrade durchführen möchten, installieren Sie die Interact-Laufzeitumgebung in der folgenden Reihenfolge bzw. führen Sie für die Interact-Laufzeitumgebung in der folgenden Reihenfolge das Upgrade durch:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Interact-Laufzeitumgebung <p>Wenn Sie nur den Interact Extreme Scale Server installieren möchten, installieren Sie den Interact Extreme Scale Server in der folgenden Reihenfolge:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Interact-Laufzeitumgebung 3. Interact Extreme Scale Server
Marketing Operations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Marketing Operations <p>Anmerkung: Wenn Sie Marketing Operations in Campaign integrieren, müssen Sie auch Campaign installieren. Die Installationsreihenfolge für diese beiden Produkte ist ohne Bedeutung.</p>
Distributed Marketing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Distributed Marketing
Contact Optimization	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Contact Optimization
Opportunity Detect	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Opportunity Detect <p>Wenn Opportunity Detect in Interact integriert ist, installieren Sie die Produkte in der folgenden Reihenfolge:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Interact 4. Opportunity Detect

Tabelle 6. Installations- oder Upgradereihenfolge für IBM EMM-Produkte (Forts.)

Produkt	Installations- oder Upgradereihenfolge
IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition	1. IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition

Kapitel 3. Installieren von Contact Optimization

Sie müssen das Installationsprogramm für IBM EMM ausführen, um die Installation von Contact Optimization zu starten. Vom Installationsprogramm für IBM EMM wird während des Installationsprozesses das Installationsprogramm (bzw. die Installationsprogramme) für Contact Optimization gestartet. Stellen Sie sicher, dass das Installationsprogramm für IBM EMM und das Produktinstallationsprogramm an derselben Position gespeichert werden.

Bei jeder Ausführung des Installationsprogramms für die IBM EMM-Suite müssen Sie zuerst die Datenbankverbindungsinformationen für die Marketing Platform-Systemtabellen eingeben. Wenn das Installationsprogramm für Contact Optimization gestartet wird, müssen Sie die erforderlichen Informationen für Contact Optimization eingeben.

Wichtig: Stellen Sie vor der Installation von Contact Optimization sicher, dass der verfügbare temporäre Speicherplatz auf dem Computer, auf dem Sie Contact Optimization installieren möchten, mehr als dreimal so groß wie die Größe des Installationsprogramms (bzw. der Installationsprogramme) von Contact Optimization ist.

Installationsdateien

Die Installationsdateien sind gemäß der Version des Produkts und des Betriebssystems benannt, auf dem Sie installiert werden müssen; davon ausgenommen ist das Betriebssystem UNIX. Unter UNIX existieren abweichende Installationsdateien für den X Window System-Modus und den Konsolenmodus.

In der folgenden Tabelle werden Beispiele für Installationsdateien dargestellt, die nach der Produktversion und dem Betriebssystem benannt sind:

Tabelle 7. Installationsdateien

Betriebssystem	Installationsdatei
Windows: GUI-Modus und Konsolenmodus	<i>Product_N.N.N.N_win64.exe</i> ; hierbei steht <i>Product</i> für den Namen des Produkts, <i>N.N.N.N</i> für die Versionsnummer des Produkts und Windows (64-Bit) ist das Betriebssystem, auf dem die Datei installiert werden muss.
UNIX: X Window System-Modus	<i>Product_N.N.N.N_solaris64.bin</i> ; hierbei steht <i>Product</i> für den Namen des Produkts und <i>N.N.N.N</i> für die Versionsnummer des Produkts.
UNIX: Konsolenmodus	<i>Product_N.N.N.N.bin</i> ; hierbei steht <i>Product</i> für den Namen des Produkts und <i>N.N.N.N</i> für die Versionsnummer des Produkts. Diese Datei kann für die Installation auf allen UNIX-Betriebssystemen verwendet werden.

Installieren von Contact Optimization im GUI-Modus

Unter Windows können Sie Contact Optimization im GUI-Modus installieren. Unter UNIX können Sie Contact Optimization im X Window System-Modus installieren.

Vorbereitende Schritte

Wichtig: Stellen Sie vor der Installation von Contact Optimization im GUI-Modus sicher, dass der verfügbare temporäre Speicherplatz auf dem Computer, auf dem Sie Contact Optimization installieren, mehr als dreimal so groß wie das Contact Optimization-Installationsprogramm ist.

Wichtig: Wenn IBM EMM-Produkte in einer verteilten Umgebung installiert sind, müssen Sie den Namen der Maschine und nicht die IP-Adresse in der Navigations-URL für alle Anwendungen in der Suite verwenden. Wenn Sie in einer Clusterumgebung arbeiten und sich in Ihrer Bereitstellung für die Verwendung von Standardports entscheiden, die ungleich 80 oder 443 sind, dann müssen Sie außerdem Änderungen an der Navigations-URL vornehmen und dabei die Standardportnummer entfernen.

Stellen Sie sicher, dass sich das IBM EMM-Installationsprogramm und die Contact Optimization-Installationsprogramme in demselben Verzeichnis auf dem Computer befinden, auf dem Sie Contact Optimization installieren möchten.

Stellen Sie sicher, dass Sie Marketing Platform und Campaign installieren, bevor Sie Contact Optimization installieren. Weitere Informationen zum Installieren von Marketing Platform finden Sie im *IBM Marketing Platform-Installationshandbuch*. Weitere Informationen zum Installieren von Campaign finden Sie im *IBM Campaign-Installationshandbuch*.

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Contact Optimization im GUI-Modus zu installieren:

Vorgehensweise

1. Wechseln Sie zu dem Ordner, in dem Sie das IBM EMM-Installationsprogramm gespeichert haben, und doppelklicken Sie auf das Installationsprogramm, um es zu starten.
2. Klicken Sie in der ersten Anzeige auf **OK**, um das Fenster **Einführung** anzuzeigen.
3. Gehen Sie im Installationsprogramm gemäß den Anweisungen vor und klicken Sie auf **Weiter**. Verwenden Sie die Informationen in der folgenden Tabelle, um für jedes Fenster im IBM EMM-Installationsprogramm die entsprechende Maßnahmen durchzuführen:

Tabelle 8. Grafische Benutzeroberfläche des IBM EMM-Installationsprogramms

Fenster	Beschreibung
Einführung	<p>Hierbei handelt es sich um das erste Fenster im Installationsprogramm der IBM EMM-Suite. In diesem Fenster können Sie die Installations- und Aktualisierungshandbücher für Contact Optimization öffnen. Außerdem wird ein Link zu den Installations- und Aktualisierungshandbüchern für Produkte angezeigt, deren Installationsprogramme im Installationsverzeichnis gespeichert werden.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Zieladresse Antwortdateien	<p>Klicken Sie auf das Kontrollkästchen Generieren der Antwortdatei, wenn Sie Antwortdateien für ein Produkt generieren möchten. In Antwortdateien werden die Informationen gespeichert, die für die Installation des Produkts erforderlich sind. Mit Antwortdateien können Sie eine unbeaufsichtigte Installation des Produkts durchführen.</p> <p>Klicken Sie im Feld Zieladresse Antwortdateien auf Auswählen, um die Zieladresse zu suchen, an der Sie die Antwortdateien speichern möchten. Klicken Sie alternativ auf Standardordner wieder herstellen, um die Antwortdateien an der Standardposition C:\ zu speichern.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
IBM EMM-Produkte	<p>Wählen Sie in der Liste Installationspaket die Option Angepasst aus, um Contact Optimization als das Produkt auszuwählen, das Sie installieren möchten.</p> <p>Im Bereich Installationspaket werden alle Produkte angezeigt, deren Installationsdateien sich in demselben Verzeichnis auf dem Computer befinden.</p> <p>Im Feld Beschreibung können Sie die Beschreibung des Produkts anzeigen, das Sie im Bereich Installationspaket ausgewählt haben.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>

Tabelle 8. Grafische Benutzeroberfläche des IBM EMM-Installationsprogramms (Forts.)

Fenster	Beschreibung
Installationsverzeichnis	<p>Klicken Sie im Feld Installationsverzeichnis angeben auf Auswählen, um das Verzeichnis zu suchen, in dem Sie das Produkt installieren möchten.</p> <p>Wenn Sie das Produkt in dem Ordner installieren möchten, in dem die Installationsprogramme gespeichert sind, klicken Sie auf Standardordner wieder herstellen.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Anwendungsserver auswählen	<p>Wählen Sie einen der folgenden Anwendungsserver für die Installation aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IBM WebSphere • Oracle WebLogic <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Plattform-Datenbanktyp	<p>Wählen Sie den entsprechenden Marketing Plattform-Datenbanktyp aus.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Plattform-Datenbankverbindung	<p>Geben Sie die folgenden Informationen zur Datenbank ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datenbankhostname • Datenbankport • Datenbankname oder System-ID (SID) • Datenbankbenutzername • Datenbankkennwort <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Plattform-Datenbankverbindung (Fortsetzung)	<p>Überprüfen und bestätigen Sie die JDBC-Verbindung.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Zusammenfassung der Installationsvorbereitungen	<p>Überprüfen und bestätigen Sie die Werte, die Sie im Verlauf des Installationsprozesses hinzugefügt haben.</p> <p>Klicken Sie auf Installieren, um den Installationsprozess zu starten.</p> <p>Das IBM Contact Optimization-Installationsprogramm wird geöffnet.</p>

4. Gehen Sie gemäß den Anweisungen im Contact Optimization-Installationsprogramm vor, um mit der Installation von Contact Optimization zu beginnen. Navigieren Sie mithilfe der Informationen in der folgenden Tabelle durch das Ins-

tallationsprogramm von Contact Optimization und führen Sie für jedes Fenster im Installationsprogramm von IBM Contact Optimization die entsprechenden Maßnahmen durch:

Tabelle 9. Grafische Benutzeroberfläche des IBM Contact Optimization-Installationsprogramms

Fenster	Beschreibung
Einführung	<p>Hierbei handelt es sich um das erste Fenster des Installationsprogramms von IBM Contact Optimization. In diesem Fenster können Sie das Installationshandbuch, das Aktualisierungshandbuch und die gesamte verfügbare Dokumentation zu Contact Optimization öffnen.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Softwarelizenzvereinbarung	<p>Lesen Sie die Vereinbarung sorgfältig durch. Mit Drucken können Sie die Vereinbarung drucken. Klicken Sie auf Weiter, wenn Sie die Vereinbarung bestätigen.</p>
Installationsverzeichnis	<p>Klicken Sie auf Auswählen, um zu dem Verzeichnis zu navigieren, in dem Sie Contact Optimization installieren möchten.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Campaign-Datenbankkonfiguration	<p>Wählen Sie eine der folgenden Optionen für die Konfiguration der Campaign-Datenbank aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatische Datenbankkonfiguration • Manuelle Datenbankkonfiguration <p>Wenn Sie Automatische Datenbankkonfiguration auswählen, wählen Sie Unicode SQL-Script ausführen aus, sofern die Systemtabellen für Unicode konfiguriert sind.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Campaign-Datenbankkonfiguration (Windows)	<p>Wählen Sie den entsprechenden Datenbanktyp aus.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>

Tabelle 9. Grafische Benutzeroberfläche des IBM Contact Optimization-Installationsprogramms (Forts.)

Fenster	Beschreibung
Campaign-Datenbankverbindung	<p>Geben Sie die folgenden Details für die Campaign-Datenbank ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datenbankhostname • Datenbankport • Datenbanksystem-ID (SID) • Datenbankbenutzername • Kennwort <p>Wichtig: Wenn IBM EMM-Produkte in einer verteilten Umgebung installiert sind, müssen Sie den Namen der Maschine und nicht die IP-Adresse in der Navigations-URL für alle Anwendungen in der Suite verwenden. Wenn Sie in einer Clusterumgebung arbeiten und sich in Ihrer Bereitstellung für die Verwendung von Standardports entscheiden, die ungleich 80 oder 443 sind, dann müssen Sie außerdem Änderungen an der Navigations-URL vornehmen und dabei die Standardportnummer entfernen.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
JDBC-Verbindung	<p>Überprüfen und bestätigen Sie die JDBC-Verbindung.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Contact Optimization-Verbindungseinstellungen	<p>Geben Sie die folgenden Verbindungseinstellungen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netzdomänenname • Hostname • Portnummer <p>Wählen Sie bei Bedarf das Kontrollkästchen Sichere Verbindung verwenden aus.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Einstellungen Contact Optimization-Dienstprogramme	<p>Geben Sie in das Feld JDBC-Treiberklassenpfad den Klassenpfad des JDBC-Treibers ein.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Zusammenfassung der Installationsvorbereitungen	<p>Überprüfen und bestätigen Sie die Werte, die Sie im Verlauf des Installationsprozesses hinzugefügt haben.</p> <p>Klicken Sie auf Installieren, um die Installation von Contact Optimization zu starten.</p>

Tabelle 9. Grafische Benutzeroberfläche des IBM Contact Optimization-Installationsprogramms (Forts.)

Fenster	Beschreibung
Installation abgeschlossen	<p>In diesem Fenster werden Informationen zu den Positionen der Protokolldateien angezeigt, die während der Installation erstellt wurden.</p> <p>Klicken Sie auf Fertig, um das Installationsprogramm für IBM Contact Optimization zu beenden und wieder zum IBM EMM-Installationsprogramm zurückzukehren.</p>

- Gehen Sie gemäß den Anweisungen im IBM EMM-Installationsprogramm vor, um die Installation von Contact Optimization zu beenden. Verwenden Sie die Informationen in der folgenden Tabelle, um für jedes Fenster im IBM EMM-Installationsprogramm die entsprechenden Maßnahmen durchzuführen:

Tabelle 10. Grafische Benutzeroberfläche des IBM EMM-Installationsprogramms

Fenster	Beschreibung
EAR-Implementierungsdatei	<p>Klicken Sie auf Keine EAR-Datei für Implementierung erstellen.</p> <p>Anmerkung: Sie erstellen für Contact Optimization keine EAR-Datei, weil von Contact Optimization keine Webanwendung bereitgestellt wird.</p> <p>Klicken Sie auf Weiter, um das nächste Fenster aufzurufen.</p>
Installation abgeschlossen	<p>In diesem Fenster werden Informationen zum Installationsprotokoll, Fehlerprotokoll und Ausgabeprotokoll der Installation angezeigt.</p> <p>Klicken Sie auf Fertig, um das IBM EMM-Installationsprogramm zu beenden.</p>

Contact Optimization und EAR- und WAR-Dateien

Für Contact Optimization werden keine EAR- oder WAR-Dateien bereitgestellt. Für Contact Optimization wird keine eigenständige Webanwendung bereitgestellt.

Alle Elemente der grafischen Benutzeroberfläche von Contact Optimization sind in der Webanwendung von Campaign enthalten. Während der Installation muss Contact Optimization bei Marketing Platform registriert werden, damit alle Funktion von Contact Optimization in Campaign aktiviert werden.

Installieren von Contact Optimization im Konsolenmodus

Der Konsolenmodus ermöglicht Ihnen die Installation von Contact Optimization in einem Befehlszeilenfenster. Im Befehlszeilenfenster können Sie unterschiedliche Optionen zum Ausführen von Aufgaben auswählen, zum Beispiel zum Auswählen der zu installierenden Produkte oder zum Auswählen des Ausgangsverzeichnisses für die Installation.

Vorbereitende Schritte

Stellen Sie vor der Installation von Contact Optimization sicher, dass Sie die folgenden Komponenten konfiguriert haben:

- Anwendungsserverprofil
- Datenbankschema

Um die Anzeigen des Installationsprogramms im Konsolenmodus korrekt anzeigen zu können, müssen Sie Ihre Terminalsoftware so konfigurieren, dass die UTF-8-Zeichencodierung unterstützt wird. Bei Verwendung anderer Codierungen wie z. B. ANSI wird der Text nicht ordnungsgemäß dargestellt und bestimmte Informationen sind nicht lesbar.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Eingabeaufforderungsfenster und navigieren Sie zu dem Verzeichnis, in dem Sie das Installationsprogramm für IBM EMM und das Installationsprogramm für Contact Optimization gespeichert haben.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um das Installationsprogramm für IBM EMM auszuführen.
 - Geben Sie unter Windows den folgenden Befehl ein:
`ibm_emm_installer_full_name -i console`
Beispiel: **`IBM_EMM_Installer_9.1.1.0.exe -i console`**
 - Rufen Sie unter Unix die Datei `ibm_emm_installer_full_name.sh` auf.
Beispiel: **`IBM_EMM_Installer_9.1.1.0.sh`**
3. Gehen Sie gemäß den Anweisungen vor, die in der Eingabeaufforderung angezeigt werden. Beachten Sie beim Auswählen einer Option in der Eingabeaufforderung die folgenden Richtlinien:
 - Standardoptionen sind mit dem Symbol [X] definiert.
 - Wenn Sie eine Option auswählen oder ihre Auswahl zurücknehmen möchten, geben Sie die Nummer ein, die für die Option definiert ist, und drücken Sie die Eingabetaste.

Beispiel: In der folgenden Liste werden die Komponenten angezeigt, die Sie installieren können:

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

Wenn Sie Distributed Marketing installieren möchten, Campaign dagegen nicht installieren möchten, geben Sie den folgenden Befehl ein: **2,4**

In der daraufhin angezeigten Liste werden dann die Optionen angezeigt, die Sie ausgewählt haben:

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

Anmerkung: Nehmen Sie die Auswahl der Option für Marketing Platform nur zurück, wenn Sie Marketing Platform bereits installiert haben.

4. Das IBM EMM-Installationsprogramm startet während des Installationsprozesses das Installationsprogramm von Contact Optimization. Gehen Sie gemäß den Anweisungen im Eingabeaufforderungsfenster des Installationsprogramms von Contact Optimization vor.
5. Nachdem Sie im Eingabeaufforderungsfenster des Installationsprogramms von Contact Optimization den Befehl `quit` eingegeben haben, wird das Fenster geschlossen. Befolgen Sie die Anweisungen im Eingabeaufforderungsfenster des IBM EMM-Installationsprogramms, um die Installation von Contact Optimization durchzuführen.

Anmerkung: Wenn während der Installation ein Fehler auftritt, wird eine Protokolldatei generiert. Sie müssen das Installationsprogramm beenden, um die Protokolldatei anzuzeigen.

Unbeaufsichtigtes Installieren von Contact Optimization

Verwenden Sie den unbeaufsichtigten oder nicht überwachten Modus, um Contact Optimization mehrfach zu installieren.

Vorbereitende Schritte

Stellen Sie vor der Installation von Contact Optimization sicher, dass Sie die folgenden Elemente konfiguriert haben:

- Anwendungsserverprofil
- Datenbankschema

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie Contact Optimization unter Verwendung des unbeaufsichtigten Modus installieren, werden Antwortdateien zum Abrufen der Informationen verwendet, die während der Installation erforderlich sind. Sie müssen Antwortdateien für eine unbeaufsichtigte Installation des Produkts erstellen. Antwortdateien können Sie auf eine der folgenden Arten erstellen:

- Mithilfe der Beispielantwortdateien als Vorlagen zum Erstellen Ihrer Antwortdateien. Die Beispielantwortdateien sind im Lieferumfang der Produktinstallationsprogramme im komprimierten Archiv `ResponseFiles` enthalten. Weitere Informationen zu Beispielantwortdateien finden Sie unter „Beispielantwortdateien“ auf Seite 22.
- Durch Ausführen der Produktinstallationsprogramme im GUI-Modus (Windows) oder X Window System-Modus (UNIX) oder im Konsolenmodus vor der Installation des Produkts im unbeaufsichtigten Modus. Für das Installationsprogramm der IBM EMM-Suite wird eine Antwortdatei erstellt, für ein Produktinstallationsprogramm wird mindestens eine Antwortdatei erstellt. Die Dateien werden in dem Verzeichnis erstellt, das Sie angeben.

Wichtig: Aus Sicherheitsgründen speichert das Installationsprogramm in den Antwortdateien keine Datenbankkennwörter. Wenn Sie Antwortdateien erstellen, müssen Sie jede Antwortdatei separat bearbeiten, um Datenbankkennwörter einzugeben. Öffnen Sie jede Antwortdatei und suchen Sie nach `PASSWORD`, um die Stelle zu finden, an der Sie die Antwortdatei bearbeiten müssen.

Wenn das Installationsprogramm im unbeaufsichtigten Modus ausgeführt wird, wird von ihm in den folgenden Verzeichnissen nacheinander nach Antwortdateien gesucht:

- In dem Verzeichnis, in dem das IBM EMM-Installationsprogramm gespeichert ist.
- In dem Ausgangsverzeichnis des Benutzers, der das Produkt installiert.

Stellen Sie sicher, dass sich alle Antwortdateien in demselben Verzeichnis befinden. Sie können den Pfad, in dem Antwortdateien gelesen werden, ändern, indem Sie in der Befehlszeile Argumente hinzufügen. Beispiel:

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

Vorgehensweise

Verwenden Sie den folgenden Befehl für Windows:

- **IBM_EMM_installer_full_name -i silent**

Beispiel:

IBM_EMM_Installer_9.1.1.0_win.exe -i silent

Verwenden Sie den folgenden Befehl für Linux:

- **IBM_EMM_installer_full_name_operating_system.bin -i silent**

Beispiel:

IBM_EMM_Installer_9.1.1_linux.bin -i silent

Beispielantwortdateien

Sie müssen Antwortdateien erstellen, um eine unbeaufsichtigte Installation von Contact Optimization einzurichten. Sie können die Antwortdateien mithilfe von Beispielantwortdateien erstellen. Die Beispielantwortdateien befinden sich gemeinsam mit den Installationsprogrammen in einer komprimierten Datei mit dem Namen ResponseFiles.

In der folgenden Tabelle finden Sie Angaben zu Beispielantwortdateien:

Tabelle 11. Beschreibung der Beispielantwortdateien

Beispielantwortdatei	Beschreibung
installer.properties	Die Beispielantwortdatei für das Masterinstallationsprogramm von IBM EMM.
installer_product initials and product version number.properties	Die Beispielantwortdatei für das Installationsprogramm von Contact Optimization. Beispiel: installer_ucn.n.n.n.properties ist die Antwortdatei für das Installationsprogramm von Campaign. Dabei steht n.n.n.n für die Versionsnummer.
installer_report pack initials, product initials, and version number.properties	Die Beispielantwortdatei für das Installationsprogramm des Berichtspakets. Beispiel: installer_urpc.properties ist die Antwortdatei für das Installationsprogramm des Campaign-Berichtspakets.

Kapitel 4. Contact Optimization konfigurieren

Contact Optimization verfügt nicht über eine eigenständige Webanwendung. Konfigurieren Sie Contact Optimization, nachdem Sie Campaign installiert, konfiguriert, implementiert und Ihre Installation geprüft haben.

Contact Optimization-Systemtabellen manuell erstellen und füllen

Bei der Installation greift das Installationsprogramm von Contact Optimization auf die Campaign-Systemtabellen zu, um die Contact Optimization-Systemtabellen automatisch zu erstellen. Wenn die Systemtabellen nicht automatisch erstellt werden, müssen Sie die SQL-Skripts von Contact Optimization für die entsprechende Datenbank ausführen, um die Contact Optimization-Systemtabellen manuell zu erstellen und zu füllen.

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Contact Optimization-Systemtabellen manuell zu erstellen und zu füllen:

Vorgehensweise

1. Führen Sie zum Erstellen und Füllen der Contact Optimization-Systemtabellen die SQL-Skripts für die Datenbank oder das Schema aus, die oder das die Campaign-Systemtabellen enthält.

Die SQL-Skripts befinden sich im Verzeichnis `ddl` in der Contact Optimization-Installation.

2. Wenn Ihre Campaign-Systemtabellen für Unicode konfiguriert sind, verwenden Sie das entsprechende Script im Verzeichnis `ddl/unicode` der Contact Optimization-Installation.

Führen Sie mithilfe der Angaben in der folgenden Tabelle das entsprechende Script für die Datenbank aus, um die Contact Optimization-Systemtabellen manuell zu erstellen:

Tabelle 12. Scripts zum Erstellen von Contact Optimization-Systemtabellen.

Datenquellentyp	Scriptname
IBM DB2	<code>aco_systab_db2.sql</code>
Microsoft SQL Server	<code>aco_systab_sqlsvr.sql</code>
Oracle	<code>aco_systab_ora.sql</code>

Zum Füllen der Contact Optimization-Tabellen ist lediglich das folgende Script verfügbar: `aco_populate_tables.sql`. Für das Script `aco_populate_tables.sql`, das zum Füllen der Tabellen verwendet wird, steht kein funktional entsprechendes Unicode-Script zur Verfügung.

Contact Optimization manuell registrieren

Registrieren Sie Contact Optimization bei Marketing Platform, um Menüelemente zu importieren und Konfigurationseigenschaften festzulegen. Falls das Installationsprogramm von Contact Optimization während des Installationsprozesses nicht auf die Marketing Platform-Systemtabellen zugreifen kann, müssen Sie das Dienstprogramm **configTool** ausführen, um Contact Optimization manuell zu registrieren.

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen das Dienstprogramm **configTool** jeweils einmal für jede Datei ausführen. Das Dienstprogramm **configTool** befindet sich im Verzeichnis `tools/bin` in der Marketing Platform-Installation.

Orientieren Sie sich bei der manuellen Registrierung von Contact Optimization an den folgenden Beispielbefehlen:

- `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"`

Die Konfigurationseigenschaften von Contact Optimization sind alle in Campaign enthalten. Daher müssen Sie keine Konfigurationseigenschaften registrieren.

Manuelles Festlegen der Konfigurationseigenschaften von Contact Optimization

Sie können die Konfigurationseigenschaften für den Listener von Contact Optimization festlegen. Sie können Namen und Port des Host-Servers für die Installation von Contact Optimization festlegen. Sie können Contact Optimization so konfigurieren, dass über SSL eine Verbindung zum Marketing Platform-Server aufgebaut wird.

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn vom Contact Optimization-Installationsprogramm während des Installationsprozesses nicht auf die Marketing Platform-Systemtabellen zugegriffen werden kann, wird vom Installationsprogramm eine Fehlermeldung angezeigt. Der Installationsprozess wird zwar fortgesetzt, Sie müssen aber zu **Einstellungen > Konfiguration** wechseln, um die Contact Optimization-Konfigurationseigenschaften manuell festzulegen.

Legen Sie bei Bedarf die folgenden Contact Optimization-Konfigurationseigenschaften in der Kategorie **Campaign > unicaACOListener** manuell fest:

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

Konfigurieren des Tools "AC0OptAdmin"

Sie können das Tool **AC0OptAdmin** so konfigurieren, dass Contact Optimization-Sitzungen in der Befehlszeile ausgeführt werden.

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Tool **AC0OptAdmin** zu konfigurieren:

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Datei **AC0OptAdmin.sh** (UNIX) oder **AC0OptAdmin** (Windows). Die Datei befindet sich im Verzeichnis **bin** im Installationsverzeichnis von Contact Optimization.
2. Bearbeiten Sie **JAVA_HOME**, um [Change Me] durch den Pfad zum Java-Verzeichnis zu ersetzen, das der Webanwendungsserver verwendet.
3. Speichern und schließen Sie die Datei.
4. Fügen Sie die Variable **JAVA_OPTIONS** zum Script des Webanwendungsservers hinzu oder bearbeiten Sie sie im Script des Webanwendungsservers. Fügen Sie die folgenden Optionen hinzu, um das Tool **AC0OptAdmin** in einer SSL-Umgebung unter Windows und UNIX zu konfigurieren:
 - **-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>**

Konfigurieren von Contact Optimization für Chinesisch, Japanisch und Koreanisch

Ändern Sie die Contact Optimization-Datei **AC0server**, um Contact Optimization mit Benutzernamen zu verwenden, in denen chinesische, japanische oder koreanische Zeichen enthalten sind.

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Contact Optimization für chinesische, japanische oder koreanische Benutzer zu konfigurieren:

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Contact Optimization-Serverdatei. Die Datei **AC0server** befindet sich im Verzeichnis **bin** im Installationsverzeichnis von Contact Optimization.
2. Entfernen Sie den Kommentar und legen Sie für die Umgebungsvariable **UNICA_ACSYSENCODING** den Wert **UTF-8** fest.

Unter **Windows**: Entfernen Sie **@rem** vor der folgenden Zeile in **AC0server.bat**:

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

Unter **UNIX**: Entfernen Sie **#** vor der folgenden Zeile in **AC0server.sh**:

```
#UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8  
#export UNICA_ACSYSENCODING
```
3. Speichern und schließen Sie die Datei.
4. Starten Sie den Contact Optimization-Server in einem neuen Konsolenfenster, wenn der Contact Optimization-Server bereits ausgeführt wird.

Starten des Contact Optimization-Servers

Um Contact Optimization verwenden zu können, müssen Sie den Contact Optimization-Server starten. Führen Sie das Script **AC0server** aus, um den Contact Optimization-Server zu starten.

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Contact Optimization-Server zu starten:

Vorgehensweise

1. Führen Sie zum Starten des Contact Optimization-Servers das Script **AC0server** aus. Das Script **AC0server** befindet sich im Verzeichnis `bin` in der Installation von Contact Optimization. Verwenden Sie zur Ausführung des Scripts **AC0server** die folgenden Befehle:
 - Unter Windows: **AC0Server.bat start**
 - Unter UNIX: **./AC0Server.sh start**
2. Um zu überprüfen, ob der **AC0server**-Prozess aktiv ist, öffnen Sie den Windows Task Manager oder verwenden Sie den Befehl **ps -ef | grep unica_aolsnr** auf UNIX-Systemen.

Tabellen von Contact Optimization zuordnen

Sie können Daten zwischen Contact Optimization und Campaign austauschen, indem Sie die Systemtabellen, Kontaktverlaufstabellen und Segmentzugehörigkeitstabellen von Contact Optimization den Campaign-Tabellen zuordnen.

Informationen zu diesem Vorgang

Anmerkung: Das Zuordnen der Systemtabellen der Segmentzugehörigkeit in Campaign für die Verwendung mit strategischen Segmenten ist optional. Ordnen Sie die Systemtabelle der Segmentzugehörigkeit nur dann einer Zielgruppe zu, wenn Sie diese Zielgruppe in Ablaufdiagrammen oder Contact Optimization-Sitzungen verwenden, in denen strategische Segmente eingesetzt werden.

Weitere Informationen zum Zuordnen von Systemtabellen in Campaign finden Sie im *IBM Campaign-Administratorhandbuch*.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Tabellen von Contact Optimization zuzuordnen:

Vorgehensweise

1. Ordnen Sie alle Systemtabellen zu.
2. Ordnen Sie alle Kontaktverlaufstabellen zu.

Bestätigen Sie, dass jede Zielgruppenebene in Ihrer Campaign-Konfiguration über eine Kontaktverlaufstabelle verfügt. Sie müssen jede Kontaktverlaufstabelle zuordnen. Weitere Informationen zu zusätzlichen Kontaktverlaufstabellen finden Sie im *IBM Campaign-Administratorhandbuch*.
3. Optional: Ordnen Sie für jede Zielgruppe, die in Contact Optimization-Sitzungen mit strategischen Segmenten verwendet wird, die Systemtabelle der Segmentzugehörigkeit für die Zielgruppe der Datenbanktabelle zu, die die Segmentmitglieder definiert.

Anforderungen bei der Verwendung strategischer Segmente:

Wenn Sie den Einsatz strategischer Segmente planen, stellen Sie sicher, dass für jede Zielgruppenebene in der Campaign-Konfiguration eine Segmentzugehörigkeitstabelle vorhanden ist. Sie müssen jede Segmentzugehörigkeitstabelle zuordnen.

Erstellen Sie zwei Indizes für die Segmentzugehörigkeitstabelle der Zielgruppe. Erstellen Sie den ersten Index für die 'SegmentID' und den zweiten für die Zielgruppenebenenspalte. Die Tabelle 'UA_SegMembership' wird mit einem Index für die 'CustomerID' und einem für die 'SegmentID' ausgeliefert.

Weitere Informationen zu Systemtabellen und strategischen Segmenten finden Sie im *IBM Campaign-Administratorhandbuch*.

Verweis auf Zuordnung der Contact Optimization-Systemtabelle

Ordnen Sie zur Integration von Contact Optimization in Campaign alle Contact Optimization-Systemtabellen den Campaign-Tabellen zu.

Sie können Daten zwischen Contact Optimization und Campaign austauschen, indem Sie die Contact Optimization-Tabellen in den Campaign-Tabellen zuordnen. Ordnen Sie alle Systemtabellen, Kontaktverlaufstabellen und Segmentzugehörigkeitstabellen von Contact Optimization den Campaign-Tabellen zu.

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu den Contact Optimization-Systemtabellen und den entsprechenden Datenbanktabellen:

Tabelle 13. Zuordnung der Contact Optimization-Systemtabelle

Contact Optimization-Systemtabelle	Datenbanktabelle
Optimize-Sitzungstabelle	UACO_OptSession
Optimize-Prozesstabelle	UACO_OptimizeProcess
Optimize-Ausführungsverlauftabelle	UACO_SesnRunHist
Optimize-Sitzungssegmenttabelle	UACO_SesnSegment
Optimize-Angebotssegmenttabelle	UACO_OfferSeg
Optimize-Sitzungsangebotstabelle	UACO_SesnOffer
Optimize-Regeltabelle	UACO_Rule
Optimize-Ausnahmeregeltabelle	UACO_RException
Optimize-Ausnahmeregelbeschränkungstabelle	UACO_RExConstraint
Optimize-Regelbeschränkungstabelle	UACO_RConstraint
Optimize-Regelangebotslistentabelle	UACO_ROfferList
Optimize-Regelangebotstabelle	UACO_ROffer
Optimize-Regelsegmenttabelle	UACO_RSegment
Optimize-Kontaktvorschlagsbasistabelle	UACO_PCTBase
Optimize-Attributvorschlagsbasistabelle	UACO_POABase
Optimize-Kontaktoptimierungsbasistabelle	UACO_OCTBase

Verweis auf Zuordnung der Contact Optimization-Kontaktverlaufstabelle

Ordnen Sie zur Integration von Contact Optimization in Campaign alle Contact Optimization-Kontaktverlaufstabellen den Campaign-Tabellen zu.

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu den Contact Optimization-Kontaktverlaufstabellen und den entsprechenden Datenbanktabellen:

Tabelle 14. Zuordnung der Contact Optimization-Kontaktverlaufstabelle

Kontaktverlaufstabelle	Datenbanktabelle
Verlaufstabelle Kundenkontakt	UA_ContactHistory
Ausführliche Verlaufstabelle Kundenkontakt	UA_DtlContactHist

Die Namen von zusätzlichen Tabellen der Zielgruppenebenen sind für Ihre Konfiguration von Contact Optimization eindeutig.

Überprüfen der Contact Optimization-Installation

Wenn Contact Optimization ordnungsgemäß installiert wurde, müssen Sie in der Lage sein, mithilfe des Optimize-Prozesses in Campaign die Campaign-Ablaufdiagramme zur Stapelverarbeitung zu erstellen. Um dies sicherzustellen, melden Sie sich bei IBM EMM an und vergewissern Sie sich, dass Sie auf **Campaign > Contact Optimizations** zugreifen können.

Vorbereitende Schritte

Anmerkung: Bevor Sie überprüfen, ob die Installation oder das Upgrade von Contact Optimization ordnungsgemäß ausgeführt wurde, müssen Sie sicherstellen, dass die Eigenschaft **Affinium|Campaign|acoInstalled** auf true eingestellt ist. Wenn **Affinium|Campaign|acoInstalled** auf false eingestellt ist, erhalten Sie eine Fehlermeldung, die besagt, dass Contact Optimization nicht installiert ist.

Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem Sie die Contact Optimization-Tabellen den Campaign-Tabellen zugeordnet haben, müssen Sie sich eventuell bei der IBM EMM-Konsole ab- und wieder anmelden, damit **Campaign > Contact Optimizations** angezeigt wird.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Contact Optimization-Installation zu überprüfen:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei der IBM EMM-Konsole an.
2. Wählen Sie **Contact Optimizations** im Menü aus. Die Seite **Alle Contact Optimization-Sitzungen** wird angezeigt. Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Contact Optimization-Sitzungen anzeigen und verwalten können.

Kapitel 5. Konfigurieren von mehreren Partitionen für Contact Optimization

In der Campaign-Produktfamilie bieten Partitionen die Möglichkeit, die Daten unterschiedlicher Benutzergruppen zu schützen. Wenn Sie Campaign oder eine entsprechende IBM EMM-Anwendung für den Betrieb mit mehreren Partitionen konfigurieren, wird den Benutzern jede Partition als eigene Instanz der Anwendung angezeigt. Es weist nichts darauf hin, dass auf demselben System noch weitere Partitionen vorhanden sind.

Funktionsweise mehrerer Partitionen

Bei IBM EMM-Anwendungen, die mit Campaign ausgeführt werden, können Sie die Anwendung in Partitionen konfigurieren, in denen eine Instanz von Campaign konfiguriert ist. Anwendungsbenutzer der einzelnen Partitionen können auf die Contact Optimization-Funktionen, -Daten und -Kudentabellen zugreifen, die für Contact Optimization in derselben Partition konfiguriert wurden.

Vorteile der Partitionen

Mehrere Partitionen sind beim Einrichten einer hohen Sicherheit zwischen Gruppen und Benutzern vorteilhaft, weil jede Partition über eigene Contact Optimization-Systemtabellen verfügt. Mehrere Partitionen können nicht verwendet werden, wenn Benutzergruppen Daten gemeinsam nutzen müssen.

Jede Partition weist eigene Konfigurationseinstellungen auf und Contact Optimization kann für jede Benutzergruppe angepasst werden. Von allen Partitionen werden jedoch dieselben Binärdateien für die Installation verwendet. Durch die Verwendung derselben Binärdateien für alle Partitionen können Sie den Aufwand für Installation und Upgrade bei mehreren Partitionen minimieren.

Zuordnung von Benutzern zu Partitionen

Der Zugriff auf Partitionen wird mithilfe der Mitgliedschaft in Marketing Plattform-Gruppen verwaltet.

Mit Ausnahme des Superusers der Partition (`platform_admin`) kann jeder IBM Benutzer zu einer Partition gehören. Ein Benutzer, der Zugriff auf mehrere Partitionen benötigt, muss über getrennte IBM Benutzerkonten für jede Partition verfügen.

Wenn nur eine Contact Optimization-Partition vorhanden ist, müssen die Benutzer dieser Partition nicht explizit zugeordnet werden, um auf Contact Optimization zugreifen zu können.

Zugriff auf Daten einer Partition

In einer aus mehreren Partitionen bestehenden Konfiguration verfügen die Partitionen über die folgenden Sicherheitseigenschaften:

- Ein Benutzer kann nicht auf eine Partition zugreifen, wenn der Benutzer nicht Mitglied einer Gruppe ist, die dieser Partition zugeordnet ist.
- Ein Benutzer einer Partition kann Daten in einer anderen Partition nicht anzeigen oder ändern.

- Benutzer können nicht in einem Contact Optimization-Dateisystem über das Stammverzeichnis ihrer Partition aus den Dialogfeldern zum Navigieren in Contact Optimization navigieren. Wenn zum Beispiel die beiden Partitionen "partition1" und "partition2" vorhanden sind, und Sie zu der Gruppe gehören, die zu "partition1" zugeordnet ist, können Sie nicht über ein Dialogfeld in der Verzeichnisstruktur für "partition2" navigieren.

Einrichten mehrerer Partitionen für Contact Optimization

Sie können in Contact Optimization mehrere Partitionen verwenden, damit verschiedene Benutzergruppen über Zugriff auf unterschiedliche Daten von Contact Optimization und Campaign verfügen.

Informationen zu diesem Vorgang

Bei der Installation von Contact Optimization wird die Standardpartition `partition1` im Verzeichnis `ContactOptimization/partitions` der Installation von Contact Optimization erstellt. Sie können in demselben Verzeichnis weitere Partitionen erzeugen.

Anmerkung: Speichern Sie eine Kopie des ursprünglichen Verzeichnisses von `partition1`, die als Sicherung dient.

Wenn Sie Contact Optimization für die Verwendung mit mehreren Partitionen konfigurieren, müssen Sie auch Campaign für die Verwendung mit mehreren Partitionen einrichten. Die Namen der Partitionen, die Sie für Contact Optimization einrichten, müssen exakt mit den Namen der entsprechenden Partitionen übereinstimmen, die Sie für Campaign erstellen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mehrere Partitionen für Contact Optimization zu konfigurieren:

Vorgehensweise

1. Erstellen Sie Ihre Campaign-Partitionen.
2. Erstellen Sie für jede Partition, die Sie in Campaign im Verzeichnis Partitionen Ihrer Contact Optimization-Installation erstellen, ein entsprechendes Verzeichnis.

Wenn Sie beispielsweise `partition2` in Campaign erstellt haben, müssen Sie auch das Verzeichnis `ContactOptimization/partitions/partition2` erstellen.

3. Kopieren Sie den Inhalt des Verzeichnisses `ContactOptimization/partitions/partition1` zusammen mit allen (leeren) Unterverzeichnissen in das für die neue Partition erstellte Verzeichnis.

Kopieren Sie beispielsweise den Inhalt des Verzeichnisses `partition1` in das Verzeichnis `ContactOptimization/partitions/partition2`.

4. Falls das neu erstellte Verzeichnis Unterverzeichnisse enthält, die nicht leer sind, löschen Sie alle Dateien in diesen Unterverzeichnissen.
5. Führen Sie die SQL-Skripts aus, um die Contact Optimization-Systemtabellen in der Datenbank zu erstellen und zu füllen, die für die neue Partition konfiguriert wurde.

Weitere Informationen zum Ausführen der SQL-Skripts finden Sie unter „Contact Optimization-Systemtabellen manuell erstellen und füllen“ auf Seite 23.

6. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5 für jede Partition, die Sie erstellen müssen. Verwenden Sie als Ausgangspunkt jeweils das zuletzt eingerichtete Verzeichnis.

Ergebnisse

Anmerkung: Die Partitionen werden standardmäßig im Verzeichnis `ContactOptimization/partitions` installiert. Sie können das Standardverzeichnis für Contact Optimization oder das Verzeichnis, in dem die Partitionen angegeben sind, ändern.

Konfiguration von "ACOServer" für mehrere Partitionen

Sie können die Standardposition der Partitionen bei Bedarf mithilfe des Scripts **ACOServer** ändern. Für die Verwendung mehrerer Partitionen müssen Sie sicherstellen, dass von Contact Optimization auf das korrekte Partitionsverzeichnis verwiesen wird.

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie Contact Optimization installieren, wird in dem Verzeichnis, das von `OPTIMIZE_HOME` angegeben wird, ein Standardpartitionsverzeichnis erstellt. Dieses Standardverzeichnis für Partitionen enthält eine Partition, nämlich `partition1`. Auch wenn Sie weitere Partitionen für die Konfiguration von Contact Optimization erstellen, können Sie die Standardposition für alle Partitionen ändern.

Um das Ausgangsverzeichnis für Partitionen zu ändern, können Sie optional die Umgebungsvariable **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** in der Contact Optimization-Serverdatei definieren. Mit der Variablen **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** wird das Stammverzeichnis für die Partitionen festgelegt. Wenn Sie die Variable **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** festlegen, überschreibt diese den Standardwert.

Legen Sie die Umgebungsvariable **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** in der Contact Optimization-Serverdatei mithilfe einer der folgenden Methoden fest:

Vorgehensweise

1. Unter Windows: Legen Sie die Umgebungsvariable **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** durch Hinzufügen der folgenden Zeilen zur Datei `ACOServer.bat` fest:

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

2. Unter UNIX: Legen Sie die Umgebungsvariable **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** durch Hinzufügen der folgenden Zeilen zur Datei `ACOServer.sh` fest:

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

Kapitel 6. Contact Optimization deinstallieren

Führen Sie das Contact Optimization-Deinstallationsprogramm-Deinstallationsprogramm aus, um Contact Optimization zu deinstallieren. Wenn Sie das Contact Optimization-Deinstallationsprogramm ausführen, dann werden die während des Installationsprozesses erstellten Dateien entfernt. Es werden zum Beispiel Konfigurationsdateien, Registrierungsinformationen des Installationsprogramms und Benutzerdaten vom Computer entfernt.

Informationen zu diesem Vorgang

Bei der Installation von IBM EMM-Produkten wird im Verzeichnis `Uninstall_product` (wobei *product* die Bezeichnung Ihres IBM Produkts ist) ein Deinstallationsprogramm installiert. Unter Windows wird auch ein Eintrag in der Liste **Programme hinzufügen oder entfernen** in der Systemsteuerung erstellt.

Wenn Sie, anstatt das Deinstallationsprogramm auszuführen, die Dateien manuell aus Ihrem Installationsverzeichnis entfernen, kann das dazu führen, dass die spätere Neuinstallation eines IBM Produkts an derselben Position unvollständig ausgeführt wird. Bei der Deinstallation eines Produkts wird dessen Datenbank nicht entfernt. Das Deinstallationsprogramm entfernt nur während der Installation erstellte Standarddateien. Dateien, die nach der Installation erstellt oder generiert werden, werden nicht entfernt.

Anmerkung: Unter UNIX muss das Deinstallationsprogramm von dem Benutzerkonto ausgeführt werden, das Contact Optimization installiert hat.

Vorgehensweise

1. Stoppen Sie den Contact Optimization-Listener.
2. Führen Sie zum Löschen der Contact Optimization-Tabellen aus der Systemtabellendatenbank das Script `aco_systab_drop.sql` aus, das sich im Verzeichnis `ddl` in Ihrer Contact Optimization-Installation befindet. Wenn das Verzeichnis `ddl` im Produktinstallationsverzeichnis vorhanden ist, führen Sie die Scripts aus, die im Verzeichnis `ddl` zum Löschen der Tabellen aus der Systemtabellendatenbank enthalten sind.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Contact Optimization zu deinstallieren:
 - Doppelklicken Sie auf das Deinstallationsprogramm von Contact Optimization, das sich im Verzeichnis `Uninstall_Product` befindet. Das Deinstallationsprogramm wird in dem Modus ausgeführt, in dem Sie Contact Optimization installiert haben.
 - Navigieren Sie in einem Befehlszeilenfenster zu dem Verzeichnis, in dem sich das Deinstallationsprogramm befindet, und führen Sie den folgenden Befehl aus, um Contact Optimization unter Verwendung des Konsolenmodus zu deinstallieren:
`Uninstall_Product -i console`
 - Navigieren Sie in einem Befehlszeilenfenster zu dem Verzeichnis, in dem sich das Deinstallationsprogramm befindet, und führen Sie den folgenden Befehl aus, um Contact Optimization unter Verwendung des unbeaufsichtigten Modus zu deinstallieren:
`Uninstall_Product -i silent`

Wenn Sie Contact Optimization unter Verwendung des unbeaufsichtigten Modus deinstallieren, verläuft der Deinstallationsprozess ohne Dialoge für eine Benutzerinteraktion.

Anmerkung: Wenn Sie keine Option für die Deinstallation von Contact Optimization angeben, wird das Deinstallationsprogramm für Contact Optimization in dem Modus ausgeführt, in dem die Installation von Contact Optimization ausgeführt wurde.

Kapitel 7. configTool

Die Eigenschaften und Werte auf der Seite **Konfiguration** werden in den Systemtabellen gespeichert. Mit dem Dienstprogramm configTool können Sie Konfigurationseinstellungen in die Systemtabellen importieren und daraus exportieren.

Verwendung von configTool

Die Verwendung von configTool empfiehlt sich bei folgenden Aufgaben:

- Zum Importieren von im Lieferumfang von Campaign enthaltenen Partitions- und Datenquellenvorlagen, die Sie anschließend auf der Seite **Konfiguration** ändern und duplizieren können
- Zum Registrieren (Importieren der Konfigurationseigenschaften) von IBM EMM-Produkten, wenn das Installationsprogramm des Produkts die Eigenschaften nicht automatisch zur Datenbank hinzufügen kann
- Zum Exportieren einer XML-Version der Konfigurationseinstellungen zu Sicherungszwecken oder zum Importieren in eine andere Installation von IBM EMM
- Zum Löschen von Kategorien, die nicht den Link **Kategorie löschen** aufweisen. Dazu exportieren Sie mit configTool Ihre Konfiguration, löschen dann manuell die XML-Datei, die die Kategorie erstellt, und importieren mit configTool die bearbeitete XML-Datei.

Wichtig: Dieses Dienstprogramm ändert die Tabellen `usm_configuration` und `usm_configuration_values` in der Marketing Platform-Systemtabellendatenbank, die die Konfigurationseigenschaften und deren Werte enthalten. Die besten Ergebnisse erzielen Sie, wenn Sie entweder Sicherungskopien dieser Tabellen erstellen oder die vorhandenen Konfiguration mit configTool exportieren und die Ergebnisdatei sichern, um die Konfiguration wiederherstellen zu können, falls beim Importieren mit configTool ein Fehler auftritt.

Syntax

```
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
```

Befehle

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

Löscht Konfigurationseigenschaften und deren Einstellungen und gibt einen Pfad in der Konfigurationseigenschaftshierarchie an.

Der Elementpfad muss die internen Namen von Kategorien und Eigenschaften verwenden. Diese können Sie abrufen, indem Sie die Seite **Konfiguration** öffnen, die

gewünschte Kategorie oder Eigenschaft auswählen und den Pfad beachten, der im rechten Bereich in Klammern angezeigt wird. Verwenden Sie zur Begrenzung eines Pfads in der Konfigurationseigenschaftshierarchie das Zeichen | und schließen Sie den Pfad in doppelte Anführungszeichen ein.

Folgendes beachten:

- Mit diesem Befehl können nur Kategorien und Eigenschaften in einer Anwendung gelöscht werden, nicht die ganze Anwendung. Verwenden Sie den Befehl `-u`, um die Registrierung einer ganzen Anwendung aufzuheben.
- Zum Löschen von Kategorien, die nicht den Link **Kategorie löschen** auf der Seite **Konfiguration** aufweisen, müssen Sie die Option `-o` verwenden.

Wenn Sie `-d` mit dem Befehl `-vp` verwenden, löscht configTool alle untergeordneten Knoten in dem von Ihnen angegebenen Pfad, wenn diese Knoten nicht in der von Ihnen angegebenen XML-Datei enthalten sind.

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

Importiert Konfigurationseigenschaften und deren Einstellungen aus einer angegebenen XML-Datei.

Geben Sie zum Importieren einen Pfad zu dem übergeordneten Element an, unter dem Sie Ihre Kategorien importieren wollen. Das Dienstprogramm configTool importiert Eigenschaften unter der Kategorie, die Sie im Pfad angeben.

Sie können Kategorien auf einer beliebigen Ebene unterhalb der höchsten Ebene hinzufügen, jedoch keine Kategorie auf derselben Ebene wie die oberste Kategorie.

Der Pfad des übergeordneten Elementpfads muss die internen Namen von Kategorien und Eigenschaften verwenden. Diese können Sie abrufen, indem Sie die Seite **Konfiguration** öffnen, die erforderliche Kategorie oder Eigenschaft auswählen und den Pfad beachten, der im rechten Bereich in Klammern angezeigt wird. Verwenden Sie zur Begrenzung eines Pfads in der Konfigurationseigenschaftshierarchie das Zeichen | und schließen Sie den Pfad in doppelte Anführungszeichen ein.

Sie können eine Speicherposition der Importdatei relativ zum Verzeichnis `tools/bin` oder einen vollständigen Verzeichnispfad angeben. Wenn Sie einen relativen Pfad oder keinen Pfad angeben, sucht configTool zuerst nach der Datei relativ zum Verzeichnis `tools/bin`.

Standardmäßig überschreibt dieser Befehl eine vorhandene Kategorie nicht, aber mit der Option `-o` können Sie die Überschreibung erzwingen.

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

Exportiert Konfigurationseigenschaften und deren Einstellungen in eine XML-Datei mit einem angegebenen Namen.

Sie können alle Konfigurationseigenschaften exportieren oder den Export auf eine bestimmte Kategorie beschränken, indem Sie in der Konfigurationseigenschaftshierarchie einen Pfad angeben.

Der Elementpfad muss die internen Namen von Kategorien und Eigenschaften verwenden. Diese können Sie abrufen, indem Sie die Seite **Konfiguration** öffnen, die gewünschte Kategorie oder Eigenschaft auswählen und den Pfad beachten, der im

rechten Bereich in Klammern angezeigt wird. Verwenden Sie zur Begrenzung eines Pfads in der Konfigurationseigenschaftshierarchie das Zeichen | und schließen Sie den Pfad in doppelte Anführungszeichen ein.

Sie können eine Speicherposition der Exportdatei relativ zum aktuellen Verzeichnis oder einen vollständigen Verzeichnispfad angeben. Wenn in der Dateiangabe kein Trennzeichen (/ unter UNIX, / oder \ unter Windows) enthalten ist, schreibt configTool die Datei in das Verzeichnis tools/bin in Ihrer Marketing Platform-Installation. Wenn Sie die Erweiterung xml nicht angeben, wird sie von configTool hinzugefügt.

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

Dieser Befehl wird hauptsächlich bei manuellen Upgrades zum Importieren von Konfigurationseigenschaften verwendet. Wenn Sie ein Fixpack angewendet haben, das eine neue Konfigurationseigenschaft enthält, und dann ein Upgrade durchführen, kann das Importieren einer Konfigurationsdatei im Rahmen eines manuellen Upgrades bewirken, dass bei der Anwendung des Fixpacks festgelegte Werte überschrieben werden. Mit dem Befehl -vp wird sichergestellt, dass der Import keine zuvor festgelegten Konfigurationswerte überschreibt.

Wichtig: Nachdem Sie das Dienstprogramm configTool mit der Option -vp verwendet haben, müssen Sie den Webanwendungsserver, auf dem Marketing Platform implementiert ist, erneut starten, damit die Änderungen wirksam werden.

Wenn Sie -d mit dem Befehl -vp verwenden, löscht configTool alle untergeordneten Knoten in dem von Ihnen angegebenen Pfad, wenn diese Knoten nicht in der von Ihnen angegebenen XML-Datei enthalten sind.

-r *productName* -f *registrationFile*

Registriert die Anwendung. Die Speicherposition der Registrierungsdatei kann relativ zum Verzeichnis tools/bin oder mit einem vollständigen Pfad angegeben werden. Standardmäßig überschreibt dieser Befehl eine vorhandene Konfiguration nicht, aber mit der Option -o können Sie die Überschreibung erzwingen. Der Parameter *productName* muss einer der oben aufgeführten Namen sein.

Folgendes beachten:

- Bei Verwendung des Befehls -r muss die Registrierungsdatei <application> als erster Tag in der XML-Datei enthalten.
Im Lieferumfang Ihres Produkts können andere Dateien enthalten sein, mit denen Sie Konfigurationseigenschaften in die Marketing Platform-Datenbank einfügen können. Verwenden Sie für diese Dateien den Befehl -i. Nur die Datei, deren erster Tag <application> ist, kann mit dem Befehl -r verwendet werden.
- Die Registrierungsdatei für Marketing Platform hat die Bezeichnung Manager_config.xml und der erste Tag ist <Suite>. Registrieren Sie diese Datei bei einer Neuinstallation mit dem Dienstprogramm populateDb oder führen Sie das Installationsprogramm von Marketing Platform erneut aus, wie im *IBM Marketing Platform-Installationshandbuch* beschrieben.
- Verwenden Sie nach der Erstinstallation zur erneuten Registrierung von anderen Produkten als Marketing Platform das Dienstprogramm configTool mit dem Befehl -r und mit -o, um die vorhandenen Eigenschaften zu überschreiben.

Das Dienstprogramm configTool verwendet Produktnamen als Parameter bei den Befehlen zur Registrierung von Produkten und zur Aufhebung der Registrierung.

Mit dem Release 8.5.0 von IBM EMM haben sich viele Produktnamen geändert. Die von configTool erkannten Namen wurden jedoch nicht geändert. Die gültigen Produktnamen, die mit configTool verwendet werden können, sowie die aktuellen Namen der Produkte sind unten aufgeführt.

Tabelle 15. Produktnamen zur Registrierung bzw. Aufhebung der Registrierung durch configTool

Produktname	In configTool verwendeter Name
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 Detect	Detect
Leads	Leads
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	SPSS
Digital Analytics	Coremetrics

-u *productName*

Hebt die Registrierung einer mit *productName* angegebenen Anwendung auf. Sie brauchen keinen Pfad zur Produktkategorie anzugeben. Der Produktname ist erforderlich und ausreichend. Bei dem Prozess werden alle Eigenschaften und Konfigurationseinstellungen des Produkts entfernt.

Optionen

-o

Bei Verwendung mit -i oder -r wird eine vorhandene Kategorie oder Produktregistrierung (Knoten) überschrieben.

Bei Verwendung mit -d können Sie eine Kategorie (Knoten) löschen, die nicht den Link **Kategorie löschen** auf der Seite **Konfiguration** aufweist.

Beispiele

- Importieren Sie Konfigurationseinstellungen aus einer Datei namens Product_config.xml in das Verzeichnis conf in der Marketing Platform-Installation.

```
configTool -i -p "Affinium" -f Product_config.xml
```
- Importieren Sie eine der bereitgestellten Campaign-Datenquellenvorlagen in die Campaign-Standardpartition 'partition1'. In dem Beispiel wird vorausgesetzt, dass Sie die Oracle-Datenquellenvorlage OracleTemplate.xml im Verzeichnis tools/bin in der Marketing Platform-Installation platziert haben.

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

- Exportieren Sie alle Konfigurationseinstellungen in eine Datei namens myConfig.xml im Verzeichnis D:\backups.

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

- Exportieren Sie eine vorhandene Campaign-Partition (mit Datenquelleneinträgen), speichern Sie sie in einer Datei namens partitionTemplate.xml im Standardverzeichnis tools/bin in der Marketing Platform-Installation.

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

- Registrieren Sie eine Anwendung namens productName manuell mithilfe einer Datei namens app_config.xml im Standardverzeichnis tools/bin in der Marketing Platform-Installation und erzwingen Sie die Überschreibung einer vorhandenen Registrierung dieser Anwendung durch diese Datei.

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

- Heben Sie die Registrierung einer Anwendung namens productName auf.

```
configTool -u productName
```

Vor der Kontaktaufnahme zum Technical Support von IBM

Sollte sich ein Problem nicht mithilfe der Dokumentation beheben lassen, können sich die für den Support zuständigen Kontaktpersonen Ihres Unternehmens telefonisch an den technischen Support von IBM wenden. Damit wir Ihnen möglichst schnell und erfolgreich helfen können, beachten Sie dabei bitte die Anleitungen in diesem Abschnitt.

Wenn Sie wissen möchten, wer die für den Support zuständige Kontaktperson Ihres Unternehmens ist, wenden Sie sich an Ihren IBM-Administrator.

Anmerkung: Der technische Support schreibt bzw. erstellt keine API-Skripts. Wenden Sie sich zur Unterstützung bei der Implementierung unserer API-Angebote an IBM Professional Services.

Zu erfassende Informationen

Halten Sie folgende Informationen bereit, wenn Sie sich an den technischen Support von IBM wenden:

- Kurze Beschreibung der Art Ihres Problems
- Detaillierte Fehlermeldungen, die beim Auftreten des Problems angezeigt werden.
- Schritte zum Reproduzieren des Problems
- Entsprechende Protokolldateien, Sitzungsdateien, Konfigurationsdateien und Daten
- Informationen zu Ihrer Produkt- und Systemumgebung von , die Sie entsprechend der Beschreibung unter „Systeminformationen“ abrufen können.

Systeminformationen

Bei Ihrem Anruf beim technischen Support von IBM werden Sie um verschiedene Informationen gebeten.

Sofern das Problem Sie nicht an der Anmeldung hindert, finden Sie einen Großteil der benötigten Daten auf der Info-Seite. Dort erhalten Sie Informationen zu Ihren installierten IBM Anwendungen.

Sie können über **Hilfe > Info** (Help > About) auf die Info-Seite zugreifen. Wenn Sie nicht auf die Info-Seite zugreifen können, überprüfen Sie, ob sich die Datei `version.txt` im Installationsverzeichnis Ihrer Anwendung befindet.

Kontaktinformationen für den technischen Support von IBM

Wenn Sie sich an den Technical Support von IBM wenden möchten, finden Sie weitere Informationen auf der Website des Technical Support für IBM Produkte (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Anmerkung: Um eine Supportanforderung einzugeben, müssen Sie sich mit einem IBM Account anmelden. Dieser Account muss mit Ihrer IBM Kundennummer verknüpft sein. Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Accounts zu Ihrer IBM Kundennummer erhalten Sie unter **Unterstützungsressourcen > Gültige Softwareunterstützung** im Support-Portal.

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden.

Möglicherweise bietet IBM die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen über die gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkte und Services sind beim zuständigen IBM Ansprechpartner erhältlich. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für die in diesem Handbuch beschriebenen Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

IBM Director of Licensing
IBM Europe, Middle East & Africa
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Defense
France

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuausgabe veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
USA

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesem Dokument beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer kontrollierten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Gewährleistung, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Alle von IBM angegebenen Preise sind empfohlene Richtpreise und können jederzeit ohne weitere Mitteilung geändert werden. Händlerpreise können unter Umständen von den hier genannten Preisen abweichen.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Beispielanwendungsprogramme, die in Quellsprache geschrieben sind und Programmier Techniken in verschiedenen Betriebsumgebungen veranschaulichen. Sie dürfen diese Beispielprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, zu verwenden, zu vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle für die Betriebsumgebung konform sind, für die diese Beispielprogramme geschrieben werden. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet. Daher kann IBM die Zuverlässigkeit, Wartungsfreundlichkeit oder Funktion dieser Programme weder zusagen noch gewährleisten. Die Beispielprogramme werden ohne Wartung (auf "as-is"-Basis)

und ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. IBM übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der Beispielpprogramme entstehen.

Marken

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite "Copyright and trademark information" unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Hinweise zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen

IBM Softwareprodukte, einschließlich Software as a Service-Lösungen ("Softwareangebote"), können Cookies oder andere Technologien verwenden, um Informationen zur Produktnutzung zu erfassen, die Endbenutzererfahrung zu verbessern und Interaktionen mit dem Endbenutzer anzupassen oder zu anderen Zwecken. Ein Cookie ist ein Datenelement, das von einer Website an Ihren Browser gesendet wird und dann als Tag auf Ihrem Computer gespeichert werden kann, mit dem Ihr Computer identifiziert wird. In vielen Fällen werden von diesen Cookies keine personenbezogenen Daten erfasst. Wenn ein Softwareangebot, das von Ihnen verwendet wird, die Erfassung personenbezogener Daten anhand von Cookies und ähnlichen Technologien ermöglicht, werden Sie im Folgenden über die hierbei geltenden Besonderheiten informiert.

Abhängig von den bereitgestellten Konfigurationen kann dieses Softwareangebot Sitzungscookies und permanente Cookies verwenden, mit denen der Benutzername des Benutzers und andere personenbezogene Daten zum Zwecke des Sitzungsmanagements, zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit und zu anderen funktionsbezogenen Zwecken sowie zur Nutzungsüberwachung erfasst werden. Diese Cookies können deaktiviert werden. Durch die Deaktivierung kann jedoch auch die von ihnen bereitgestellte Funktionalität nicht mehr genutzt werden.

Die Erfassung personenbezogener Daten mithilfe von Cookies und ähnlichen Technologien wird durch verschiedene rechtliche Bestimmungen geregelt. Wenn die für dieses Softwareangebot implementierten Konfigurationen Ihnen als Kunde die Möglichkeit bieten, personenbezogene Daten von Endbenutzern über Cookies und andere Technologien zu erfassen, dann sollten Sie ggf. juristische Beratung zu den geltenden Gesetzen für eine solche Datenerfassung in Anspruch nehmen. Dies gilt auch in Bezug auf die Anforderungen, die vom Gesetzgeber in Bezug auf Hinweise und die Einholung von Einwilligungen vorgeschrieben werden.

IBM setzt voraus, dass Kunden folgende Bedingungen erfüllen: (1) Sie stellen einen klar erkennbaren und auffälligen Link zu den Nutzungsbedingungen der Kundenwebsite (z. B. Datenschutzerklärung) bereit. Dieser Link muss wiederum einen Link zu der Vorgehensweise von IBM und des Kunden bei der Datenerhebung und Datennutzung umfassen. (2) Sie weisen darauf hin, dass Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons von IBM im Auftrag des Kunden auf dem Computer des Besuchers platziert werden. Dieser Hinweis muss eine Erläuterung hinsichtlich des Zwecks dieser Technologie umfassen. (3) Sie müssen in dem gesetzlich vorgeschriebenen Umfang die Einwilligung von Websitebesuchern einholen, bevor Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons vom Kunden oder von IBM im Auftrag des Kunden auf den Geräten der Websitebesucher platziert werden.

Weitere Informationen zur Verwendung verschiedener Technologien einschließlich der Verwendung von Cookies zu diesen Zwecken finden Sie im IBM Online Privacy Statement unter der Webadresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> im Abschnitt mit dem Titel "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".

