

IBM Contact Optimization
Versão 9 Release 1.1
26 de novembro de 2014

Guia de Upgrade



Nota

Antes de usar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 27.

Esta edição se aplica à versão 9, liberação 1, modificação 1 do IBM Contact Optimization e a todas as liberações e modificações subsequentes, até que seja indicado de outra forma em novas edições.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2014.

Índice

Capítulo 1. Visão Geral do upgrade . . . 1

Roteiro de upgrade	1
Como os Instaladores Funcionam	2
Modos de Instalação.	2
Arquivos de Resposta de Amostra	2
Documentação e Ajuda do Contact Optimization	3

Capítulo 2. Planejando o upgrade do Contact Optimization 5

Pré-Requisitos	5
Pré-requisitos de upgrade para todos os produtos do IBM EMM	7
Planilha de upgrade do Contact Optimization	8

Capítulo 3. Atualizando o Contact Optimization 11

Capítulo 4. Configurando o Contact Optimization 13

Registrando o Contact Optimization Manualmente	13
Mapeando Tabelas para o Contact Optimization	13

Referência de Mapeamento de Tabela do Sistema do Contact Optimization	14
Referência de Mapeamento de Tabela de Históricos de Contato do Contact Optimization	15
Verificando a Instalação do Contact Optimization.	15

Capítulo 5. Desinstalando o Contact Optimization 17

Capítulo 6. configTool 19

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM 25

Avisos 27

Marcas Registradas	29
------------------------------	----

Capítulo 1. Visão Geral do upgrade

Um upgrade do Contact Optimization está concluído quando você faz upgrade e configura Contact Optimization. O Guia de Upgrade do Contact Optimization fornece informações detalhadas sobre como fazer upgrade e configurar Contact Optimization.

Use a seção Roteiro de Upgrade, para obter um amplo entendimento sobre como usar o Guia de Upgrade do Contact Optimization.

Roteiro de upgrade

Use o roteiro de upgrade para localizar rapidamente as informações que você precisa para fazer upgrade do Contact Optimization.

É possível utilizar a tabela a seguir para varrer as tarefas que devem ser concluídas para o upgrade do Contact Optimization:

Tabela 1. Roteiro de upgrade do Contact Optimization

Tópico	Informações
Capítulo 1, "Visão Geral do upgrade"	Este capítulo fornece as informações a seguir: <ul style="list-style-type: none">• "Como os Instaladores Funcionam" na página 2• "Modos de Instalação" na página 2• "Documentação e Ajuda do Contact Optimization" na página 3
Capítulo 2, "Planejando o upgrade do Contact Optimization", na página 5	Este capítulo fornece as informações a seguir: <ul style="list-style-type: none">• "Pré-Requisitos" na página 5• "Pré-requisitos de upgrade para todos os produtos do IBM EMM" na página 7• "Planilha de upgrade do Contact Optimization" na página 8
Capítulo 3, "Atualizando o Contact Optimization", na página 11	Este capítulo fornece informações sobre como fazer upgrade do Contact Optimization.
Capítulo 4, "Configurando o Contact Optimization", na página 13	Este capítulo fornece as informações a seguir: <ul style="list-style-type: none">• "Registrando o Contact Optimization Manualmente" na página 13• "Mapeando Tabelas para o Contact Optimization" na página 13• "Verificando a Instalação do Contact Optimization" na página 15
Capítulo 5, "Desinstalando o Contact Optimization", na página 17	Este capítulo fornece informações sobre como desinstalar o Contact Optimization.
Capítulo 6, "configTool", na página 19	Este capítulo fornece informações sobre como utilizar o utilitário configTool .

Como os Instaladores Funcionam

Você deve usar o instalador do conjunto e o instalador do produto ao instalar ou atualizar qualquer produto do IBM® EMM. Por exemplo, para a instalação do Contact Optimization, você deve usar o instalador de conjunto do IBM EMM e o instalador do IBM Contact Optimization.

Certifique-se de usar as diretrizes a seguir antes de usar o instalador de conjunto e o instalador de produto do IBM EMM:

- O instalador de conjunto e o instalador de produto devem estar no mesmo diretório do computador no qual você deseja instalar o produto. Quando houver várias versões de um instalador do produto no diretório com o instalador principal, o instalador principal sempre mostra a última versão do produto na tela de Produtos IBM EMM no assistente de instalação.
- Se estiver planejando instalar uma correção imediatamente após instalar um produto do IBM EMM, certifique-se de que o instalador da correção esteja no mesmo diretório dos instaladores de conjunto e de produto.
- O diretório de nível superior padrão para as instalações do IBM EMM é /IBM/EMM para UNIX ou C:\IBM\EMM para Windows. Entretanto, é possível modificar o diretório durante a instalação.

Modos de Instalação

O instalador de conjunto do IBM EMM pode ser executado em um dos modos a seguir: Modo GUI do , modo X Window System do , modo do console ou modo silencioso (também chamado de modo não assistido). Selecione um modo que se adeque aos seus requisitos quando instalar o Contact Optimization.

Modo X Window System da GUI do

Use o modo GUI do para Windows ou o modo X Window System para UNIX ao instalar o Contact Optimization usando a interface gráfica com o usuário.

Modo do Console

Use o modo do console para instalar o Contact Optimization usando da janela de linha de comandos.

Nota: Para exibir corretamente as telas do Instalador no modo do console, configure seu software do terminal para suportar a codificação de caracteres UTF-8. Outra codificação de caracteres, como a ANSI, não renderizará o texto corretamente, tornando algumas informações ilegíveis.

Modo Silencioso

Use o modo silencioso ou não assistido para instalar o Contact Optimization diversas vezes. O modo silencioso usa arquivos de resposta para instalação e não requer entrada de usuário durante o processo de instalação.

Arquivos de Resposta de Amostra

Você deve criar arquivos de resposta para configurar uma instalação silenciosa do Contact Optimization. É possível usar arquivos de resposta de amostra para criar seus arquivos de resposta. Os arquivos de resposta de amostra estão incluídos com os instaladores no archive compactado ResponseFiles.

A tabela a seguir fornece informações sobre arquivos de resposta de amostra:

Tabela 2. Descrição de Arquivos de Resposta de Amostra

Arquivo de resposta de amostra	Descrição
installer.properties	O arquivo de resposta de amostra para instalador principal do IBM EMM.
installer_iniciais do produto e número de versão do produto.properties	O arquivo de resposta de amostra para o instalador do Contact Optimization. Por exemplo, installer_ucn.n.n.n.properties é o arquivo de resposta do instalador do Campaign, em que n.n.n.n é o número de versão.
installer_iniciais do pacote de relatórios, iniciais do produto e número de versão.properties	O arquivo de resposta de amostra para o instalador do pacote de relatórios. Por exemplo, installer_urpc.properties é o arquivo de resposta do instalador de pacote de relatórios do Campaign.

Documentação e Ajuda do Contact Optimization

O Contact Optimization fornece documentação e ajuda para usuários, administradores e desenvolvedores.

Use a tabela a seguir para obter informações sobre como iniciar com o Contact Optimization:

Tabela 3. Ativo e em Execução

Tarefa	Documentação
Visualizar uma lista de novos recursos, problemas conhecidos e soluções alternativas	Notas sobre a Liberação do <i>IBM Contact Optimization</i>
Aprenda sobre a estrutura do banco de dados do Contact Optimization	Tabelas de Sistema e Dicionário de Dados do <i>Contact Optimization</i>
Instalar ou fazer upgrade do Contact Optimization	Um dos seguintes guias: <ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Contact Optimization Installation Guide</i> • Guia de Upgrade do <i>IBM Contact Optimization</i>

Use a tabela a seguir para obter informações sobre como configurar e usar o Contact Optimization:

Tabela 4. Configure e Use o Contact Optimization

Tarefa	Documentação
<ul style="list-style-type: none"> • Crie sessões do Contact Optimization • Configure o processo do Contact Optimization • Use contatos otimizados em campanhas de marketing 	Guia do Usuário do <i>IBM Contact Optimization</i>

Use a tabela a seguir para obter informações sobre como obter ajuda se você enfrentar problemas ao usar o Contact Optimization:

Tabela 5. Obter Ajuda

Tarefa	Instruções
<ul style="list-style-type: none"> • Resolução de problemas de erros de instalação do Contact Optimization • Resolução de problemas de erros de sessão do Contact Optimization • Melhorar o desempenho do Contact Optimization 	Guia de Resolução de Problemas do <i>IBM Contact Optimization</i>
Abrir ajuda online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escolha Ajuda > Ajuda para essa página para abrir um tópico de ajuda contextual. 2. Clique no ícone Mostrar Navegação na janela de ajuda para exibir a ajuda completa.
Obter PDFs	Use um dos seguintes métodos: <ul style="list-style-type: none"> • Escolha Ajuda > Documentação do Produto para acessar os PDFs do Contact Optimization. • Escolha Ajuda > Toda a Documentação do IBM EMM Suite para acessar toda a documentação disponível.
Obter suporte	Vá para http://www.ibm.com/support para acessar o Portal de Suporte do IBM .

Capítulo 2. Planejando o upgrade do Contact Optimization

Faça o upgrade de sua instalação do Contact Optimization após entender as diretrizes específicas para a sua versão atual do Contact Optimization.

Nota: Versões do Contact Optimization anteriores à 9.x foram denominadas Optimize.

Use as seguintes diretrizes para fazer o upgrade do Contact Optimization:

Tabela 6. Cenários de upgrade do Contact Optimization

Versão de origem	Caminho do upgrade
Versão 7.3.0 e posterior	Conclua as seguintes etapas para fazer o upgrade do Contact Optimization: 1. Faça upgrade para o Contact Optimization versão 9.1.0. 2. Execute uma atualização local da versão 9.1.0 para 9.1.1.
Versão 9.1.0	Execute uma atualização local em sua versão atual do Contact Optimization. Importante: O Contact Optimization e o Campaign devem estar no mesmo nível de versão. Por exemplo, você deve atualizar o Campaign para a versão 9.1.1 antes de atualizar o Contact Optimization para a versão 9.1.1.

Pré-Requisitos

Antes de instalar ou atualizar quaisquer produtos do IBM EMM, você deve certificar-se de que o computador esteja em conformidade com todo o software e hardware de pré-requisito.

Requisitos do Sistema

Para informações sobre os requisitos do sistema, consulte o guia *Ambientes de Software e Requisitos de Sistema Mínimos Recomendados*.

Requisitos de Domínio de Rede

Os produtos do IBM EMM que são instalados como um conjunto devem ser instalados no mesmo domínio de rede para estarem em conformidade com as restrições de navegador que são projetadas para limitar os riscos de segurança que podem ocorrer com o cross-site scripting.

Importante: Para melhor desempenho, instale o Contact Optimization em seu próprio sistema, em que nenhum outro produto IBM EMM esteja instalado. O Contact Optimization requer recursos de cálculo e processamento de dados significantes. Você tem o maior controle e flexibilidade para ajuste de desempenho se operar o Contact Optimization em um ambiente dedicado.

Requisitos de JVM

Aplicativos IBM EMM dentro de um conjunto devem ser implementados em uma máquina virtual Java™ (JVM) dedicada. Produtos do IBM EMM customizam o

JVM que é usado pelo servidor de aplicativos da web. Caso você encontre erros relacionados ao JVM, você deve criar um domínio Oracle WebLogic ou WebSphere que seja dedicado aos produtos do IBM EMM.

Requisitos de Conhecimento

Para instalar produtos do IBM EMM, você deve ter um conhecimento completo do ambiente no qual os produtos são instalados. Esse conhecimento inclui conhecimento sobre sistemas operacionais, bancos de dados e servidores de aplicativo da web.

Configurações do Navegador da Internet

Certifique-se que o seu navegador da Internet esteja em conformidade com as configurações a seguir:

- O navegador não deve armazenar páginas da web em cache.
- O navegador não deve bloquear janelas pop-up.

Permissões de Acesso

Verifique se você tem as seguintes permissões de rede para concluir as tarefas de instalação:

- Acesso de administração a todos os bancos de dados necessários.
- Acesso de leitura e gravação para o diretório e subdiretórios relevantes para a conta de sistema operacional que você usa para executar o servidor de aplicativos da web e os componentes do IBM EMM.
- Permissão de gravação para todos os arquivos que você deve editar
- Permissão de gravação para todos os diretórios nos quais você deve salvar um arquivo, como o diretório de instalação e diretório de backup se você estiver fazendo upgrade
- Permissões apropriadas de leitura/gravação/execução para executar o instalador

Verifique se você possui a senha administrativa para o seu servidor de aplicativos da web.

Para UNIX, todos os arquivos do instalador para produtos do IBM devem ter permissões completas, por exemplo, `rwxr-xr-x`.

Variável de Ambiente `JAVA_HOME`

Se uma variável de ambiente `JAVA_HOME` é definida no computador no qual você instalará um produto IBM EMM, verifique se a variável aponta para uma versão suportada do JRE. Para informações sobre os requisitos do sistema, consulte o guia *Ambientes de Software e Requisitos de Sistema Mínimos Recomendados*.

Certifique-se de que a variável de ambiente `JAVA_HOME` aponte para o JRE 1.7. Se a variável de ambiente `JAVA_HOME` apontar para um JRE incorreto, você deve limpar a variável `JAVA_HOME` antes de executar os instaladores do IBM EMM.

É possível limpar a variável de ambiente `JAVA_HOME` por meio do uso de um dos métodos a seguir:

- Windows: Em uma janela de comando, insira `set JAVA_HOME=` (deixar vazio) e pressione Enter.
- UNIX: No terminal, insira `export JAVA_HOME=` (deixar vazio) e pressione Enter.

export JAVA_HOME= (deixar vazio)

Após a variável de ambiente estar limpa, os instaladores do IBM EMM usam o JRE que está empacotado com os instaladores. É possível reconfigurar a variável de ambiente após a conclusão da instalação.

Requisito do Marketing Platform

Você deve instalar ou fazer upgrade do Marketing Platform antes de instalar ou atualizar qualquer produto do IBM EMM. Para cada grupo de produtos que trabalham juntos, você deve instalar ou fazer upgrade do Marketing Platform apenas uma vez. Cada instalador do produto verifica se os produtos necessários estão instalados. Se seu produto ou versão não estiver registrado com o Marketing Platform, uma mensagem solicitará que você instale ou atualize o Marketing Platform antes de prosseguir com a instalação. O Marketing Platform deve estar implementado e executando antes que você possa configurar quaisquer propriedades na página **Configurações > Configuração**.

Requisito do Campaign

Você deve instalar ou fazer upgrade e configurar o Campaign antes de instalar ou fazer upgrade do Contact Optimization.

Nota: Para instalações no UNIX, talvez seja necessário configurar a propriedade **Djava.awt.headless** para true em seu servidor de aplicativos da web. A configuração é necessária apenas quando for impossível visualizar relatórios do Contact Optimization. Consulte o Guia de Instalação do *IBM Campaign* para detalhes.

Não é necessário preparar quaisquer origens de dados adicionais para o Contact Optimization porque o Contact Optimization usa a origem de dados das tabelas de sistema do Campaign.

Pré-requisitos de upgrade para todos os produtos do IBM EMM

Atenda a todos os requisitos para permissões, sistema operacional e conhecimento corretamente antes de atualizar o Contact Optimization para assegurar uma experiência de atualização perfeita.

Removendo arquivos de resposta gerados por instalações anteriores

Se você estiver fazendo upgrade de uma versão anterior à 8.6.0, deve excluir os arquivos de resposta gerados por instalações anteriores do Contact Optimization. Arquivos de resposta antigos não são compatíveis com os instaladores da versão 8.6.0 e posterior.

A falha ao remover arquivos de resposta antigos pode resultar em dados incorretos preenchidos nos campos do instalador quando o instalador for executado ou o instalador pode não instalar alguns arquivos ou pode ignorar etapas de configuração.

O arquivo de resposta do IBM é denominado `installer.properties`.

Os arquivos de resposta para cada produto são denominados `installer_productversion.properties`.

O instalador cria arquivos de resposta no diretório que você especifica durante a instalação. O local padrão é o diretório inicial do usuário.

Requisito de conta do usuário para UNIX

No UNIX, a conta do usuário que instalou o produto deve concluir o upgrade, caso contrário, o instalador falhará ao detectar uma instalação anterior.

Upgrades da versão de 32 bits para 64 bits

Se você estiver mudando de uma versão de 32 bits para uma de 64 bits do Contact Optimization, assegure-se de concluir as tarefas a seguir:

- Assegure-se de que as bibliotecas do cliente de banco de dados para as origens de dados do produto sejam de 64 bits.
- Certifique-se de que todos os caminhos de bibliotecas relevantes, por exemplo scripts de inicialização ou de ambiente, façam referência corretamente às versões de 64 bits de seus drivers de banco de dados.

Planilha de upgrade do Contact Optimization

Use a planilha de upgrade do Contact Optimization para reunir informações sobre o banco de dados que contém as suas tabelas de sistema do upgrade do Contact Optimization e sobre outros produtos do IBM EMM que são necessários para o upgrade do Contact Optimization.

Informações do Banco de Dados do Campaign

O assistente de instalação para o Contact Optimization deve acessar o banco de dados de tabelas do sistema do Campaign para criar as tabelas do Contact Optimization. Você deve coletar as seguintes informações sobre a sua instalação do Campaign para permitir que o instalador configure as tabelas do banco de dados e configure adequadamente o Contact Optimization:

Tabela 7. Planilha de informações do banco de dados

Informações do banco de dados	Notas
Verifique se o banco de dados do Campaign está configurado para Unicode	
Tipo de banco de dados do Campaign Se o tipo de banco de dados for DB2 e estiver instalado em um sistema UNIX, observe o caminho de instância do DB2. Se o tipo de banco de dados for Oracle, observe o caminho do diretório inicial do Oracle.	
Nome de host do banco de dados do Campaign	
Porta do banco de dados do Campaign	
Nome do banco de dados do Campaign	
Nome do usuário para a conta do banco de dados do Campaign	
Senha para a conta do banco de dados do Campaign	

Tabela 7. Planilha de informações do banco de dados (continuação)

Informações do banco de dados	Notas
<p>URL de conexão JDBC para o banco de dados do Campaign</p> <p>O instalador fornece a URL de conexão baseada nos valores que você fornece, no entanto, confirme que a URL está correta.</p> <p>Por exemplo, para SQL Server, a URL de conexão JDBC assume o seguinte formato:</p> <pre>jdbc:sqlserver://your_db_host:your_db_port; databaseName=your_db_name</pre>	
<p>O nome do sistema em que o servidor de aplicativos da web do Campaign está instalado.</p>	
<p>A porta na qual o servidor de aplicativos do Campaign atende.</p> <p>Se você pretende implementar SSL, obtenha a porta SSL.</p>	
<p>O domínio de rede para seu sistema de implementação.</p>	

Nota: Se você tiver o Contact Optimization e o Campaign em sistemas separados, não precisa montar o diretório Campaign para a sua instalação do Campaign como uma unidade de rede no sistema que hospeda o Contact Optimization. Certifique-se de que CAMPAIGN_HOME está apontando para OPTIMIZE_HOME em ACOServer.bat/.sh. Essa variável é retida para propósitos de compatibilidade e é configurada como OPTIMIZE_HOME. Não altere o valor dessa variável.

Informações do Banco de Dados do Marketing Platform

O assistente de instalação do Contact Optimization deve ser capaz de acessar o banco de dados de tabelas do sistema do Marketing Platform para registrar o produto.

Sempre que você executar o instalador do IBM EMM, você deve inserir as informações de conexão com o banco de dados a seguir para o banco de dados de tabelas do sistema do Marketing Platform:

- Tipo de banco de dados
- Nome do host do banco de dados
- Porta do banco de dados
- Nome do banco de dados
- Nome de usuário e senha para a conta do banco de dados
- URL de conexão JDBC para o banco de dados do Marketing Platform

O instalador fornece a URL de conexão baseada nos valores que você fornecer. No entanto, você deve confirmar se a URL está correta.

Capítulo 3. Atualizando o Contact Optimization

É possível fazer upgrade do Contact Optimization, sobrescrevendo a sua instalação existente do Contact Optimization.

Sobre Esta Tarefa

Nota: Você deve fazer upgrade do Campaign e do Contact Optimization juntos. Se você não quiser fazer upgrade do Campaign e do Contact Optimization juntos, deve parar o ouvinte do Contact Optimization manualmente.

É possível concluir upgrades no local para o Contact Optimization 9.1.0. Um upgrade no local é aquele no qual você sobrescreve a sua instalação existente.

Conclua as seguintes etapas para fazer o upgrade do Contact Optimization:

Procedimento

1. Pare o ouvinte do Contact Optimization. Antes de parar o ouvinte do Contact Optimization, certifique-se de ter configurado o caminho para *CAMPAIGN_HOME* corretamente no script **ACOServer**.

Use o script **ACOServer** para parar o ouvinte do Contact Optimization. O script **ACOServer** está no diretório bin da instalação do Contact Optimization.

Execute o seguinte comando para parar o ouvinte do Contact Optimization:

- No Windows: **ACOServer.bat stop**
- No UNIX: **./ACOServer.sh stop**

2. Faça backup do Campaign e dos diretórios iniciais do Contact Optimization.
3. Faça backup do Campaign e das tabelas de sistema do Marketing Platform.
4. Execute o instalador do IBM EMM e selecione o **Contact Optimization**.

Importante: Selecione o seu diretório de instalação anterior do Contact Optimization, por exemplo C:\IBM>ContactOptimization.

Quando solicitado, selecione **Configuração automática do banco de dados**. Se você selecionar **Configuração manual do banco de dados**, deve executar os Contact Optimization Scripts SQL de migração em relação ao banco de dados apropriado para criar e preencher as tabelas de sistema do Contact Optimization manualmente.

5. Inicie o servidor de aplicativos da web no qual o Campaign está implementado, se ele ainda não estiver em execução.
6. Inicie o ouvinte Contact Optimization.

Use o script **ACOServer** para iniciar o ouvinte do Contact Optimization.

Execute o seguinte comando para iniciar o ouvinte do Contact Optimization:

- No Windows: **ACOServer.bat start**
- No UNIX: **./ACOServer.sh start**

7. Conclua as etapas a seguir para todas as sessões do Contact Optimization que usam as configurações avançadas de nível de sessão:
 - a. Edite as configurações avançadas de nível de sessão da sessão do Contact Optimization.
 - b. Salve as configurações de nível de sessão.

Salvar as configurações assegura que as configurações avançadas de nível de sessão da sessão atual do Contact Optimization sejam retidas durante o upgrade. Se você não salvar as configurações avançadas, as seguintes propriedades podem se comportar como se estiverem configuradas como False, mesmo se estiverem configuradas como True:

- **ContinueOnGenerationLoopError**
- **Enable Max Capacity Consumption**
- **Update Session Table Statistics**

Capítulo 4. Configurando o Contact Optimization

O Contact Optimization não possui um aplicativo da web independente. Configure o Contact Optimization após instalar, configurar, implementar e verificar a sua instalação do Campaign.

Registrando o Contact Optimization Manualmente

Registre o Contact Optimization com o Marketing Platform para importar itens de menu e configurar propriedades de configuração. Se o instalador do Contact Optimization não puder acessar as tabelas de sistema do Marketing Platform durante o processo de instalação, você deverá executar o utilitário **configTool** para registrar o Contact Optimization manualmente.

Sobre Esta Tarefa

Enquanto houver arquivos, você deverá executar o utilitário **configTool** quantas vezes for necessário. O utilitário **configTool** está no diretório `tools/bin` sob a instalação do Marketing Platform.

Use os exemplos de comandos a seguir como diretrizes para registrar o Contact Optimization manualmente:

- `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"`

Todas as propriedades de configuração do Contact Optimization estão incluídas com o Campaign para que você não tenha que registrar nenhuma propriedade de configuração.

Mapeando Tabelas para o Contact Optimization

É possível trocar dados entre o Contact Optimization e o Campaign por meio do mapeamento das tabelas de sistema, tabelas de histórico de contato e tabelas de associação de segmentos do Contact Optimization para as tabelas do Campaign.

Sobre Esta Tarefa

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

Para mais informações sobre o mapeamento de tabelas de sistema no Campaign, consulte o Guia do Administrador do *IBM Campaign*.

Conclua as seguintes etapas para mapear tabelas para o Contact Optimization:

Procedimento

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

Requisitos ao usar segmentos estratégicos:

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

Crie dois índices nas tabelas de associação de segmento do público. Crie o primeiro índice no SegmentID e crie o segundo nas colunas de nível de público. A tabela UA_SegMembership é fornecida com um índice no CustomerID e no SegmentID.

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

Referência de Mapeamento de Tabela do Sistema do Contact Optimization

Para integrar o Contact Optimization com o Campaign, mapeie todas as tabelas de sistema do Contact Optimization para as tabelas do Campaign.

É possível trocar dados entre o Contact Optimization e o Campaign por meio do mapeamento de tabelas do Contact Optimization no in Campaign. Mapeie as tabelas de sistema, tabelas de histórico de contato e tabelas de associação de segmentos do Contact Optimization para as tabelas do Campaign.

Use a tabela a seguir para obter informações sobre as tabelas de sistema do Contact Optimization e as tabelas de banco de dados correspondentes:

Tabela 8. Mapeamento de Tabela do Sistema Contact Optimization

Tabela de Sistema Contact Optimization	Tabela de banco de dados
Tabela de otimização de sessão	UACO_OptSession
Tabela de otimização de processo	UACO_OptimizeProcess
Tabela de otimização de histórico de execução	UACO_SesnRunHist
Tabela de otimização de segmento de sessão	UACO_SesnSegment
Tabela de otimização de segmento de oferta	UACO_OfferSeg
Tabela de otimização de oferta de sessão	UACO_SesnOffer
Tabela de otimização de regra	UACO_Rule
Tabela de otimização de regra de exceção	UACO_RException
Tabela de otimização de restrição de regras de exceção	UACO_RExConstraint
Tabela de otimização de restrição de regras	UACO_RConstraint

Tabela 8. Mapeamento de Tabela do Sistema Contact Optimization (continuação)

Tabela de Sistema Contact Optimization	Tabela de banco de dados
Tabela de otimização de lista de ofertas de regra	UACO_ROfferList
Tabela de otimização de oferta de regra	UACO_ROffer
Tabela de otimização de segmento de regra	UACO_RSegment
Tabela base de otimização de contato proposto	UACO_PCTBase
Tabela base de otimização de atributo proposto	UACO_POABase
Tabela base de otimização de contato otimizado	UACO_OCTBase

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

Para integrar o Contact Optimization com o Campaign, mapeie todas as tabelas de histórico de contato do Contact Optimization para as tabelas do Campaign.

Use a tabela a seguir para obter informações sobre as tabelas de histórico de contato do Contact Optimization e as tabelas de banco de dados correspondentes:

Tabela 9. Mapeamento de Tabela de Históricos de Contato do Contact Optimization

Tabela de Histórico de Contato	Tabela de banco de dados
Tabela de Históricos de Contato do Cliente	UA_ContactHistory
Tabela de Históricos de Contato Detalhados do Cliente	UA_DtlContactHist

Os nomes de tabelas de nível de público adicionais são exclusivas de acordo com a configuração do Contact Optimization.

Verificando a Instalação do Contact Optimization

Se o Contact Optimization está instalado corretamente, você deve ser capaz de utilizar o processo Otimizar no Campaign quando constrói os fluxogramas em lote do Campaign. Para verificar, efetue login no IBM EMM e confirme se é possível acessar **Campaign > Organizações de Contato**.

Antes de Iniciar

Nota: Antes de verificar se o Contact Optimization está instalado ou atualizado corretamente, certifique-se de que a propriedade **Affinium|Campaign|acoInstalled** esteja configurada para true. Se o **Affinium|Campaign|acoInstalled** estiver configurada para false, você obterá uma mensagem de erro que indica que o Contact Optimization não está instalado.

Sobre Esta Tarefa

Após mapear as tabelas do Contact Optimization para o Campaign, você pode ter que efetuar logout e efetuar login no console do IBM EMM para mostrar a **Campanha > Organizações de Contato**.

Conclua as seguintes etapas para verificar a instalação do Contact Optimization:

Procedimento

1. Efetue login no console do IBM EMM.
2. Selecione **Organizações de Contato** a partir do menu. A página Todas as Sessões de Otimização de Contato é exibida. Verifique se você pode visualizar e gerenciar suas sessões do Contact Optimization.

Capítulo 5. Desinstalando o Contact Optimization

Execute o desinstalador do Contact Optimization para desinstalar o Contact Optimization. Ao executar o desinstalador do Contact Optimization, os arquivos que foram criados durante o processo de instalação são removidos. Por exemplo, arquivos como arquivos de configuração, informações de registro do instalador e dados de usuário são removidos do computador.

Sobre Esta Tarefa

Quando instalar produtos IBM EMM, um desinstalador é incluído no diretório `Uninstall_Product`, em que *Product* é o nome de seu produto IBM. No Windows, uma entrada também será adicionada à lista **Adicionar ou Remover Programas** no Painel de Controle.

Se você remover manualmente os arquivos em seu diretório de instalação em vez de executar o desinstalador, o resultado poderá ser uma instalação incompleta se sua reinstalação posterior do produto IBM for no mesmo local. Após desinstalar um produto, o seu banco de dados não será removido. O desinstalador apenas removerá arquivos padrão que foram criados durante a instalação. Qualquer arquivo que seja criado ou gerado após a instalação não será removido.

Nota: Em UNIX, a mesma conta de usuário que instalou o Contact Optimization deve executar o desinstalador.

Procedimento

1. Pare o listener do Contact Optimization.
2. Para descartar as tabelas de Otimização de Contato do banco de dados de tabelas de sistema, execute o script `aco_systab_drop.sql` no diretório `ddl` sob a sua instalação do Contact Optimization. Se o diretório `ddl` existir no diretório de instalação do produto, execute os scripts fornecidos no diretório `ddl` para descartar tabelas do banco de dados de tabelas do sistema.
3. Conclua uma das etapas a seguir para desinstalar o Contact Optimization:
 - Dê um clique duplo no desinstalador do Contact Optimization que existe no diretório `Uninstall_Product`. O desinstalador executa no modo no qual você instalou o Contact Optimization.
 - Em uma janela de linha de comandos, navegue para o diretório no qual o desinstalador existe e execute o comando a seguir para desinstalar o Contact Optimization usando o modo do console:

```
Uninstall_Product -i console
```

- Em uma janela de linha de comandos, navegue para o diretório no qual o desinstalador existe e execute o comando a seguir para desinstalar o Contact Optimization usando o modo silencioso:

```
Uninstall_Product -i silent
```

Quando você desinstala o Contact Optimization usando o modo silencioso, o processo de desinstalação não apresenta quaisquer diálogos para interação com o usuário.

Nota: Caso uma opção para desinstalação do Contact Optimization não seja especificada, o desinstalador do Contact Optimization serão executados no modo o qual o Contact Optimization estão instalados.

Capítulo 6. configTool

As propriedades e os valores na página de Configuração são armazenados nas tabelas do sistema. Você pode usar o utilitário configTool para importar e exportar definições de configuração para e das tabelas de sistema.

Quando Usar o configTool

Você pode desejar usar o configTool pelos seguintes motivos.

- Para importar modelos de partição e de origem de dados que são fornecidos com o Campaign que, então, você pode modificar e duplicar usando a página de Configuração.
- Para registrar (importar propriedades de configuração para) produtos do IBM EMM, se o instalador do produto não conseguir incluir as propriedades no banco de dados automaticamente.
- Exportar uma versão XML das definições de configuração para backup ou para importar em uma instalação diferente do IBM EMM.
- Para excluir as categorias que não possuem o link **Excluir Categoria**. Você faz isso usando configTool para exportar sua configuração e, em seguida, excluindo manualmente o XML que cria a categoria, e ao usar configTool para importar o XML editado.

Importante: Esse utilitário modifica as tabelas `usm_configuration` e `usm_configuration_values` no banco de dados de tabelas do sistema do Marketing Platform que contém as propriedades de configuração e seus valores. Para obter melhores resultados, crie cópias de backup dessas tabelas, ou exporte suas configurações existentes usando configTool e faça backup do arquivo resultante para que você tenha uma forma de restaurar a configuração, se você cometer um erro ao usar configTool para importar.

Sintaxe

```
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
```

Comandos

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

Exclua as propriedades de configuração e suas definições, especificando um caminho na hierarquia de propriedade de configuração.

O caminho do elemento deve usar os nomes internos de categorias e propriedades. Você pode obtê-los acessando a página de Configuração, selecionando a categoria

ou a propriedade desejada e consultando o caminho que é exibido entre parênteses na área de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia de propriedade de configuração usando o caractere | e colocando o caminho entre aspas duplas.

Observe o seguinte.

- Somente categorias e propriedades dentro de um aplicativo podem ser excluídos usando esse comando, não aplicativos inteiros. Use o comando `-u` para remover o registro de um aplicativo inteiro.
- Para excluir as categorias que não possuem o link **Excluir Categoria** na página de Configuração, use a opção `-o`.

Ao utilizar `-d` com o comando `-vp`, o configTool exclui quaisquer nós-filhos no caminho que você especificar se esses nós não forem incluídos no arquivo XML que você especificar.

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

Importe as propriedades de configuração e suas definições a partir de um arquivo XML especificado.

Para importar, especifique um caminho para o elemento-pai no qual deseja importar suas categorias. O utilitário configTool importa as propriedades sob a categoria que você especificar no caminho.

É possível incluir categorias em qualquer nível abaixo do nível superior, mas não é possível incluir uma categoria no mesmo nível que a categoria superior.

O caminho do elemento-pai deve usar os nomes internos de categorias e propriedades. Você pode obtê-los acessando a página de Configuração, selecionando a categoria ou a propriedade desejada e consultando o caminho que é exibido entre parênteses na área de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia de propriedade de configuração usando o caractere | e colocando o caminho entre aspas duplas.

É possível especificar um local de arquivo de importação relativo ao diretório `tools/bin` ou você pode especificar um caminho de diretório completo. Se você especificar um caminho relativo ou nenhum caminho, o configTool primeiro consultará o arquivo relativo ao diretório `tools/bin`.

Por padrão, esse comando não sobrescreve uma categoria existente, mas é possível usar a opção `-o` para forçar uma sobrescrição.

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

Exporte as propriedades de configuração e suas definições para um arquivo XML com um nome especificado.

É possível exportar todas as propriedades de configuração ou limitar a exportação para uma categoria específica ao especificar um caminho na hierarquia de propriedade de configuração.

O caminho do elemento deve usar os nomes de categorias e de propriedades internos que podem ser obtidos acessando a página de Configuração, selecionando a categoria ou a propriedade desejada e consultando o caminho que é exibido entre

parênteses na área de janela à direita. Delimite um caminho na hierarquia de propriedade de configuração usando o caractere | e colocando o caminho entre aspas duplas.

É possível especificar um local de arquivo de importação relativo ao diretório atual ou é possível especificar um caminho de diretório completo. Se a especificação de arquivo não contiver um separador (/ no UNIX, / ou \ no Windows), o configTool grava o arquivo no diretório tools/bin sob sua instalação do Marketing Platform. Se você não fornecer a extensão xml, o configTool a incluirá.

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

Este comando é utilizado principalmente em upgrades manuais para importar as propriedades de configuração. Se você tiver aplicado um fix pack que contém uma nova propriedade de configuração e, então, fizer upgrade, a importação um arquivo de configuração como parte de um processo de upgrade manual pode substituir valores que foram definidos quando o fix pack foi aplicado. O comando -vp assegura que a importação não substitui valores de configuração definidos anteriormente.

Importante: Depois de utilizar o utilitário configTool com a opção -vp, você deve reiniciar o servidor de aplicativos da web no qual o Marketing Platform é implementado para que as alterações sejam aplicadas.

Ao utilizar -d com o comando -vp, o configTool exclui quaisquer nós-filhos no caminho que você especificar se esses nós não forem incluídos no arquivo XML que você especificar.

-r productName -f registrationFile

Registre o aplicativo. O local do arquivo de registro pode ser relativo ao diretório tools/bin ou pode ser um caminho completo. Por padrão, esse comando não sobrescreve uma configuração existente, mas é possível usar a opção -o para forçar uma sobrescrição. O parâmetro *productName* deve ser um dos nomes listados acima.

Observe o seguinte.

- Ao usar o comando -r, o arquivo de registro deve ter <application> como a primeira identificação no XML.
Outros arquivos podem ser fornecidos com seu produto, que podem ser usados para inserir propriedades de configuração no banco de dados do Marketing Platform. Para esses arquivos, use o comando -i. Apenas o arquivo que possuir a identificação <application> como a primeira identificação pode ser usado com o comando -r.
- O arquivo de registro para o Marketing Platform é denominado Manager_config.xml e a primeira identificação é <Suite>. Para registrar esse arquivo em uma nova instalação, use o utilitário populateDb ou execute novamente o instalador do Marketing Platform conforme descrito no Guia de Instalação do *IBM Marketing Platform*.
- Após a instalação inicial, para registrar novamente produtos diferentes do Marketing Platform, use configTool com o comando -r e -o para sobrescrever as propriedades existentes.

O utilitário configTool usa nomes de produto como parâmetros com os comandos que registram e cancelam registros dos produtos. Com a liberação 8.5.0 do IBM

EMM, vários nomes de produto mudaram. No entanto, os nomes que são reconhecidos pelo configTool não foram alterados. Os nomes de produto válidos para uso com o configTool são listados abaixo, juntamente com nomes atuais dos produtos.

Tabela 10. Nomes de Produto para Registro e Remoção de Registro de configTool

Nome do produto	Nome usado no configTool
Marketing Platform	Gerenciador
Campaign	Campanha
Distributed Marketing	Colaborar
eMessage	emessage
Interact	interagir
Contact Optimization	Otimizar
Marketing Operations	Plano
CustomerInsight	Insight
Digital Analytics for On Premises	NetInsight
Opportunity Detect	Detectar
Leads	Leads
IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	SPSS
Digital Analytics	Coremetrics

-u *productName*

Cancele o registro de um aplicativo especificado por *productName*. Você não precisa incluir um caminho para a categoria do produto; o nome do produto é o suficiente, e é necessário. O processo remove todas as definições de propriedades e configuração para o produto.

Opções

-o

Quando usada com -i ou -r, sobrescreve uma categoria ou registro de produto (nó) existente.

Quando usada com -d, você pode excluir uma categoria (nó) que não possui o link **Excluir Categoria** na página de Configuração.

Exemplos

- Importar definições de configuração de um arquivo denominado Product_config.xml no diretório conf sob a instalação do Marketing Platform.
`configTool -i -p "Affinium" -f Product_config.xml`
- Importar um dos modelos de origem de dados do Campaign fornecidos para a partição padrão do Campaign, partition1. O exemplo assume que você colocou o modelo de origem de dados Oracle, OracleTemplate.xml no diretório tools/bin sob a instalação do Marketing Platform.
`configTool -i -p "Affinium|Campaign|partitions|partition1|dataSources" -f OracleTemplate.xml`

- Exportar todas as definições de configuração para um arquivo denominado myConfig.xml no diretório D:\backups.
configTool -x -f D:\backups\myConfig.xml
- Exportar uma partição existente do Campaign (completa com entradas de origem de dados), salvá-la em um arquivo denominado partitionTemplate.xml e armazená-la no diretório padrão tools/bin sob a instalação do Marketing Platform.
configTool -x -p "Affinium|Campaign|partitions|partition1" -f partitionTemplate.xml
- Registrar manualmente um aplicativo denominado productName usando um arquivo chamado app_config.xml no diretório padrão tools/bin sob a instalação do Marketing Platform e forçá-lo a sobrescrever um registro existente desse aplicativo.
configTool -r product Name -f app_config.xml -o
- Cancelar o registro de um aplicativo denominado productName.
configTool -u productName

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM

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

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

Informações a Serem Reunidas

Antes de entrar em contato com o suporte técnico da IBM , reúna as informações a seguir:

- Uma breve descrição da natureza de seu problema.
- Mensagens de erro detalhadas que você vê quando o problema ocorre.
- Etapas detalhadas para reproduzir o problema.
- Arquivos de log relacionados, arquivos de sessão, arquivos de configuração e arquivos de dados.
- As informações sobre seu ambiente de produto e sistema, que podem ser obtidas como descrito em "Informações de sistema".

Informações de Sistema

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

Se o seu problema não impedi-lo de efetuar login, a maior parte dessas informações está disponível na página Sobre, que fornece as informações sobre seus aplicativos IBM instalados.

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

Informações de Contato para o Suporte Técnico da IBM

Para obter as formas de contato com o suporte técnico da IBM , consulte o website do Suporte Técnica do Produto IBM : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos E.U.A.

O IBM pode não oferecer os produtos, serviços ou recursos discutidos neste documento em outros países. Consulte seu representante IBM local para obter informações sobre os produtos e serviços atualmente disponíveis em sua área. Toda referência a um produto, programa ou serviço IBM não tem a intenção de declarar ou implica em que apenas esse produto, programa ou serviço IBM possa ser usado. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM pode ser usado alternativamente. Todavia, é responsabilidade do usuário avaliar e verificar a operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes que cobrem os assuntos descritos neste documento. O fornecimento deste documento não concede ao Cliente nenhuma licença a essas patentes. Pedidos de licença podem ser enviados, por escrito, para:

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

Para perguntas sobre licença relacionadas a informações de byte duplo (DBCS), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie dúvidas, por escrito ao:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan Ltd.
1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi
Kanagawa 242-8502 Japan

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

Estas informações podem incluir imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Alterações são periodicamente feitas nas informações aqui existentes e essas alterações serão incorporadas em novas edições da publicação. A IBM pode fazer melhorias e/ou alterações no(s) produto(s) e/ou no(s) programa(s) descrito(s) nesta publicação a qualquer momento sem aviso.

Todas as referências nestas informações a websites sites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a estes websites sites. Os materiais contidos nesses websites sites não fazem parte dos materiais para este produto IBM e a utilização desses websites sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode usar ou distribuir qualquer das informações fornecidas por você da maneira que achar conveniente, sem que isso implique em qualquer obrigação para com o Cliente.

Os licenciados deste programa que desejam obter informações sobre ele para o propósito de ativação: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) o uso mútuo das informações que foram trocadas, devem entrar em contato com:

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

Essas informações podem estar disponível, sujeitas aos termos e condições adequados, incluindo em alguns casos, o pagamento de uma tarifa.

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

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

Informações relativas a produtos não IBM foram obtidas dos fornecedores desses produtos, seus anúncios publicados ou outras fontes disponíveis de publicidade. A IBM não testou esses produtos e não pode confirmar a precisão do desempenho, da compatibilidade ou de outras afirmações relacionadas aos produtos não IBM. Perguntas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser endereçadas aos fornecedores desses produtos.

Todas as instruções relativas as direções ou intenções futuras da IBM estão sujeitas a mudanças ou retirada sem aviso prévio, e apenas representam metas e objetivos.

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

Estas informações contêm exemplos de dados e de relatórios usados em operações de negócios diárias. Para ilustrá-las como completamente possíveis, os exemplos incluem os nomes dos indivíduos, das empresas, das marcas e dos produtos. Todos

esses nomes são fictícios e qualquer similaridade com nomes e endereços usados por uma empresa real é mera coincidência.

LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas aplicativos de amostra em idioma de origem, que ilustra técnicas de programação em várias plataformas operacionais. Você pode copiar, modificar e distribuir esses programas de amostra em qualquer formato sem o pagamento à IBM, para os propósitos de desenvolvimento, uso, marketing ou distribuição de programas aplicativos de acordo com a interface de programação de aplicativos para a plataforma operacional para a qual os programas de amostra foram escritos. Esses exemplos não foram completamente testados sob todas as condições. A IBM, dessa forma, não pode garantir ou indicar a confiabilidade, capacidade de manutenção ou função desses programas. Os programas de amostra são fornecidos "no estado em que se encontra", sem garantia de tipo algum. A IBM não será responsável por quaisquer danos decorrentes do uso pelo Cliente dos programas de amostra.

Se estiver vendo estas informações em cópia eletrônica, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

Marcas Registradas

IBM, o logotipo da IBM e ibm.com são marcas e/ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Outros produtos e nomes de serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na Web em "Copyright and trademark information" em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.



Impresso no Brasil