

Versión 9 Release 1.2
23 de septiembre de 2015

IBM Contact Optimization
Guía de instalación

IBM

Note

Before using this information and the product it supports, read the information in "Notices" en la página 41.

Esta edición se aplica a la versión 9, release 1, modificación 2 de IBM Contact Optimization y a todos los releases y modificaciones subsiguientes hasta que se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2015.

Contenido

Capítulo 1. Descripción general de la instalación 1

Hoja de ruta de la instalación.	1
Cómo funcionan los instaladores	2
Modalidades de instalación	3
Documentación y ayuda de Contact Optimization ..	3

Capítulo 2. Planificación de la instalación de Contact Optimization .. 5

Requisitos previos	5
Hoja de trabajo de la instalación Contact Optimization	7
Orden de instalación para los productos IBM EMM	9

Capítulo 3. Instalación de Contact Optimization 11

Instalación de Contact Optimization mediante la modalidad de GUI	11
Contact Optimization y archivos EAR y WAR ..	17
Instalación de Contact Optimization utilizando la modalidad de consola	17
Instalación silenciosa de Contact Optimization. ..	18
Archivos de respuestas de ejemplo	19

Capítulo 4. Configurar Contact Optimization 21

Creación y cumplimentación manual de las tablas del sistema de Contact Optimization	21
Registro manual de Contact Optimization	22
Establecimiento manual de las propiedades de configuración de Contact Optimization	22

Configuración de la herramienta ACOOptAdmin..	22
Configuración de Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos	23
Inicio del servidor de Contact Optimization	24
Correlación de tablas de Contact Optimization ..	24
Referencia de correlación de tablas del sistema de Contact Optimization	25
Referencia de correlación de tablas del historial de contactos de Contact Optimization	26
Verificación de la instalación de Contact Optimization	26

Capítulo 5. Configuración de varias particiones para Contact Optimization . 27

Cómo funcionan varias particiones	27
Configurar varias particiones para Contact Optimization	28
Configuración de ACOServer para varias particiones	29

Capítulo 6. Desinstalación de Contact Optimization 31

Capítulo 7. configTool 33

Antes de ponerse en contacto con el equipo de soporte técnico de IBM . .. 39

Notices 41

Trademarks	43
Privacy Policy and Terms of Use Considerations ..	43

Capítulo 1. Descripción general de la instalación

Una instalación de Contact Optimization finaliza cuando instala y configura Contact Optimization. En la Guía de instalación de Contact Optimization se proporciona información detallada sobre cómo instalar y configurar Contact Optimization.

Utilice la sección Hoja de ruta de la instalación para obtener una visión global del uso de la Guía de instalación de Contact Optimization.

Hoja de ruta de la instalación

Utilice la hoja de ruta de la instalación para encontrar rápidamente la información que necesita para instalar Contact Optimization.

Puede utilizar la tabla siguiente para explorar las tareas que debe completar para instalar Contact Optimization:

Tabla 1. Hoja de ruta de la instalación de Contact Optimization

Tema	Información
Capítulo 1, "Descripción general de la instalación"	En este capítulo se proporciona la información siguiente: <ul style="list-style-type: none">• "Cómo funcionan los instaladores" en la página 2• "Modalidades de instalación" en la página 3• "Documentación y ayuda de Contact Optimization" en la página 3
Capítulo 2, "Planificación de la instalación de Contact Optimization", en la página 5	En este capítulo se proporciona la información siguiente: <ul style="list-style-type: none">• "Requisitos previos" en la página 5• "Hoja de trabajo de la instalación Contact Optimization" en la página 7• "Orden de instalación para los productos IBM EMM" en la página 9
Capítulo 3, "Instalación de Contact Optimization", en la página 11	En este capítulo se proporciona la información siguiente: <ul style="list-style-type: none">• "Instalación de Contact Optimization mediante la modalidad de GUI" en la página 11• "Instalación de Contact Optimization utilizando la modalidad de consola" en la página 17• "Instalación silenciosa de Contact Optimization" en la página 18

Tabla 1. Hoja de ruta de la instalación de Contact Optimization (continuación)

Tema	Información
Capítulo 4, “Configurar Contact Optimization”, en la página 21	<p>En este capítulo se proporciona la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Creación y cumplimentación manual de las tablas del sistema de Contact Optimization” en la página 21 • “Registro manual de Contact Optimization” en la página 22 • “Establecimiento manual de las propiedades de configuración de Contact Optimization” en la página 22 • “Configuración de la herramienta ACOOptAdmin” en la página 22 • “Configuración de Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos” en la página 23 • “Inicio del servidor de Contact Optimization” en la página 24 • “Correlación de tablas de Contact Optimization” en la página 24 • “Verificación de la instalación de Contact Optimization” en la página 26
Capítulo 5, “Configuración de varias particiones para Contact Optimization”, en la página 27	<p>En este capítulo se proporciona la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Cómo funcionan varias particiones” en la página 27 • “Configurar varias particiones para Contact Optimization” en la página 28 • “Configuración de ACOServer para varias particiones” en la página 29
Capítulo 6, “Desinstalación de Contact Optimization”, en la página 31	<p>En este capítulo se proporciona información sobre cómo desinstalar Contact Optimization.</p>
Capítulo 7, “configTool”, en la página 33	<p>En este capítulo se proporciona información sobre cómo usar la utilidad configTool.</p>

Cómo funcionan los instaladores

Debe utilizar el instalador de la suite y el instalador del producto al instalar o actualizar cualquier producto de IBM® EMM. Por ejemplo, para instalar Contact Optimization, debe utilizar el instalador de la suite de IBM EMM y el instalador de IBM Contact Optimization.

Asegúrese de seguir las directrices siguientes antes de utilizar el instalador de la suite de IBM EMM y el instalador del producto:

- El instalador de la suite y el instalador del producto deben estar en el mismo directorio del sistema donde desee instalar el producto. Cuando hay varias versiones de un instalador de producto en el directorio con el instalador maestro, el instalador maestro siempre muestra la versión más reciente del producto en la pantalla Productos IBM EMM del asistente de instalación.

- Si tiene previsto instalar un parche inmediatamente después de instalar un producto IBM EMM, asegúrese de que el instalador del parche se encuentre en el mismo directorio que los instaladores de la suite y del producto.
- El directorio de nivel superior predeterminado de las instalaciones de IBM EMM es /IBM/EMM para UNIX o C:\IBM\EMM para Windows. No obstante, puede cambiar el directorio durante la instalación.

Modalidades de instalación

El instalador de la suite de IBM EMM puede ejecutarse en una de las modalidades siguientes: modalidad de GUI, , modalidad de consola o modalidad silenciosa (que también se denomina modalidad desatendida). Seleccione una modalidad que se ajuste a sus requisitos cuando instale Contact Optimization.

En las actualizaciones, utilice el instalador para realizar muchas de las mismas tareas que realiza durante la instalación inicial.

Modalidad de GUI

Utilice la modalidad de GUI para Windows o la modalidad del sistema X Window para UNIX para instalar Contact Optimization mediante la interfaz gráfica de usuario.

Modalidad de consola

Utilice la modalidad de consola para instalar Contact Optimization mediante la ventana de línea de mandatos.

Nota: Para visualizar las pantallas del instalador correctamente en modalidad de consola, configure el software de terminal para dar soporte a la codificación de caracteres UTF-8. Otra codificación de caracteres como, por ejemplo, ANSI, no representará el texto correctamente y cierta información no se podrá leer.

Modalidad silenciosa

Utilice la modalidad silenciosa o desatendida para instalar Contact Optimization varias veces. La modalidad silenciosa utiliza archivos de respuestas para la instalación, y no requiere ninguna entrada por parte del usuario durante el proceso de instalación.

Nota: No se da soporte a la modalidad silenciosa en las instalaciones de actualización en aplicaciones web agrupadas en clúster o en entornos de escuchas agrupados en clúster.

Documentación y ayuda de Contact Optimization

Contact Optimization proporciona documentación y ayuda para los usuarios, administradores y desarrolladores.

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo iniciarse en Contact Optimization:

Tabla 2. Puesta en funcionamiento

Tarea	Documentación
Ver una lista de las características nuevas, los problemas conocidos y las soluciones provisionales	<i>Notas del release de IBM Contact Optimization</i>
Obtener información sobre la estructura de la base de datos de Contact Optimization	<i>Tablas del sistema y diccionario de datos de Contact Optimization</i>
Instalar o actualizar Contact Optimization	Una de las guías siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Guía de instalación de IBM Contact Optimization</i> • <i>Guía de actualización de IBM Contact Optimization</i>

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo configurar y utilizar Contact Optimization:

Tabla 3. Configurar y utilizar Contact Optimization

Tarea	Documentación
<ul style="list-style-type: none"> • Crear sesiones de Contact Optimization • Configurar el proceso de Contact Optimization • Usar los contactos optimizados en campañas de marketing 	<i>Guía del usuario de IBM Contact Optimization</i>

Utilice la tabla siguiente para obtener ayuda si surgen problemas al utilizar Contact Optimization:

Tabla 4. Obtener ayuda

Tarea	Instrucciones
<ul style="list-style-type: none"> • Resolver los errores de instalación de Contact Optimization • Resolver los errores de la sesión de Contact Optimization • Mejorar el rendimiento de Contact Optimization 	<i>Guía de resolución de problemas de IBM Contact Optimization</i>
Abrir la ayuda en línea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elija Ayuda > Ayuda para esta página para abrir un tema de ayuda según contexto. 2. Pulse el icono Mostrar navegación en la ventana de ayuda para visualizar la ayuda completa.
Obtener archivos PDF	Utilice uno de los métodos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Elija Ayuda > Documentación del producto para acceder a los archivos de Contact Optimization en formato PDF. • Elija Ayuda > Toda la documentación de IBM EMM Suite para acceder a toda la documentación disponible.
Obtener soporte	Vaya a http://www.ibm.com/support para acceder al portal de soporte de IBM .

Capítulo 2. Planificación de la instalación de Contact Optimization

Cuando planifique la instalación de Contact Optimization , deberá asegurarse de haber configurado el sistema correctamente, y de haber configurado el entorno para que pueda hacer frente a cualquier anomalía.

Requisitos previos

Antes de instalar o actualizar cualquier producto de IBM EMM , debe asegurarse de que su sistema cumpla todos los requisitos previos de software y hardware.

Requisitos del sistema

Para obtener información sobre los requisitos del sistema, consulte la guía *Entornos de software recomendados y requisitos mínimos del sistema*.

Requisitos del dominio de red

Los productos IBM EMM instalados como una suite se deben instalar en el mismo dominio de red para cumplir las restricciones del navegador diseñadas para limitar los riesgos de seguridad que pueden producirse con los scripts entre sitios.

Importante: Para obtener un mejor rendimiento, instale Contact Optimization en su propio sistema, donde no haya otros productos IBM EMM instalados. Contact Optimization requiere considerables recursos de proceso de datos y cálculo. Puede tener mayor control y flexibilidad para el ajuste del rendimiento si utiliza Contact Optimization en un entorno dedicado.

Requisitos de JVM

Las aplicaciones de IBM EMM dentro de una suite deben desplegarse en una máquina virtual Java™ (JVM) dedicada. Los productos IBM EMM personalizan la JVM que utiliza el servidor de aplicaciones web. Si encuentra errores que estén relacionados con la JVM, deberá crear un dominio de Oracle WebLogic o WebSphere dedicado a los productos IBM EMM.

Requisitos de conocimientos

Para instalar los productos IBM EMM, debe tener un buen conocimiento del entorno en el que se instalarán los productos, o trabajar con personas que lo conozcan. Estos conocimientos incluyen los sistemas operativos, las bases de datos y los servidores de aplicaciones web.

Valores del navegador de Internet

Asegúrese de que su navegador de Internet sea compatible con los valores siguientes:

- El navegador no debe tener páginas web en la memoria caché.
- El navegador no debe bloquear las ventanas emergentes.

Permisos de acceso

Verifique que tiene los siguientes permisos de red para poder completar las tareas de instalación:

- Acceso de administración para todas las bases de datos necesarias.
- Acceso de lectura y escritura en el directorio y los subdirectorios pertinentes de la cuenta del sistema operativo que utilice para ejecutar el servidor de aplicaciones web y los componentes de IBM EMM
- Permiso de escritura para todos los archivos que debe editar
- Permiso de escritura para todos los directorios donde debe guardar un archivo, por ejemplo, el directorio de instalación y el directorio de copia de seguridad si está actualizando
- Permisos de lectura/escritura/ejecución adecuados para ejecutar el instalador

Verifique que sabe la contraseña administrativa del servidor de aplicaciones web.

Para UNIX, todos los archivos del instalador de los productos IBM deben tener permisos completos, por ejemplo, `rwxr-xr-x`.

Variable de entorno `JAVA_HOME`

Si se ha definido una variable de entorno `JAVA_HOME` en el sistema donde se instale un producto IBM EMM, verifique que la variable apunte a una versión soportada del JRE. Para obtener información sobre los requisitos del sistema, consulte la guía *Entornos de software recomendados y requisitos mínimos del sistema*.

Si la variable de entorno `JAVA_HOME` apunta a un JRE incorrecto, debe borrar la variable `JAVA_HOME` antes de ejecutar los instaladores de IBM EMM.

Puede borrar la variable de entorno `JAVA_HOME` mediante uno de los métodos siguientes:

- Windows: en una ventana de comandos, especifique `set JAVA_HOME=` (déjelo vacío) y pulse Intro.
- UNIX: en el terminal, especifique `export JAVA_HOME=` (déjelo vacío) y pulse Intro.

`export JAVA_HOME=` (déjelo vacío)

Una vez que se haya borrado la variable de entorno, los instaladores de IBM EMM utilizarán el JRE empaquetado con los instaladores. Puede restablecer la variable de entorno una vez completada la instalación.

Requisito de Marketing Platform

Debe instalar o actualizar Marketing Platform antes de instalar o actualizar cualquier producto de IBM EMM. Para cada grupo de productos que funcionen juntos, debe instalar o actualizar Marketing Platform solo una vez. Cada instalador de producto comprueba si los productos necesarios están instalados. Si el producto o la versión no se ha registrado en Marketing Platform, un mensaje le solicita que instale o actualice Marketing Platform antes de proseguir con la instalación. Para poder configurar las propiedades en la página **Valores > Configuración**, Marketing Platform debe estar desplegado y en ejecución.

Requisito de Campaign

Debe instalar o actualizar y configurar Campaign antes de instalar o actualizar Contact Optimization.

Nota: Para ver instrucciones sobre UNIX, es posible que necesite establecer la propiedad **Djava.awt.headless** en true en el servidor de aplicaciones web. El valor es necesario sólo cuando no puede visualizar informes de Contact Optimization. Consulte la publicación *IBM Campaign Installation Guide* para obtener detalles.

No es necesario preparar orígenes de datos adicionales para Contact Optimization porque Contact Optimization utiliza el origen de datos de tablas del sistema de Campaign.

Hoja de trabajo de la instalación Contact Optimization

Utilice la hoja de trabajo de la instalación de Contact Optimization para recopilar información sobre la base de datos que contiene las tablas del sistema de Contact Optimization y sobre otros productos IBM EMM que son necesarios para poder instalar Contact Optimization.

Información de base de datos de Campaign

El asistente de instalación de Contact Optimization debe comunicarse con la base de datos de la tabla del sistema de Campaign para crear las tablas de Contact Optimization. Debe recopilar la siguiente información sobre su instalación de Campaign para permitir que el instalador instale las tablas de base de datos de Contact Optimization y configure Contact Optimization:

Tabla 5. Hoja de trabajo de la base de datos de Campaign

Información de base de datos	Notas
Compruebe si la base de datos de Campaign está configurada para Unicode	
Tipo de datos de Campaign Si el tipo de base de datos es DB2, y se instala en un sistema UNIX, tome nota de la ruta de instancia de DB2. Si el tipo de base de datos es Oracle, tome nota de ruta del directorio inicial de Oracle.	
Nombre de host de base de datos de Campaign	
Puerto de base de datos de Campaign	
Nombre de base de datos de Campaign	
Nombre de usuario de la cuenta de base de datos de Campaign	
Contraseña de la cuenta de base de datos de Campaign	

Tabla 5. Hoja de trabajo de la base de datos de Campaign (continuación)

Información de base de datos	Notas
<p>URL de conexión JDBC a la base de datos de Campaign</p> <p>Este instalador proporciona el URL de conexión en función de los valores que se proporcionen. No obstante, debe confirmar que el URL es correcto.</p>	
<p>El nombre del sistema en el que se instala el servidor de aplicaciones web de Campaign.</p>	
<p>El puerto en el que el servidor de aplicaciones de Campaign está a la escucha.</p> <p>Si tiene previsto implementar SSL, obtenga el puerto SSL.</p>	
<p>El dominio de red del sistema de despliegue.</p>	

Nota: Si tiene Contact Optimization y Campaign en sistemas distintos, no tiene que montar el directorio de Campaign para la instalación de Campaign como unidad de red en el sistema que aloja Contact Optimization. Asegúrese de que CAMPAIGN_HOME apunte a OPTIMIZE_HOME en ACOServer.bat/.sh. Esta variable se conserva para mantener la compatibilidad y se establece en OPTIMIZE_HOME. No altere el valor de esta variable.

Información de base de datos de Marketing Platform

El asistente de instalación de Contact Optimization debe poder comunicarse con la base de datos de tablas del sistema de Marketing Platform para registrar el producto. Cada vez que ejecute el instalador, deberá especificar la siguiente información de conexión de base de datos para la base de datos de tablas del sistema de Marketing Platform:

- Tipo de base de datos
- Nombre de host de base de datos
- Puerto de la base de datos
- Nombre de base de datos o ID de esquema
- Nombre de usuario y contraseña de la cuenta de base de datos
- URL de conexión JDBC a la base de datos de Marketing Platform. Este instalador proporciona el URL de conexión en función de los valores que se proporcionen. No obstante, debe confirmar que el URL es correcto.

Si desea que el instalador cree las tablas del sistema, debe proporcionar información que permita al instalador conectarse a la base de datos del producto. Si desea crear las tablas del sistema manualmente, debe utilizar el cliente de base de datos para ejecutar los scripts SQL que se proporcionan con la instalación del producto.

Información sobre el componente web

Obtenga la información siguiente para todos los productos IBM EMM que tengan un componente web, que despliegue en un servidor de aplicaciones web:

- El nombre de los sistemas en los que los servidores de aplicaciones web están instalados. Puede tener uno o varios servidores de aplicaciones web, en función del entorno de IBM EMM que esté configurando.
- El puerto en el que el servidor de aplicaciones está a la escucha. Si tiene previsto implementar SSL, obtenga el puerto SSL.
- El dominio de red del sistema de despliegue. Por ejemplo, example.com.

ID de sitio de IBM

Si está instalando un producto IBM EMM en uno de los países que figuran en la pantalla País de la instalación del instalador de producto, deberá especificar su ID de sitio de IBM en el espacio proporcionado. Podrá encontrar el ID de sitio de IBM en uno de los documentos siguientes:

- Carta de bienvenida de IBM
- Carta de bienvenida del soporte técnico
- Carta de prueba de titularidad
- Otras comunicaciones que se envían cuando se adquiere el software

Es posible que IBM utilice los datos que proporciona el software para comprender mejor cómo utilizan los clientes nuestros productos, y para mejorar el soporte al cliente. Los datos que se recopilan no incluyen ninguna información que identifique a las personas. Realice las acciones siguientes si no desea que se recopile dicha información:

1. Una vez que Marketing Platform ya esté instalado, inicie una sesión en Marketing Platform como un usuario que tenga privilegios de administración.
2. Vaya a **Valores > Configuración**, y establezca la propiedad **Inhabilitar etiquetado de páginas**, de la categoría **Plataforma**, en True.

Orden de instalación para los productos IBM EMM

Al instalar o actualizar varios productos IBM EMM, debe instalar o actualizar los mismos en un orden específico.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre el orden que debe seguir al instalar o actualizar varios productos IBM EMM:

Tabla 6. Orden de instalación o actualización para los productos IBM EMM

Producto	Orden de instalación o actualización
Campaign (con o sin eMessage)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign <p>Nota: eMessage se instala automáticamente cuando se instala Campaign. No obstante, eMessage no se configura o habilita durante el proceso de instalación de Campaign.</p>

Tabla 6. Orden de instalación o actualización para los productos IBM EMM (continuación)

Producto	Orden de instalación o actualización
Interact	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Entorno de tiempo de diseño de Interact 4. Entorno de tiempo de ejecución de Interact 5. Servidor de Interact Extreme Scale <p>Si desea instalar o actualizar el entorno de tiempo de diseño de Interact solamente, instálelo o actualícelo en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Entorno de tiempo de diseño de Interact <p>Si desea instalar o actualizar el entorno de tiempo de ejecución de Interact solamente, instálelo o actualícelo en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Entorno de tiempo de ejecución de Interact <p>Si desea instalar el servidor de Interact Extreme Scale solamente, instálelo en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Entorno de tiempo de ejecución de Interact 3. Servidor de Interact Extreme Scale
Marketing Operations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Marketing Operations <p>Nota: Si está integrando Marketing Operations con Campaign, también debe instalar Campaign. El orden de instalación de estos dos productos no importa.</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>Si Opportunity Detect está integrado con Interact, instale los productos en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing Platform 2. Campaign 3. Interact 4. Opportunity Detect
IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition	<ol style="list-style-type: none"> 1. IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition

Capítulo 3. Instalación de Contact Optimization

Debe ejecutar el instalador de IBM EMM para poder iniciar la instalación de Contact Optimization. El instalador de IBM EMM inicia los instaladores de Contact Optimization durante el proceso de instalación. Asegúrese de que el instalador de IBM EMM y el instalador del producto se guarden en la misma ubicación.

Cada vez que ejecute el instalador de la suite de IBM EMM, debe especificar en primer lugar la información de conexión de base de datos para las tablas del sistema de Marketing Platform. Cuando se inicie el instalador de Contact Optimization, deberá especificar la información necesaria para Contact Optimization.

Importante: Antes de instalar Contact Optimization, asegúrese de que el espacio temporal disponible en el sistema en el que instale Contact Optimization tenga un tamaño mayor que tres veces el tamaño del instalador de los instaladores de Contact Optimization.

Archivos de instalación

Los archivos de instalación se nombran según la versión del producto y el sistema operativo en el que deben instalarse, excepto UNIX. Para UNIX, existen archivos de instalación diferentes para la modalidad del sistema X Window y la modalidad de consola.

En la tabla siguiente se muestran ejemplos de los archivos de instalación que se nombran según la versión del producto y el sistema operativo:

Tabla 7. Archivos de instalación

Sistema operativo	Archivo de instalación
Windows: modalidad de GUI y de consola	<i>Producto_N.N.N.N_win64.exe</i> , donde <i>Producto</i> es el nombre de su producto, <i>N.N.N.N</i> es el número de versión de su producto, y Windows de 64 bits es el sistema operativo en el que debe instalarse el archivo.
UNIX: modalidad del sistema X Window	<i>Producto_N.N.N.N_solaris64.bin</i> , donde <i>Producto</i> es el nombre de su producto, y <i>N.N.N.N</i> es el número de versión de su producto.
UNIX: modalidad de consola	<i>Producto_N.N.N.N.bin</i> , donde <i>Producto</i> es el nombre de su producto, y <i>N.N.N.N</i> es el número de versión de su producto. Este archivo puede utilizarse para la instalación en todos los sistemas operativos UNIX.

Instalación de Contact Optimization mediante la modalidad de GUI

Para Windows, utilice la modalidad de la GUI para instalar Contact Optimization. Para UNIX, utilice la modalidad del sistema X Window para Contact Optimization.

Antes de empezar

Importante: Antes de utilizar la modalidad de GUI para instalar Contact Optimization, asegúrese de que el espacio temporal disponible en el sistema donde se instale Contact Optimization tenga un tamaño mayor que tres veces el tamaño del instalador de Contact Optimization.

Importante: Si los productos IBM EMM se instalan en un entorno distribuido, deberá utilizar el nombre de máquina en lugar de una dirección IP en el URL de navegación para todas las aplicaciones de la suite. Además, si se encuentra en un entorno en clúster y elige puertos predeterminados distintos al 80 o el 443 para el despliegue, también debe modificar el URL de navegación eliminando el número de puerto predeterminado.

Asegúrese de que el instalador de IBM EMM y los instaladores de Contact Optimization estén en el mismo directorio en el sistema donde desee instalar Contact Optimization.

Asegúrese de que instala Marketing Platform y Campaign antes de instalar Contact Optimization. Para obtener más información sobre cómo instalar Marketing Platform, consulte la publicación *IBM Marketing Platform Installation Guide*. Para obtener más información sobre cómo instalar Campaign, consulte la publicación *IBM Campaign Installation Guide*.

Acerca de esta tarea

Realice las acciones siguientes para instalar Contact Optimization mediante la modalidad de GUI:

Procedimiento

1. Vaya a la carpeta donde haya guardado el instalador de IBM EMM y efectúe una doble pulsación en el instalador para iniciarlo.
2. Pulse **Aceptar** en la primera pantalla para ver la ventana Introducción.
3. Siga las instrucciones del instalador y pulse **Siguiente**. Utilice la información de la tabla siguiente para llevar a cabo las acciones pertinentes en cada ventana del instalador de IBM EMM:

Tabla 8. GUI del instalador de IBM EMM

Ventana	Descripción
Introducción	Ésta es la primera ventana del instalador de la suite de IBM EMM. Desde esta ventana puede abrir las guías de instalación y actualización de Contact Optimization. También puede ver un enlace para las guías de instalación y actualización de los productos cuyos instaladores se guarden en el directorio de instalación. Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.

Tabla 8. GUI del instalador de IBM EMM (continuación)

Ventana	Descripción
Destino de los archivos de respuestas	<p>Pulse el recuadro de selección Generar archivo de respuestas si desea generar archivos de respuestas para el producto. Los archivos de respuestas almacenan la información necesaria para la instalación del producto. Puede utilizar los archivos de respuestas para una instalación desatendida del producto.</p> <p>En el campo Destino de los archivos de respuestas, pulse Elegir para buscar un destino en el que desee guardar los archivos de respuestas. De forma alternativa, pulse Restaurar carpeta predeterminada para guardar los archivos de respuestas en la ubicación C:\ predeterminada.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Productos IBM EMM	<p>En la lista Conjunto de instalación, seleccione Personalizado para seleccionar Contact Optimization como el producto que desea instalar.</p> <p>En el área Conjunto de instalación puede ver todos los productos cuyos archivos de instalación se encuentren en el mismo directorio en su sistema.</p> <p>En el campo Descripción puede ver la descripción del producto que haya seleccionado en el área Conjunto de instalación.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Directorio de instalación	<p>En el campo Especificar el directorio de instalación, pulse Elegir para ir al directorio en el que desee instalar el producto.</p> <p>Si desea instalar el producto en la carpeta donde están almacenados los instaladores, pulse Restaurar carpeta predeterminada.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Seleccionar servidor de aplicaciones	<p>Seleccione uno de los servidores de aplicaciones siguientes para la instalación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IBM WebSphere • Oracle WebLogic <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>

Tabla 8. GUI del instalador de IBM EMM (continuación)

Ventana	Descripción
Tipo de base de datos de Platform	<p>Seleccione el tipo de base de datos de Marketing Platform apropiado.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Conexión de base de datos de Platform	<p>Especifique la información siguiente sobre su base de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de host de base de datos • Puerto de la base de datos • Nombre de la base de datos o ID de sistema (SID) • Nombre de usuario de la base de datos • Contraseña de la base de datos <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Conexión de base de datos de Platform (continuación)	<p>Revise y confirme la conexión JDBC.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Resumen previo a la instalación	<p>Revise y confirme los valores que haya añadido durante el proceso de instalación.</p> <p>Pulse Instalar para iniciar el proceso de instalación.</p> <p>Se abre el instalador de IBM Contact Optimization.</p>

4. Siga las instrucciones del instalador de Contact Optimization para iniciar la instalación de Contact Optimization. Utilice la información de la tabla siguiente para navegar a través del instalador de Contact Optimization y llevar a cabo las acciones pertinentes en cada ventana del instalador de IBM Contact Optimization:

Tabla 9. GUI del instalador de IBM Contact Optimization

Ventana	Descripción
Introducción	<p>Ésta es la primera ventana del instalador de IBM Contact Optimization. Desde esta ventana puede abrir la guía de instalación, la guía de actualización y toda la documentación disponible para Contact Optimization.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Acuerdo de licencia de software	<p>Lea atentamente el acuerdo. Utilice Imprimir para imprimir el acuerdo. Pulse Siguiente después de aceptar el acuerdo.</p>
Directorio de instalación	<p>Pulse Elegir para ir al directorio en el que desee instalar Contact Optimization.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>

Tabla 9. GUI del instalador de IBM Contact Optimization (continuación)

Ventana	Descripción
Configuración de base de datos de Campaign	<p>Seleccione una de las opciones siguientes para configurar la base de datos de Campaign:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de base de datos automática • Configuración de base de datos manual <p>Si selecciona Configuración de base de datos automática, seleccione Ejecutar script SQL Unicode si las tablas del sistema están configuradas para Unicode.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Configuración de base de datos de Campaign (Windows)	<p>Seleccione el tipo de base de datos adecuado.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Conexión de base de datos de Campaign	<p>Especifique los detalles siguientes para la base de datos de Campaign:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de host de base de datos • Puerto de la base de datos • ID de sistema de base de datos (SID) • Nombre de usuario de la base de datos • Contraseña <p>Importante: Si los productos IBM EMM se instalan en un entorno distribuido, deberá utilizar el nombre de máquina en lugar de una dirección IP en el URL de navegación para todas las aplicaciones de la suite. Además, si se encuentra en un entorno en clúster y elige puertos predeterminados distintos al 80 o el 443 para el despliegue, también debe modificar el URL de navegación eliminando el número de puerto predeterminado.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Conexión JDBC	<p>Revise y confirme la conexión JDBC.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>

Tabla 9. GUI del instalador de IBM Contact Optimization (continuación)

Ventana	Descripción
Valores de conexión de ContactOptimization	<p>Especifique los valores de conexión siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dominio de red • Nombre de host • Número de puerto <p>Seleccione el recuadro de selección Utilizar conexión segura, si es necesario.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Valores de utilidades de ContactOptimization	<p>En el campo Ruta de clases del controlador JDBC, especifique la ruta de clases del controlador JDBC.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Resumen previo a la instalación	<p>Revise y confirme los valores que haya añadido durante el proceso de instalación.</p> <p>Pulse Instalar para iniciar la instalación de Contact Optimization.</p>
Instalación finalizada	<p>Utilice esta ventana para ver información sobre las ubicaciones de los archivos de registro que se hayan creado durante la instalación.</p> <p>Pulse Terminado para salir del instalador de IBM Contact Optimization y volver al instalador de la suite de IBM EMM.</p>

5. Siga las instrucciones del instalador de IBM EMM para finalizar la instalación de Contact Optimization. Utilice la información de la tabla siguiente para llevar a cabo las acciones pertinentes en cada ventana del instalador de IBM EMM:

Tabla 10. GUI del instalador de IBM EMM

Ventana	Descripción
Archivo EAR de despliegue	<p>Pulse No crear un archivo EAR para el despliegue.</p> <p>Nota: No se crea un archivo EAR para Contact Optimization porque Contact Optimization no tiene ninguna aplicación web.</p> <p>Pulse Siguiente para ir a la ventana siguiente.</p>
Instalación finalizada	<p>Utilice esta ventana para ver información sobre el registro de instalación, el registro de errores y el registro de salida de la instalación.</p> <p>Pulse Terminado para salir del instalador de IBM EMM.</p>

Contact Optimization y archivos EAR y WAR

Contact Optimization no tiene archivos EAR y WAR. Contact Optimization no tiene una aplicación web autónoma.

Todos los elementos de la interfaz gráfica de usuario de Contact Optimization se incluyen en la aplicación web Campaign. Durante la instalación, Contact Optimization debe registrarse en Marketing Platform para poder habilitar todas las características de Contact Optimization en Campaign.

Instalación de Contact Optimization utilizando la modalidad de consola

La modalidad de consola permite instalar Contact Optimization con la ventana de la línea de comandos. Puede seleccionar varias opciones en la ventana de línea de comandos para realizar tareas como, por ejemplo, seleccionar los productos que se vayan a instalar, o seleccionar el directorio de inicio para la instalación.

Antes de empezar

Antes de instalar Contact Optimization, asegúrese de haber configurado lo siguiente:

- Un perfil de servidor de aplicaciones
- Un esquema de base de datos

Para visualizar las pantallas del instalador correctamente en modalidad de consola, configure el software de terminal para dar soporte a la codificación de caracteres UTF-8. Otras codificaciones de caracteres, como ANSI, no representarán el texto correctamente y cierta información no se podrá leer.

Procedimiento

1. Abra una ventana de línea de comandos y vaya al directorio donde haya guardado el instalador de IBM EMM y el instalador de Contact Optimization.
2. Realice una de las acciones siguientes para ejecutar el instalador de IBM EMM.
 - Para Windows, especifique el comando siguiente:
nombre_completo_instalador_IBM_EMM -i console
Por ejemplo, ***IBM_EMM_Installer_9.1.2.0.exe -i console***
 - Para UNIX, invoque el archivo *nombre_completo_instalador_IBM_EMM.sh*.
Por ejemplo: ***IBM_EMM_Installer_9.1.2.0.sh***
3. Siga las instrucciones que aparecen en el indicador de línea de comandos. Utilice las directrices siguientes cuando tenga que seleccionar una opción en el indicador de línea de comandos:
 - Las opciones predeterminadas se definen mediante el símbolo [X].
 - Para seleccionar o borrar una opción, escriba el número que se haya definido para la opción y, a continuación, pulse Intro.

Por ejemplo, supongamos que en la lista siguiente se muestran los componentes que puede instalar:

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

Si desea instalar Distributed Marketing, y no desea instalar Campaign, especifique el comando siguiente: **2,4**

A continuación, en la lista siguiente se mostrarán las opciones que haya seleccionado:

- 1 Marketing Platform
- 2 Campaign
- 3 Contact Optimization
- 4 Distributed Marketing

Nota: No borre la opción para Marketing Platform, a menos que ya lo haya instalado.

4. El instalador de IBM EMM inicia los Contact Optimization instaladores durante el proceso de instalación. Siga las instrucciones de la ventana del indicador de línea de comandos del instalador de Contact Optimization.
5. Tras introducir quit en la ventana del indicador de línea de comandos del instalador de Contact Optimization, la ventana se cierra. Siga las instrucciones de la ventana del indicador de línea de comandos del instalador de IBM EMM para finalizar la instalación de Contact Optimization.

Nota: Si se produce algún error durante la instalación, se genera un archivo de registro. Para ver el archivo de registro, deberá salir del instalador.

Instalación silenciosa de Contact Optimization

Utilice la modalidad desatendida o silenciosa para instalar Contact Optimization varias veces.

Antes de empezar

Antes de instalar Contact Optimization, asegúrese de haber configurado los elementos siguientes:

- Un perfil de servidor de aplicaciones
- Un esquema de base de datos

Acerca de esta tarea

Cuando se instalan Contact Optimization utilizando la modalidad silenciosa, se utilizan los archivos de respuestas para obtener la información que se necesita durante la instalación. Debe crear archivos de respuestas para poder realizar una instalación silenciosa del producto. Puede crear los archivos de respuestas mediante uno de los métodos siguientes:

- Utilizando los archivos de respuestas de ejemplo como plantilla para crear sus propios archivos de respuestas. Los instaladores del producto incluyen archivos de respuestas de ejemplo, en un archivo comprimido denominado ResponseFiles. Para obtener más información sobre los archivos de respuestas, consulte “Archivos de respuestas de ejemplo” en la página 19.
- Ejecutando los instaladores de producto en la modalidad de GUI (Windows) o el sistema X Window (UNIX) o en la modalidad de consola, antes de instalar el producto en la modalidad silenciosa. Se crea un archivo de respuestas para el instalador de la suite IBM EMM, y se crean uno o más archivos de respuestas para el instalador del producto. Los archivos se crean en el directorio que especifique.

Importante: Por razones de seguridad, el instalador no guarda las contraseñas de base de datos en los archivos de respuestas. Cuando cree archivos de

respuestas, deberá editar cada archivo de respuestas para especificar las contraseñas de la base de datos. Abra cada uno de los archivos de respuestas y busque PASSWORD para averiguar dónde debe editar el archivo de respuestas.

Cuando el instalador se ejecuta en la modalidad silenciosa, busca el archivo de respuestas en los directorios siguientes, secuencialmente:

- En el directorio donde se guarda el instalador de IBM EMM.
- En el directorio de inicio del usuario que instala el producto

Asegúrese de que todos los archivos de respuestas estén en el mismo directorio. Puede cambiar la ruta donde se leerán los archivos de respuestas añadiendo argumentos a la línea de comandos. Por ejemplo:

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

Procedimiento

Para Windows, utilice el mandato siguiente:

- **nombre_competo_instalador_IBM_EMM -i silent**

Por ejemplo:

IBM_EMM_Installer_9.1.2.0_win.exe -i silent

Utilice el comando siguiente para Linux:

- **nombre_completo_instalador_IBM_EMM_sistema_operativo .bin -i silent**

Por ejemplo:

IBM_EMM_Installer_9.1.2.0_linux.bin -i silent

Archivos de respuestas de ejemplo

Debe crear archivos de respuestas para poder configurar una instalación silenciosa de Contact Optimization. Puede utilizar los archivos de respuestas de ejemplo para crear sus propios archivos de respuestas. Los instaladores incluyen archivos de respuestas de ejemplo, en un archivo comprimido denominado ResponseFiles.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre los archivos de respuestas de ejemplo:

Tabla 11. Descripción de los archivos de respuestas de ejemplo

Archivo de respuesta de ejemplo	Descripción
installer.properties	El archivo de respuestas de ejemplo del instalador maestro de IBM EMM.
installer_iniciales del producto y versión del producto.properties	El archivo de respuestas de ejemplo del instalador de Contact Optimization. Por ejemplo, installer_ucn.n.n.n.properties es el archivo de respuestas del instalador de Campaign, donde n.n.n.n es el número de versión.
installer_iniciales del paquete de informes, iniciales de producto y número de versión.properties	El archivo de respuestas de ejemplo para el instalador del paquete de informes. Por ejemplo, installer_urpc9.1.2.0.properties es el archivo de respuestas del instalador del paquete de informes de Campaign.

Capítulo 4. Configurar Contact Optimization

Contact Optimization no tiene una aplicación web autónoma. Configure Contact Optimization después de instalar, configurar, desplegar y verificar su instalación de Campaign.

Creación y cumplimentación manual de las tablas del sistema de Contact Optimization

Durante la instalación, el instalador de Contact Optimization accede a las tablas del sistema de Campaign para crear las tablas del sistema de Contact Optimization automáticamente. Si las tablas del sistema no se crean automáticamente, debe ejecutar los scripts SQL de Contact Optimization respecto a la base de datos apropiada para crear y completar las tablas del sistema de Contact Optimization manualmente.

Acerca de esta tarea

Realice los pasos siguientes para crear y completar las tablas del sistema de Contact Optimization manualmente:

Procedimiento

1. Para crear y completar las tablas del sistema de Contact Optimization, ejecute los scripts SQL respecto a la base de datos o el esquema que aloja las tablas del sistema de Campaign.

Los scripts SQL se encuentran en el directorio `ddl` de la instalación de Contact Optimization.

2. Si las tablas del sistema de Campaign están configuradas para Unicode, utilice el script correspondiente que se encuentra en el directorio `ddl/unicode` de la instalación de Contact Optimization.

Utilice la información de la tabla siguiente para ejecutar el script adecuado respecto a la base de datos para crear las tablas del sistema de Contact Optimization manualmente:

Tabla 12. Scripts para crear las tablas del sistema de optimización de contactos.

Tipo de origen de datos	Nombre del script
IBM DB2	<code>aco_systab_db2.sql</code>
Microsoft SQL Server	<code>aco_systab_sqlsvr.sql</code>
Oracle	<code>aco_systab_ora.sql</code>

Sólo hay un script para completar las tablas de Contact Optimization, `aco_populate_tables.sql`. No hay ningún script equivalente para Unicode para el script `aco_populate_tables.sql` que se utiliza para completar las tablas.

Registro manual de Contact Optimization

Registre Contact Optimization en Marketing Platform para importar elementos de menú y establecer las propiedades de configuración. Si el instalador de Contact Optimization no puede acceder a las tablas del sistema de Marketing Platform durante el proceso de instalación, deberá ejecutar la utilidad **configTool** para registrar Contact Optimization manualmente.

Acerca de esta tarea

Debe ejecutar la utilidad **configTool** tantas veces como número de archivos haya. La utilidad **configTool** se encuentra en el directorio `tools/bin` de la instalación de Marketing Platform.

Utilice los mandatos de ejemplo siguientes como directrices para registrar Contact Optimization manualmente:

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

Todas las propiedades de configuración de Contact Optimization se incluyen con Campaign, de forma que no es necesario que registre las propiedades de configuración.

Establecimiento manual de las propiedades de configuración de Contact Optimization

Establezca las propiedades de configuración del escucha de Contact Optimization. Puede establecer el nombre y el puerto del servidor host para la instalación de Contact Optimization. Puede configurar Contact Optimization para que se conecte al servidor de Marketing Platform mediante SSL.

Acerca de esta tarea

Si el instalador de Contact Optimization no puede acceder a las tablas del sistema de Marketing Platform durante el proceso de instalación, aparece un mensaje de error en el instalador. El proceso de instalación continúa, pero vaya a **Configuración > Configuración** para establecer las propiedades de configuración de Contact Optimization manualmente.

Si fuera necesario, establezca las propiedades de configuración siguientes en la categoría Contact Optimization **Campaña > unicaACOListener** manualmente:

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

Configuración de la herramienta ACOOptAdmin

Configure la herramienta **ACOOptAdmin** para poder ejecutar sesiones de Contact Optimization desde la línea de mandatos.

Acerca de esta tarea

Realice los pasos siguientes para configurar la herramienta **AC00ptAdmin**:

Procedimiento

1. Abra el archivo `AC00ptAdmin.sh` (UNIX) o `AC00ptAdmin` (Windows). El archivo se encuentra en el directorio `bin` del directorio de instalación de Contact Optimization.
2. Edite `JAVA_HOME` para sustituir `[Change Me]` por la ruta al directorio Java utilizado por el servidor de aplicaciones web.
3. Guarde y cierre el archivo.
4. Añada o edite la variable `JAVA_OPTIONS` en el script de inicio del servidor de aplicaciones web. Añada las opciones siguientes para configurar la herramienta **AC00ptAdmin** en el entorno SSL para Windows y UNIX:
 - `-Djavax.net.ssl.keyStoreType=valor_tipo_almacén_claves`
 - `-Djavax.net.ssl.keyStore=<valor_almacén_claves>`
 - `-Djavax.net.ssl.keyStorePassword=<valor_contraseña_almacén_claves>`
 - `-Djavax.net.ssl.trustStore=<valor_almacén_confianza>`
 - `-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<valor_contraseña_almacén_confianza>`

Configuración de Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos

Modifique el archivo `AC0server` de Contact Optimization para poder utilizar Contact Optimization con nombres de usuario que contengan caracteres chinos, japoneses o coreanos.

Acerca de esta tarea

Realice los pasos siguientes para configurar Contact Optimization para usuarios chinos, japoneses o coreanos:

Procedimiento

1. Abra el archivo del servidor de Contact Optimization. El archivo `AC0server` se encuentra en el directorio `bin` del directorio de instalación de Contact Optimization.
2. Elimine el comentario para establecer la variable de entorno `UNICA_ACSYSENCODING` igual a UTF-8.
Para **Windows**: quite la serie de caracteres `@rem` que aparece delante de la línea siguiente en `AC0server.bat`:
`@rem set UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8`
Para **UNIX**: quite el carácter `#` que aparece delante de las líneas siguientes en `AC0server.sh`:
`#UNICA_ACSYSENCODING=UTF-8`
`#export UNICA_ACSYSENCODING`
3. Guarde y cierre el archivo.
4. Reinicie el servidor Contact Optimization en la nueva ventana de la consola, si ya éste ya está en ejecución.

Inicio del servidor de Contact Optimization

Para utilizar Contact Optimization, debe iniciar el servidor de Contact Optimization. Ejecute el script **ACOserver** para iniciar el servidor de Contact Optimization.

Acerca de esta tarea

Realice los pasos siguientes para iniciar el servidor de Contact Optimization:

Procedimiento

1. Para iniciar el servidor de Contact Optimization ejecute el script **ACOserver**. El script **ACOserver** se encuentra en el directorio `bin` de la instalación de Contact Optimization. Utilice los mandatos siguientes para ejecutar el script **ACOserver**:
 - En Windows: **ACOServer.bat start**
 - En UNIX: **./ACOServer.sh start**
2. Para verificar que el proceso **ACOserver** está en ejecución, utilice el Gestor de tareas de Windows, o el mandato **ps -ef | grep unica_aolsnr** en sistemas UNIX.

Correlación de tablas de Contact Optimization

Puede intercambiar datos entre Contact Optimization y Campaign mediante la correlación de las tablas del sistema, tablas del historial de contactos y tablas de pertenencia de segmentos de Contact Optimization a las tablas de Campaign.

Acerca de esta tarea

Nota: La correlación de las tablas del sistema de pertenencia de segmentos en Campaign para su uso con segmentos estratégicos es opcional. Correlacione la tabla del sistema de pertenencia de segmentos para una audiencia sólo si utiliza la audiencia con diagramas de flujo o sesiones de Contact Optimization que utilicen segmentos estratégicos.

Para obtener más información sobre cómo correlacionar las tablas del sistema en Campaign, consulte la publicación *IBM Campaign Administrator's Guide*.

Realice los pasos siguientes para correlacionar tablas de Contact Optimization:

Procedimiento

1. Correlacione todas las tablas del sistema.
2. Correlacione todas las tablas de historial de contactos.

Confirme que cada uno de los niveles de audiencia de su configuración de Campaign tenga una tabla de historial de contactos. Debe correlacionar cada una de las tablas de historial de contactos. Para obtener más información sobre las tablas de historial de contactos adicionales, consulte la publicación *IBM Campaign Administrator's Guide*.
3. Opcional: Para cada audiencia que utilice en sesiones de Contact Optimization que utilicen segmentos estratégicos, correlacione la tabla del sistema de pertenencia de segmentos para la audiencia con la tabla de base de datos que define los miembros de segmento.

Requisitos cuando utilice segmentos estratégicos:

Si tiene previsto utilizar segmentos estratégicos, asegúrese de que haya una tabla de pertenencia de segmentos para cada uno de los niveles de audiencia en la configuración de Campaign. Debe correlacionar cada tabla de pertenencia de segmentos.

Cree dos índices en las tablas de pertenencia de segmentos de audiencia. Cree el primer índice en SegmentID y cree el segundo en las columnas de nivel de audiencia. La tabla UA_SegMembership se envía con un índice en CustomerID y en SegmentID.

Para obtener más información sobre las tablas del sistema y los segmentos estratégicos, consulte la publicación *IBM Campaign Administrator's Guide*.

Referencia de correlación de tablas del sistema de Contact Optimization

Para integrar Contact Optimization con Campaign, correlacione todas las tablas del sistema de Contact Optimization a las tablas de Campaign.

Puede intercambiar datos entre Contact Optimization y Campaign mediante la correlación de las tablas de Contact Optimization en Campaign. Correlacione todas las tablas del sistema, tablas del historial de contactos y tablas de pertenencia de segmentos de Contact Optimization a las tablas de Campaign.

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre las tablas del sistema de Contact Optimization y las tablas de base de datos correspondientes:

Tabla 13. Correlación de tablas del sistema de Contact Optimization

Tabla del sistema de Contact Optimization	Tabla de base de datos
Tabla de sesiones de Optimize	UACO_OptSession
Tabla de procesos Optimización	UACO_OptimizeProcess
Tabla de historial de ejecución de Optimize	UACO_SesnRunHist
Tabla de segmentos de sesión de Optimize	UACO_SesnSegment
Tabla de segmentos de oferta de Optimize	UACO_OfferSeg
Tabla de ofertas de sesión de Optimize	UACO_SesnOffer
Tabla de reglas de Optimize	UACO_Rule
Tabla de reglas de excepción de Optimize	UACO_RException
Tabla de restricciones de reglas de excepción de Optimize	UACO_RExConstraint
Tabla de restricciones de reglas de Optimize	UACO_RConstraint
Tabla de lista de ofertas de reglas de Optimize	UACO_ROfferList
Tabla de ofertas de reglas de Optimize	UACO_ROffer
Tabla de segmentos de regla de Optimize	UACO_RSegment
Tabla base de contactos propuestos de Optimize	UACO_PCTBase
Tabla base de atributos propuestos de Optimize	UACO_POABase
Tabla base de contactos optimizados de Optimize	UACO_OCTBase

Referencia de correlación de tablas del historial de contactos de Contact Optimization

Para integrar Contact Optimization con Campaign, correlacione todas las tablas del historial de contactos de Contact Optimization a las tablas de Campaign.

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre las tablas del historial de contactos de Contact Optimization y las tablas de base de datos correspondientes:

Tabla 14. Correlación de tablas de historial de contactos de Contact Optimization

Tabla de historial de contactos	Tabla de base de datos
Tabla de historial de contactos del cliente	UA_ContactHistory
Tabla de historial de contactos detallada del cliente	UA_DtlContactHist

Los nombres de las tablas de nivel de audiencia adicionales son exclusivos respecto a su configuración de Contact Optimization.

Verificación de la instalación de Contact Optimization

Si Contact Optimization se ha instalado correctamente, deberá poder utilizar el proceso Optimize en Campaign, cuando cree los diagramas de proceso por lotes de Campaign. Para verificarlo, inicie sesión en IBM EMM y confirme que puede acceder a **Campaña > Optimizaciones de contactos**.

Antes de empezar

Nota: Antes de verificar que Contact Optimization se haya instalado o actualizado correctamente, asegúrese de que la propiedad **Affinium|Campaign|acoInstalled** se haya establecido en true. Si **Affinium|Campaign|acoInstalled** se ha establecido en false, recibirá un mensaje de error que indica que Contact Optimization no está instalado.

Acerca de esta tarea

Tras correlacionar las tablas de Contact Optimization con las tablas de Campaign, puede que tenga que finalizar la sesión, e iniciarla en la consola de IBM EMM para que se muestre **Campaign > Optimizaciones de contactos**.

Realice los pasos siguientes siguientes para verificar la instalación de Contact Optimization:

Procedimiento

1. Inicie la sesión en la consola de IBM EMM.
2. Seleccione **Optimizaciones de contactos** en el menú. Aparece la página Todas las sesiones de optimización de contactos. Verifique que puede ver y gestionar las sesiones de Contact Optimization.

Capítulo 5. Configuración de varias particiones para Contact Optimization

En la familia de productos de Campaign, las particiones proporcionan una manera de proteger los datos que están asociados a distintos grupos de usuarios. Al configurar Campaign o una aplicación IBM EMM relacionada para que funcione con varias particiones, los usuarios pueden ver cada partición como una instancia individual de la aplicación. No hay ninguna indicación de que existan otras particiones en el mismo sistema.

Cómo funcionan varias particiones

Para las aplicaciones de IBM EMM que funcionen con Campaign, puede configurar la aplicación en particiones en las que haya configurado una instancia de Campaign. Los usuarios de la aplicación en cada partición pueden acceder a las funciones de Contact Optimization y a las tablas de cliente que se hayan configurado para Contact Optimization en la misma partición.

Ventajas de las particiones

Disponer de varias particiones resulta útil para configurar una seguridad fuerte entre grupos de usuarios, ya que cada partición tiene su propio conjunto de tablas del sistema de Contact Optimization. Cuando los grupos de usuarios deban compartir datos, no se podrán utilizar varias particiones.

Cada partición tiene su propio conjunto de valores de configuración, y Contact Optimization se puede personalizar para cada grupo de usuarios. No obstante, todas las particiones comparten los mismos binarios de instalación. Con los mismos binarios para todas las particiones, puede minimizar los esfuerzos de instalación y actualización de varias particiones.

Asignación de usuarios de las particiones

El acceso a las particiones se gestiona mediante la pertenencia a grupos de Marketing Platform.

Con la excepción del superusuario de la partición (`platform_admin`), cada usuario de IBM puede pertenecer a una partición. Un usuario que requiere acceso a varias particiones deberá tener una cuenta de usuario de IBM diferente para cada partición.

Si sólo hay una partición de Contact Optimization, no se deben asignar los usuarios explícitamente a dicha partición para poder acceder a Contact Optimization.

Acceso a datos de la partición

En una configuración de varias particiones, las particiones tienen las características de seguridad siguientes:

- Un usuario no puede acceder a una partición si no es miembro de un grupo que se haya asignado a una partición.

- Un usuario de una partición no puede visualizar ni cambiar datos de otra partición.
- Los usuarios no pueden navegar por el sistema de archivos de Contact Optimization por encima del directorio raíz de su partición, desde los cuadros de diálogo del navegador, en Contact Optimization. Por ejemplo, si existen dos particiones, denominadas partition1 y partition2, y el usuario pertenece al grupo que esté asociado a partition1, éste no podrá navegar por la estructura de directorios de partition2 desde un cuadro de diálogo.

Configurar varias particiones para Contact Optimization

Utilizar varias particiones en Contact Optimization de forma que distintos grupos de usuarios tengan acceso a distintos conjuntos de Contact Optimization y datos de Campaign.

Acerca de esta tarea

La instalación de Contact Optimization crea una partición predeterminada, partition1, en el directorio ContactOptimization/partitions de la instalación de Contact Optimization. Puede crear particiones adicionales en el mismo directorio.

Nota: Guarde una copia limpia del directorio partition1 original como copia de seguridad.

Si configura Contact Optimization para utilizar varias particiones, debe configurar también Campaign para utilizar varias particiones. Los nombres de las particiones que cree para Contact Optimization deben coincidir exactamente con los nombres de las particiones correspondientes que se creen para Campaign.

Realice los pasos siguientes para configurar varias particiones para Contact Optimization:

Procedimiento

1. Cree sus particiones de Campaign.
2. Cree un directorio para cada partición que haya creado en Campaign en el directorio partitions de su instalación de Contact Optimization.
Por ejemplo, si ha creado partition2 en Campaign, debe crear el directorio ContactOptimization/partitions/partition2.
3. Copie el contenido del directorio ContactOptimization/partitions/partition1, junto con todos sus directorios (vacías), en el directorio que ha creado para la nueva partición.
Por ejemplo, copie el contenido en el directorio partition1 del directorio ContactOptimization/partitions/partition2.
4. Si algún subdirectorio del directorio que se acaba de crear no está vacío, suprima todos los archivos de los subdirectorios.
5. Ejecute los scripts SQL para crear y completar las tablas del sistema de Contact Optimization en la base de datos que se configura para la nueva partición.
Para obtener más información sobre cómo ejecutar los scripts SQL, consulte "Creación y cumplimentación manual de las tablas del sistema de Contact Optimization" en la página 21.
6. Repita los pasos del 2 al 5 para cada partición que deba crear. Utilice el directorio que ha creado más recientemente como punto de partida.

Resultados

Nota: De forma predeterminada, las particiones se instalan en el directorio ContactOptimization/partitions. Puede modificar el directorio predeterminado de Contact Optimization, o puede modificar el directorio que especifica las particiones.

Configuración de ACOServer para varias particiones

Si lo desea, puede modificar la ubicación predeterminada de las particiones mediante el script **ACOServer**. Para varias particiones, debe asegurarse de que Contact Optimization apunte al directorio de particiones correcto.

Acerca de esta tarea

Al instalar Contact Optimization se crea un directorio de particiones predeterminado en el directorio que se especifica mediante *OPTIMIZE_HOME*. Este directorio predeterminado para las particiones contiene una partición, *partition1*. Aunque cree otras particiones para su configuración de Contact Optimization, puede modificar la ubicación predeterminada para todas las particiones.

Para modificar el directorio de inicio de las particiones, puede establecer opcionalmente la variable de entorno **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** en el archivo de servidor de Contact Optimization. La variable **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** define la ubicación raíz de las particiones. Si establece la variable **OPTIMIZE_PARTITION_HOME**, ésta altera temporalmente el valor predeterminado.

Establezca la variable de entorno **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** en el archivo del servidor de Contact Optimization mediante uno de los métodos siguientes:

Procedimiento

1. Para Windows: establezca la variable de entorno **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** añadiendo las líneas siguientes al archivo `ACOServer.bat`:

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

2. Para UNIX: establezca la variable de entorno **OPTIMIZE_PARTITION_HOME** añadiendo las líneas siguientes al archivo `ACOServer.sh`:

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

Capítulo 6. Desinstalación de Contact Optimization

Ejecute los desinstaladores de Contact Optimization para desinstalar Contact Optimization. Cuando ejecute los desinstaladores de Contact Optimization, se eliminarán los archivos que se hayan creado durante el proceso de instalación. Se eliminan del sistema los archivos que contienen, por ejemplo, la información de registro del instalador y los datos de usuario.

Acerca de esta tarea

Al instalar productos IBM EMM, se incluye un desinstalador en el directorio `Uninstall_Producto`, donde *Producto* es el nombre del producto IBM . En Windows, también se añade una entrada a la lista **Agregar o quitar programas** del Panel de control.

Si elimina manualmente los archivos del directorio de instalación en lugar de ejecutar el desinstalador, el resultado podría ser una instalación incompleta si posteriormente vuelve a instalar un producto IBM en la misma ubicación. Después de desinstalar un producto, su base de datos no se elimina. El desinstalador solamente elimina los archivos predeterminado que se hayan creado durante la instalación. No se eliminará ningún archivo que se haya creado o generado tras la instalación.

Nota: En UNIX, la misma cuenta de usuario que ha instalado Contact Optimization debe ejecutar el desinstalador.

Procedimiento

1. Detenga el escucha de Contact Optimization.
2. Para eliminar las tablas de Contact Optimization de la base de datos de la base de datos de la tabla del sistema, ejecute el script **aco_systab_drop.sql** en el directorio `ddl`, bajo la instalación de Contact Optimization. Si el directorio `ddl` existe en el directorio de instalación del producto, ejecute los scripts que se proporcionan en el directorio `ddl` para descartar las tablas de la base de datos de tabla del sistema.
3. Complete uno de los pasos siguientes para desinstalar Contact Optimization:
 - Pulse el desinstalador de Contact Optimization que existe en el directorio `Uninstall_Producto`. El desinstalador se ejecuta en la modalidad en la que hayan instalado Contact Optimization.
 - En una ventana de línea de mandatos, vaya al directorio donde exista el desinstalador, y ejecute el mandato siguiente para desinstalar Contact Optimization utilizando la modalidad de consola:
Uninstall_Producto -i console
 - En una ventana de línea de mandatos, vaya al directorio donde exista el desinstalador, y ejecute el mandato siguiente para desinstalar Contact Optimization utilizando la modalidad silenciosa:
Uninstall_Producto -i silent

Cuando se desinstala Contact Optimization utilizando la modalidad silenciosa, el proceso de desinstalación no presenta ningún diálogo a modo de interacción con el usuario.

Nota: Si no especifica una opción para desinstalar Contact Optimization, el desinstalador de Contact Optimization se ejecuta en la modalidad en la que se hayan instalado Contact Optimization.

Capítulo 7. configTool

Las propiedades y los valores de la página Configuración se almacenan en las tablas del sistema de Marketing Platform. Puede usar la utilidad configTool para importar y exportar valores de configuración a y desde las tablas del sistema.

Cuándo utilizar configTool

Puede usar configTool para los siguientes fines:

- Para importar plantillas de partición y de origen de datos que se suministran con Campaign, que puede modificar y duplicar mediante la página Configuración.
- Para registrar (importar las propiedades de configuración para) los productos IBM EMM, si el instalador del producto no es capaz de añadir las propiedades a la base de datos automáticamente.
- Para exportar una versión XML de los valores de configuración para la copia de seguridad, o para importar a una instalación diferente de IBM EMM.
- Para suprimir las categorías que no tengan el enlace **Suprimir categoría**. Puede hacer esto utilizando configTool para exportar su configuración, y después suprimir manualmente el XML que crea la categoría, y utilizar configTool para importar el XML editado.

Importante: Esta utilidad modifica las tablas `usm_configuration` y `usm_configuration_values` de la base de datos de la tabla del sistema de Marketing Platform, que contiene las propiedades de configuración y sus valores. Para obtener los mejores resultados, cree una copia de estas tablas, o exporte sus configuraciones existentes utilizando configTool y una copia de seguridad del archivo resultante, de forma que pueda restaurar su configuración si comete un error al utilizar configTool para la importación.

Sintaxis

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

```
configTool -i -p "ruta_elemento_padre" -f archivo_importación [-o]
```

```
configTool -x -p "ruta_elemento" -f archivo_exportación
```

```
configTool -vp -p "ruta_elemento" -f archivo_importación [-d]
```

```
configTool -r nombre_producto -f archivo_registro [-o] configTool -u  
nombre_producto
```

Mandatos

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

Suprima las propiedades de la configuración y sus valores, especificando una ruta en la jerarquía de la propiedad de la configuración.

La ruta del elemento debe utilizar los nombres internos de las categorías y propiedades. Puede obtenerlos accediendo a la página Configuración,

seleccionando la categoría o propiedad que desee, y mirando la ruta que aparece entre paréntesis en el panel derecho. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración mediante el carácter |, y coloque la ruta entre comillas dobles.

Tenga en cuenta lo siguiente.

- Mediante este mandato sólo se pueden suprimir las categorías y propiedades que hay dentro de una aplicación, no aplicaciones completas. Utilice el mandato -u para anular el registro de una aplicación completa.
- Para suprimir las categorías que no tengan el enlace **Suprimir categoría** de la página Configuración, utilice la opción -o.

Cuando se utiliza -d con el mandato -vp, configTool suprime los nodos hijo que haya en la ruta que especifique, si estos nodos no están incluidos en el archivo XML que especifique.

-i -p "ruta_elemento_padre" -f archivo_importación [o]

Permite importar las propiedades de configuración y sus valores desde un archivo XML especificado.

Para poder importar, especifique una ruta al elemento padre bajo el cual desee importar las categorías. La utilidad configTool importa las propiedades bajo la categoría que haya especificado en la ruta.

Puede añadir categorías en cualquier nivel inferior al nivel más alto, pero no en el mismo nivel que la categoría superior.

La ruta del elemento padre debe utilizar los nombres internos de las categorías y propiedades. Puede obtenerlos accediendo a la página Configuración, seleccionando la categoría o propiedad necesaria, y mirando la ruta que aparece entre paréntesis en el panel derecho. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración mediante el carácter |, y coloque la ruta entre comillas dobles.

Puede especificar la ubicación de un archivo de importación relativo al directorio tools/bin, o puede especificar una ruta de directorio completa. Si especifica una ruta relativa, o no especifica ninguna ruta, configTool busca primero el archivo relativo al directorio tools/bin.

De forma predeterminada, este mandato no sobrescribe una categoría existente, pero puede utilizar la opción -o para forzar que se sobrescriba.

-x -p "rutaElemento" -f archivoExportación

Permite exportar las propiedades de configuración y sus ajustes a un archivo XML con un nombre especificado.

Puede exportar todas las propiedades de configuración o limitar la exportación a una categoría concreta, especificando una ruta en la jerarquía de la propiedad de la configuración.

La ruta del elemento debe utilizar los nombres internos de las categorías y propiedades, que puede obtener accediendo a la página Configuración, seleccionando la categoría o propiedad que desee, y mirando la ruta que aparece

entre paréntesis en el panel derecho. Delimite una ruta en la jerarquía de propiedades de configuración mediante el carácter |, y coloque la ruta entre comillas dobles.

Puede especificar la ubicación de un archivo de importación relativa al directorio actual, o puede especificar una ruta de directorio completa. Si la especificación de archivo no contiene un separador (/ en UNIX, / o \ en Windows), configTool graba el archivo en el directorio tools/bin, bajo la instalación de Marketing Platform. Si no proporciona la extensión xml, configTool la añade.

-vp -p "ruta_elemento" -f archivo_importación [-d]

Este mandato se utiliza, principalmente, en las actualizaciones manuales, para importar las propiedades de la configuración. Si ha aplicado un fixpack que contiene una propiedad de configuración nueva y, a continuación, lleva a cabo la actualización, la importación de un archivo de configuración como parte de un proceso de actualización manual puede alterar temporalmente los valores que se hayan establecido en el momento en que se haya aplicado el fixpack. El mandato -vp garantiza que la importación no altere temporalmente los valores de configuración establecidos anteriormente.

Importante: Después de usar la utilidad configTool con la opción -vp, deberá reiniciar el servidor de aplicaciones web en el que haya desplegado Marketing Platform, para que se apliquen los cambios efectuados.

Cuando se utiliza -d con el mandato -vp, configTool suprime los nodos hijo que haya en la ruta que especifique, si estos nodos no están incluidos en el archivo XML que especifique.

-r nombreproducto -f archivoregistro

Permite registrar la aplicación. La ubicación del archivo de registro puede ser relativa al directorio tools/bin, o puede ser una ruta completa. De forma predeterminada, este mandato no sobrescribe una configuración existente, pero puede utilizar la opción -o para forzar que se sobrescriba. El parámetro *nombreProducto* debe ser uno de los nombres indicados más arriba.

Tenga en cuenta lo siguiente.

- Cuando utilice el mandato -r, el archivo de registro deberá tener <application> como el primer código en el XML.
Con el producto pueden proporcionarse otros archivos que puede utilizar para insertar las propiedades de configuración en la base de datos de Marketing Platform. Para estos archivos, utilice el mandato -i. Sólo el archivo que tenga el código <application> como primer código se podrá utilizar con el mandato -r.
- El archivo de registro de Marketing Platform se denomina Manager_config.xml, y el primer código es <Suite>. Para registrar este archivo en una instalación nueva, use la utilidad populateDb, o vuelva a ejecutar el instalador de Marketing Platform, tal como se describe en la publicación *IBM Marketing Platform Installation Guide*.
- Después de la instalación inicial, para volver a registrar productos distintos de Marketing Platform, utilice configTool con los mandatos -r y -o para sobrescribir las propiedades existentes.

La utilidad configTool utiliza los nombres de producto como parámetros con los mandatos que registran y anulan registros de productos. Con el release 8.5.0 de

IBM EMM, muchos nombres de producto han cambiado. No obstante, los nombres que configTool reconoce, no han cambiado. A continuación figuran los nombres de producto válidos que se pueden usar con configTool, junto con los nombres actuales de los productos.

Tabla 15. Nombres de producto para el registro y la anulación del registro de configTool

Nombre del producto	Nombre utilizado en configTool
Marketing Platform	Manager
Campaign	Campaña
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 *nombreProducto*

Anule el registro de una aplicación que ha especificado mediante *nombreProducto*. No es necesario que incluya una ruta para la categoría del producto; es suficiente con el nombre de producto, y éste es necesario. Este proceso elimina todas las propiedades y los valores de configuración del producto.

Opciones

-o

Cuando se utiliza con -i o con -r, se sobrescribe el registro de una categoría o un producto existente (nodo).

Cuando se utiliza con -d, puede suprimir una categoría (nodo) que no tenga el enlace **Suprimir categoría** en la página Configuración.

Ejemplos

- Importar valores de configuración de un archivo denominado Product_config.xml en el directorio conf, bajo la instalación de Marketing Platform.

```
configTool -i -p "Affinium" -f Product_config.xml
```
- Importar una de las plantillas de origen de datos de Campaign proporcionadas en la partición predeterminada de Campaign, partition1. En el ejemplo se presupone que ha colocado la plantilla de origen de datos Oracle, OracleTemplate.xml, en el directorio tools/bin, bajo la instalación de Marketing Platform.


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

- Exportar todos los valores de configuración a un archivo denominado myConfig.xml, en el directorio D:\backups.

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

- Exportar una partición de Campaign existente (completa, con entradas de origen de datos), guardarla en un archivo denominado partitionTemplate.xml, y almacenarla en el directorio tools/bin predeterminado, bajo la instalación de Marketing Platform.

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

- Registrar manualmente una aplicación denominada nombre_producto, utilizando un archivo denominado app_config.xml en el directorio tools/bin predeterminado, bajo la instalación de Marketing Platform, y forzar que sobrescriba un registro existente de esta aplicación.

```
configTool -r nombre_producto -f app_config.xml -o
```

- Anular el registro de una aplicación denominada nombre_producto.

```
configTool -u nombre_producto
```

Antes de ponerse en contacto con el equipo de soporte técnico de IBM

Si encuentra un problema que no puede resolver consultando la documentación, la persona responsable del contacto con el servicio de soporte técnico de la empresa puede registrar una llamada con el soporte técnico de IBM. Para asegurarse de que el problema se resuelve de forma eficaz y satisfactoria, utilice estas directrices.

Si usted no es una de las personas responsables del contacto con el servicio de soporte técnico en su empresa, póngase en contacto con su administrador de IBM para obtener información.

Nota: El soporte técnico no escribe ni crea scripts de API. Para obtener ayuda en la implementación de nuestras ofertas de API, póngase en contacto con IBM Professional Services.

Información que se debe recopilar

Antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM, recopile la información siguiente:

- Una breve descripción del tipo de problema.
- Los mensajes de error detallados que aparecen cuando se produce el problema.
- Los pasos detallados que se deben seguir para reproducir el problema.
- Los archivos de registro, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos relacionados.
- Información sobre el producto y el entorno del sistema, que puede obtener tal como se describe en "Información del sistema".

Información del sistema

Cuando llame al soporte técnico de IBM, es posible que se le pida información sobre su entorno.

Si el problema no le impide iniciar sesión, gran parte de esta información está disponible en la página Acerca de, que proporciona información sobre las aplicaciones IBM instaladas.

Puede acceder a la página Acerca de seleccionando **Ayuda > Acerca de**. Si la página Acerca de no está accesible, localice un archivo `version.txt` que se encuentra en el directorio de instalación de la aplicación.

Información de contacto del servicio de soporte técnico de IBM

Para conocer las formas de contacto con el soporte técnico de IBM, consulte el sitio web del soporte técnico del producto IBM: (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Nota: Para especificar una solicitud de soporte, debe iniciar sesión con una cuenta de IBM. Esta cuenta debe estar enlazada al número de cliente de IBM. Para obtener más información sobre cómo asociar la cuenta a su número de cliente de IBM, consulte **Support Resources > Entitled Software Support** en el portal de soporte.

Notices

This information was developed for products and services offered in the U.S.A.

IBM may not offer the products, services, or features discussed in this document in other countries. Consult your local IBM representative for information on the products and services currently available in your area. Any reference to an IBM product, program, or service is not intended to state or imply that only that IBM product, program, or service may be used. Any functionally equivalent product, program, or service that does not infringe any IBM intellectual property right may be used instead. However, it is the user's responsibility to evaluate and verify the operation of any non-IBM product, program, or service.

IBM may have patents or pending patent applications covering subject matter described in this document. The furnishing of this document does not grant you any license to these patents. You can send license inquiries, in writing, to:

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

For license inquiries regarding double-byte (DBCS) information, contact the IBM Intellectual Property Department in your country or send inquiries, in writing, to:

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

The following paragraph does not apply to the United Kingdom or any other country where such provisions are inconsistent with local law: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROVIDES THIS PUBLICATION "AS IS" WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF NON-INFRINGEMENT, MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. Some states do not allow disclaimer of express or implied warranties in certain transactions, therefore, this statement may not apply to you.

This information could include technical inaccuracies or typographical errors. Changes are periodically made to the information herein; these changes will be incorporated in new editions of the publication. IBM may make improvements and/or changes in the product(s) and/or the program(s) described in this publication at any time without notice.

Any references in this information to non-IBM Web sites are provided for convenience only and do not in any manner serve as an endorsement of those Web sites. The materials at those Web sites are not part of the materials for this IBM product and use of those Web sites is at your own risk.

IBM may use or distribute any of the information you supply in any way it believes appropriate without incurring any obligation to you.

Licensees of this program who wish to have information about it for the purpose of enabling: (i) the exchange of information between independently created programs and other programs (including this one) and (ii) the mutual use of the information which has been exchanged, should contact:

IBM Corporation
B1WA LKG1
550 King Street
Littleton, MA 01460-1250
U.S.A.

Such information may be available, subject to appropriate terms and conditions, including in some cases, payment of a fee.

The licensed program described in this document and all licensed material available for it are provided by IBM under terms of the IBM Customer Agreement, IBM International Program License Agreement or any equivalent agreement between us.

Any performance data contained herein was determined in a controlled environment. Therefore, the results obtained in other operating environments may vary significantly. Some measurements may have been made on development-level systems and there is no guarantee that these measurements will be the same on generally available systems. Furthermore, some measurements may have been estimated through extrapolation. Actual results may vary. Users of this document should verify the applicable data for their specific environment.

Information concerning non-IBM products was obtained from the suppliers of those products, their published announcements or other publicly available sources. IBM has not tested those products and cannot confirm the accuracy of performance, compatibility or any other claims related to non-IBM products. Questions on the capabilities of non-IBM products should be addressed to the suppliers of those products.

All statements regarding IBM's future direction or intent are subject to change or withdrawal without notice, and represent goals and objectives only.

All IBM prices shown are IBM's suggested retail prices, are current and are subject to change without notice. Dealer prices may vary.

This information contains examples of data and reports used in daily business operations. To illustrate them as completely as possible, the examples include the names of individuals, companies, brands, and products. All of these names are fictitious and any similarity to the names and addresses used by an actual business enterprise is entirely coincidental.

COPYRIGHT LICENSE:

This information contains sample application programs in source language, which illustrate programming techniques on various operating platforms. You may copy, modify, and distribute these sample programs in any form without payment to IBM, for the purposes of developing, using, marketing or distributing application programs conforming to the application programming interface for the operating

platform for which the sample programs are written. These examples have not been thoroughly tested under all conditions. IBM, therefore, cannot guarantee or imply reliability, serviceability, or function of these programs. The sample programs are provided "AS IS", without warranty of any kind. IBM shall not be liable for any damages arising out of your use of the sample programs.

If you are viewing this information softcopy, the photographs and color illustrations may not appear.

Trademarks

IBM, the IBM logo, and [ibm.com](http://www.ibm.com) are trademarks or registered trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the Web at "Copyright and trademark information" at www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Privacy Policy and Terms of Use Considerations

IBM Software products, including software as a service solutions, ("Software Offerings") may use cookies or other technologies to collect product usage information, to help improve the end user experience, to tailor interactions with the end user or for other purposes. A cookie is a piece of data that a web site can send to your browser, which may then be stored on your computer as a tag that identifies your computer. In many cases, no personal information is collected by these cookies. If a Software Offering you are using enables you to collect personal information through cookies and similar technologies, we inform you about the specifics below.

Depending upon the configurations deployed, this Software Offering may use session and persistent cookies that collect each user's user name, and other personal information for purposes of session management, enhanced user usability, or other usage tracking or functional purposes. These cookies can be disabled, but disabling them will also eliminate the functionality they enable.

Various jurisdictions regulate the collection of personal information through cookies and similar technologies. If the configurations deployed for this Software Offering provide you as customer the ability to collect personal information from end users via cookies and other technologies, you should seek your own legal advice about any laws applicable to such data collection, including any requirements for providing notice and consent where appropriate.

IBM requires that Clients (1) provide a clear and conspicuous link to Customer's website terms of use (e.g. privacy policy) which includes a link to IBM's and Client's data collection and use practices, (2) notify that cookies and clear gifs/web beacons are being placed on the visitor's computer by IBM on the Client's behalf along with an explanation of the purpose of such technology, and (3) to the extent required by law, obtain consent from website visitors prior to the placement of cookies and clear gifs/web beacons placed by Client or IBM on Client's behalf on website visitor's devices

For more information about the use of various technologies, including cookies, for these purposes, See IBM's Online Privacy Statement at: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> section entitled "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."



Impreso en España