



Client-Installationshandbuch

Version 6.0 SP1



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument kann vertrauliche und eigentumsrechtlich geschützte Informationen enthalten, die Eigentum von Pitney Bowes Inc. bzw. seinen Tochter- und Beteiligungsgesellschaften sind.

Die Portrait Software, das Portrait Software-Logo und das Portrait-Zeichen der Portrait Software sind Warenzeichen der Portrait Software International Limited und dürfen in keiner Weise ohne die vorherige, ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Portrait Software International Limited benutzt oder verwertet werden.

Warenzeichen

Die Namen von Firmen und Produkten, Marken, Logos und Zeichen, die hier genannt werden, sind möglicherweise Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.

Portrait Software-Support

Sollten sie über den Inhalt dieser Dokumentation hinausgehende Hilfe benötigen, können sie in der Wissensbasis auf unserer Website <http://support.portraitsoftware.com> nachsehen und den Links zu ihrem Produkt folgen.

Sie können auch andere Portrait Dokumentationen herunterladen. Falls Sie keinen Benutzernamen und kein Kennwort haben oder sie diese vergessen haben sollten, kontaktieren Sie uns über einen der nachstehenden Kanäle.

Wenn sie Probleme bei der Nutzung, Installation oder Dokumentation von diesem Produkt feststellen, kontaktieren sie uns bitte auf einem der folgenden Wege:

E-Mail: support@portraitsoftware.com

Telefon

- USA/Kanada 1-800-335-3860 (gebührenfrei)
- Übrige Welt +44 800 840 0001

Bei einer Problemmeldung ist es hilfreich, wenn Sie uns Folgendes mitteilen können:

- Der Name der Software-Anwendung
- Die Umstände, unter denen das Problem auftrat
- Welche Fehlermeldungen Sie gegebenenfalls gesehen haben
- Die Version der von Ihnen benutzten Software

Pitney Bowes Software Inc.

January 02, 2014

Inhalt

Kapitel 1: Einleitung	5
Zweck	6
Zielgruppe	6
Verwandte Dokumente	6
Kapitel 2: Produktübersicht	7
Portrait Dialogue	8
Hauptkomponenten	8
Visual Dialogue.....	8
Dialogue Admin.....	8
Portrait Shared Server.....	9
Kapitel 3: Installation der Portrait Dialogue-Client-Software	11
Installationsübersicht	12
Installationsvoraussetzungen	12
Portrait Software – Suite-Kompatibilität	12
Bevor Sie beginnen	13
Installationsprozesse	13
Installation der Portrait Dialogue-Client-Software.....	13
Überprüfen der Installation.....	13
Konfigurieren der Dialogue Admin-Instanz.....	15
Einrichten der automatischen Anmeldung (optional).....	15
Kapitel 4: Anhang	17
Ausführen einer unbeaufsichtigten Installation	18

Kapitel

Einleitung

1

In diesem Abschnitt:

- Zweck6
- Zielgruppe6
- Verwandte Dokumente6

Zweck

Dieses Dokument beschreibt die Installation der Portrait Dialogue-Clientsoftware, einschließlich:

- Visual Dialogue
- Dialogue Admin

Zielgruppe

Dieses Handbuch richtet sich an Benutzer, die die Client-Software von Portrait Dialogue installieren müssen.

Verwandte Dokumente

Dokument	Installationsdatenträger (Zip-Datei/DVD/ISO) und Speicherort
<ul style="list-style-type: none">• Portrait Dialogue 6.0 SP1-Versionshinweise	<ul style="list-style-type: none">• Portrait Dialogue-Datenträger unter: \Documentation\
<ul style="list-style-type: none">• Portrait Dialogue Server-Installationshandbuch	<ul style="list-style-type: none">• Portrait Dialogue-Datenträger unter: \Documentation\

Tipp: Alle Dokumente sind auch auf der Support-Website der Portrait Software verfügbar:
<http://support.portraitsoftware.com>

Kapitel

Produktübersicht

2

In diesem Abschnitt:

- **Portrait Dialogue**8
- **Hauptkomponenten**8

Portrait Dialogue

Portrait Dialogue hilft Ihnen, Kundeninteraktionen in einen verbundenen Zweiwegedialog für stärkere Kundenbindung umzuwandeln. Portrait Dialogue unterstützt Geschäfts- und Marketingprozesse über mehrere Kommunikations- und Bereitstellungskanäle.

Portrait Dialogue kann in vorhandene Anwendungen und Technologien integriert werden, die Echtzeit-Kommunikationsdaten mit Ihren Front- und Back-Office-Anwendungen verknüpfen. So sind Sie in der Lage, anhand der Informationen aus allen Quellen Ihres Unternehmens starke Kundenbeziehungen aufzubauen.

Hauptkomponenten

Visual Dialogue

Visual Dialogue ist eine Komponente der Portrait Dialogue-Produktsuite zur Unterstützung des Kundenbeziehungsmanagements.

Die Visual Dialogue-Anwendung bietet Ihnen eine intuitive Arbeitsumgebung, in der Sie Ihre Kundenkommunikationsprozesse ganz einfach grafisch darstellen und alle entsprechenden Phasen ausführen können. Sie können Visual Dialogue beispielsweise wie folgt einsetzen:

- Sie senden neuen Kunden einen Willkommensgruß, befragen sie nach ihren bevorzugten Kommunikationswegen und versenden Angebote über diese gewünschten Kommunikationsmittel.
- Sie kümmern sich um Beschwerden und stellen sicher, dass Kunden nach ihrer ersten Beschwerde angerufen werden. Ständige Nörgler dagegen erhalten eine Antwort – per E-Mail oder telefonisch – je nach ihrer Rentabilität, d. h. wie viel Umsatz sie generieren.
- Sie führen Umfragen zur Kundenzufriedenheit durch und werten die Antworten aus. Die Kunden können Sie je nach ihren Antworten in bestimmte Gruppen einteilen, um dann entsprechende Mitteilungen an jede Gruppe zu senden oder geeignete Maßnahmen in die Wege zu leiten.

Dialogue Admin

Dialogue Admin ist die administrative Client-Anwendung von Portrait Dialogue. Sie können damit Folgendes konfigurieren:

- Dialogue Server-Hosts
- Datenbankinstanzen
- Kundendomänen
- Dialogtypen
- Marketingkanaltypen
- Nachrichtentypen

Portrait Shared Server

Portrait Shared Server besteht aus fünf Hauptkomponenten:

- **Portrait Shared Services (PSS):** Stellt die Webdienste bereit, über die Portrait Suite-Anwendungen (Portrait Explorer, Miner, Dialogue und Interaction Optimizer) miteinander kommunizieren können.
- **Portrait Shared Repository (PSR):** Stellt das Portrait Shared Repository und die Portrait Data Warehouse-Datenbanken bereit.
- **SharePoint Tasks (optional):** Stellt eine integrierte Lösung zur Aufgabenverwaltung bereit, mit der Aufgaben, die Einzelpersonen in Portrait HQ zugewiesen sind, zur besseren Ansicht in SharePoint angezeigt werden. **Hinweis:** SharePoint Tasks ist für Portrait Dialogue und Portrait Interaction Optimizer optional und für Portrait Explorer nicht erforderlich.
- **Portrait Reports (optional):** Stellt eine Sammlung vorgefertigter Berichte zur operativen Leistung von Portrait Interaction Optimizer und Portrait Dialogue bereit. **Hinweis:** Portrait Reports ist für Portrait Dialogue und Portrait Interaction Optimizer optional und für Portrait Explorer nicht erforderlich.
- **Portrait HQ:** Bietet ein zentrales Dashboard für Planung, Start und Überwachung von großen (1:1-)Marketingkampagnen. Neben Live-Zusammenfassungen Ihrer allgemeinen Marketingposition liefert Portrait HQ auch Echtzeitdaten, anhand derer Sie den Fortschritt von Kampagnen auswerten und, falls erforderlich, sofort Maßnahmen ergreifen können.

Kapitel

Installation der Portrait Dialogue-Client-Software

In diesem Abschnitt:

- **Installationsübersicht**12
- **Installationsvoraussetzungen**12
- **Portrait Software – Suite-Kompatibilität**12
- **Bevor Sie beginnen**13
- **Installationsprozesse**13

Installationsübersicht

Führen Sie zur Installation der Portrait Dialogue-Clientsoftware die unten aufgeführten Prozesse aus.

Installationsprozess	Zeitschätzung
Installation der Portrait Dialogue-Client-Software auf Seite 13	10 min.
Überprüfen der Installation auf Seite 13	5 min.
Konfigurieren der Dialogue Admin-Instanz auf Seite 15	5 min.
Einrichten der automatischen Anmeldung (optional) auf Seite 15	5 min.

Installationsvoraussetzungen

Bei den Installationsschritten von Portrait Dialogue wird vorausgesetzt, dass die folgende Software installiert wurde.

Software	Software-Ebene
Microsoft Windows	Windows Vista (32 Bit oder 64 Bit) oder Windows 7 (32 Bit oder 64 Bit)
Microsoft Internet Explorer	Version 8 oder höher

Portrait Software – Suite-Kompatibilität

Portrait Dialogue ist mit der folgenden Portrait-Software kompatibel.

Software	Software-Ebene
Portrait Foundation	4.4 Update 4
Portrait Miner	7.0A
Interaction Optimizer	5.5
Portrait Explorer	4.0
PSS	2.0 SP1

Bevor Sie beginnen

Bevor Sie mit der Installation beginnen, müssen Sie Folgendes sicherstellen:

- Sie kennen den Namen des Dialogue Servers, zu dem eine Verbindung hergestellt werden soll
- Sie haben einen Benutzernamen und ein Kennwort für Portrait Dialogue erhalten.
- Wenn Sie die Windows-Authentifizierung verwenden, stellen Sie sicher, dass Ihr Benutzerkonto für die Nutzung der Windows-Authentifizierung mit Portrait Dialogue eingerichtet ist.
- Ihr System-Administrator hat Ihr Benutzerkonto für den Zugriff auf den Dialogue Server via COM+ eingerichtet

Installationsprozesse

Installation der Portrait Dialogue-Client-Software

Bei der Installation der Portrait Dialogue-Clientsoftware werden zwei Hauptkomponenten installiert:

- Visual Dialogue
- Dialogue Admin

Hinweis: Wenn Sie eine unbeaufsichtigte Installation ausführen möchten, finden Sie weitere Informationen im Anhang unter *Ausführen einer unbeaufsichtigten Installation*.

1. Um die Installation zu starten, führen Sie die Datei `InstallMenu.exe` aus, die sich auf dem Portrait Dialogue-Datenträger befindet.
2. Klicken Sie auf **Installation von Visual Dialogue**. Das Dialogfeld **Willkommen** wird angezeigt klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
3. Wählen Sie den Zielordner für die Programmdateien aus. Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
4. Wählen Sie die Installation von **Visual Dialogue, Dialogue Admin und Beispiele (Alle)**, oder nur ausgewählte Komponenten (Angepasst). Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
5. Geben Sie den Namen des Dialogue Servers, zu dem die Verbindung hergestellt werden soll, und den Instanznamen ein. Wenn Ihnen der Instanzname nicht bekannt ist, geben Sie `default` ein. Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
6. Klicken Sie auf **Installation**, um die Installation zu beginnen.

Überprüfen der Installation

1. Klicken Sie auf die Verknüpfung **Visual Dialogue**, um Visual Dialogue zum ersten Mal zu starten.

Hinweis: Die Installation erstellt auf Ihrem Desktop Verknüpfungen zu Visual Dialogue.
Verknüpfungen finden Sie auch unter **Start > Programme > PST > Portrait Dialogue**.

2. Melden Sie sich bei Visual Dialogue an.

- Wenn Sie eine Portrait Dialogue-Authentifizierung verwenden, geben Sie Ihren Portrait Dialogue-Benutzernamen und Ihr Kennwort ein, und klicken Sie auf **OK**.
- Wenn Sie eine Windows-Authentifizierung verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Windows-Authentifizierung verwenden**, und klicken Sie auf **OK**.

Hinweis: Wenn sich Ihre Serverdetails geändert haben, können Sie auf die Schaltfläche **Erweitert** klicken und den Dialogue Server-Host und -Instanznamen aktualisieren.

3. Wenn Sie alles richtig eingerichtet haben und Ihr Benutzername über die erforderlichen Benutzerrechte verfügt, wird Visual Dialogue gestartet. Falls Sie Probleme beim Zugriff auf den Dialogue Server haben, enthalten die Fehlermeldungen üblicherweise:

Fehlermeldung	Beschreibung
Fehler aufgetreten beim Verbindungsversuch mit 'MHDIALOGSERVER.MHSystemAPI@DIALOGSERVER': Der RPC-Server ist nicht verfügbar.	Dieser Fehler tritt normalerweise auf, wenn Ihr Computer nicht über COM+ und RPC mit dem Dialogue Server kommunizieren kann. Prüfen Sie folgendes: <ul style="list-style-type: none">• Ob der Name des Dialogue Server Hosts richtig ist• und das keine Firewalls die Kommunikation Ihres Computers über COM+ und RPC mit dem Dialogue Host-Server verhindert.
Fehler aufgetreten beim Verbindungsversuch mit 'MHDIALOGSERVER.MHSystemAPI@DIALOGSERVER': Zugriff verweigert.	Dieser Fehler tritt normalerweise auf, wenn Ihr Computer mit dem Dialogue Server kommunizieren kann, Ihr Windows-Benutzerkonto jedoch nicht berechtigt ist, auf die Dialogue Server COM+-Komponenten zuzugreifen. Prüfen Sie folgendes: <ul style="list-style-type: none">• Ob Ihr Benutzerkonto für „Distributed COM Access“ zum Dialogue Server zugelassen ist. Fragen Sie dazu Ihren Netzwerkadministrator.• Der Dialogue Server verfügt über eine lokale Gruppe namens „Distributed COM Users“. Vergewissern Sie sich, dass Ihr Windows-Konto dieser Gruppe direkt oder über Mitgliedschaften bei anderen Domänengruppen hinzugefügt ist.

Wichtig: Wenn sich Ihr Computer nicht auf derselben Domäne befindet wie der Dialogue Server, müssen Sie einige zusätzliche Schritte ausführen, um eine Verbindung zum Dialogue Server herzustellen. Wenden Sie sich an Ihren Domänen- oder Netzwerkadministrator, und senden Sie ihm das Dokument *MTS and DCOM setup.pdf*, das sich auf dem Installationsdatenträger (Zip-Datei/DVD/ISO) befindet.

Konfigurieren der Dialogue Admin-Instanz

Wenn Sie den Dialogue Admin Client installieren, müssen Sie den Dialogue Server zum Dialogue Server Hosts-Knoten hinzufügen.

So fügen Sie den Dialogue Server hinzu:

1. Öffnen Sie das Fenster **Dialogue Admin**:
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Dialogue Server-Hosts**, und wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie den Computernamen des Dialogue Server ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis: Um ungültige Hosts im **Dialogue Admin**-Fenster zu löschen, wählen Sie den Knoten **Dialogue Server-Hosts**, wählen Sie den Host in der rechten Ansicht, und klicken Sie auf **Löschen**.

Einrichten der automatischen Anmeldung (optional)

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die automatische Anmeldung für Visual Dialogue und Dialogue Admin einzurichten.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Desktopverknüpfung von Visual Dialogue (und/oder Dialogue Admin), und wählen Sie **Eigenschaften**.
2. Verwenden Sie im Feld **Ziel** die nachfolgenden Parameter zur Einrichtung der automatischen Anmeldung.

Unterstützte Parameter

```
-host=<host>  
-instance=<instance>  
-username=<username>  
-password=<password>  
-winauth
```

Zum Beispiel

```
C:\MH\MHVisualDialog.exe -host=vmdev-app01 -instance=default -winauth
```

Damit werden Sie automatisch mithilfe der Windows-Authentifizierung auf dem Dialogue Server `vmdev-app1` angemeldet. Sie können alternativ Ihren eigenen Benutzernamen und Ihre eigenes Kennwort festlegen.

Kapitel

Anhang

4

In diesem Abschnitt:

- [Ausführen einer unbeaufsichtigten Installation18](#)

Ausführen einer unbeaufsichtigten Installation

Um eine unbeaufsichtigte Installation auszuführen, verwenden Sie das MSI-Paket, das auf der Installations-CD unter <CD-Stammverzeichnis>\Msi\Portrait HQ Visual Dialogue.msi verfügbar ist.

```
Command: msiexec /i <path to client installation msi> /passive  
MH_SERVER_NAME=<name of app server>  
MH_INSTANCE_NAME=<name of instance>.
```

Server und Instanzname werden in der Verknüpfung zu VD verwendet. Für Debug- und Fehlerermittlungszwecke ist die Option /log <name der protokolldatei> hinzuzufügen.