



Notas de la versión

Versión 6.0



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Todos los derechos reservados.

Este documento puede incluir información confidencial y exclusiva de propiedad de Pitney Bowes Inc. y/o sus subsidiarias y compañías asociadas.

Portrait Software, el logotipo de Portrait Software, Portrait y la marca Portrait de Portrait Software son las marcas comerciales de Portrait Software International Limited y se prohíbe su uso o explotación de cualquier forma sin previa autorización escrita expresa de Portrait Software International Limited.

Reconocimiento de marcas comerciales

Otros nombres de productos, nombres de compañías, marcas, logotipos y símbolos a los que se hace referencia en la presente pueden ser marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus propietarios registrados.

Soporte técnico de Portrait Software

Si necesita ayuda con algún tema no abordado en esta documentación, consulte la Base de conocimientos de nuestro sitio web <http://support.portraitsoftware.com> y siga los enlaces que llevan al producto.

También puede descargar otra documentación de Portrait Software desde el sitio. Si no tiene nombre de usuario ni contraseña, o no los recuerda, comuníquese con nosotros a través de uno de los canales mencionados a continuación.

Si encuentra un problema en el uso, la instalación o la documentación de este producto, comuníquese con nosotros a través de cualquiera de los siguientes métodos:

Correo electrónico: support@portraitsoftware.com

Teléfono

- EE. UU./Canadá 1-800-335-3860 (línea gratuita)
- Resto del mundo +44 800 840 0001

Cuando notifique un problema, nos resultará útil la siguiente información:

- El nombre de la aplicación de software.
- Las circunstancias en las que surgió el problema.
- Los mensajes de error que recibió (si hubiera).
- La versión del software que utiliza.

Pitney Bowes Software Inc.

January 02, 2014

Contenidos

Capítulo 1: Introducción.....	5
Objetivo.....	6
Público previsto.....	6
Documentación relacionada.....	6
Capítulo 2: Visión general de la versión.....	9
Portrait Dialogue.....	10
Visión general de la versión.....	10
Aspectos destacados de la versión.....	11
Capítulo 3: Detalles de versión.....	13
Aspecto de Office.....	14
Organización de pestañas actualizada	15
Miniaturas para echar un vistazo	15
Mejoras en el Diseñador de diálogos.....	16
Comentarios sobre los diálogos.....	16
Mejoras de navegación de los diálogos	16
Mejoras de Guided Dialogue.....	17
Portrait Dialogue incluido en Portrait Suite.....	18
Canales de medios sociales de Portrait Dialogue	20
Otras mejoras de los conectores de canales	21
URLs acortadas:	22
Mejoras menores.....	23
Compatibilidad de plataformas actualizada	23
Fin de la vida útil de Portrait Campaign Manager (Millionhandshakes) v4.x	24
Reposicionamiento de marcas de Pitney Bowes Software	24
Cambios en la documentación.....	24

Capítulo 4: Consideraciones sobre la instalación.....	25
Plataformas compatibles.....	26
Idiomas compatibles.....	28
Compatibilidad de Portrait Suite.....	29
Actualización a Portrait Dialogue 6.0.....	29
Capítulo 5: Fin de vida útil y funciones obsoletas.....	31
Funciones obsoletas.....	32
Funciones y plataformas no admitidas.....	32
Capítulo 6: Problemas conocidos.....	35
Problemas conocidos.....	36
Capítulo 7: Problemas resueltos.....	41
Problemas resueltos en Portrait Dialogue 6.0.....	42
Capítulo 8: Futuras versiones.....	47
Versiones futuras de Portrait Dialogue.....	48

Capítulo

Introducción

1

En esta sección:

- **Objetivo**6
- **Público previsto**6
- **Documentación relacionada**6

Objetivo

En este documento se describen las modificaciones realizadas en Portrait Dialogue 6.0 SP1 en comparación con su versión *significativa* anterior 5.2. Esto incluye:

- Una descripción general de nuevas funciones
- Una lista de problemas conocidos
- Una lista de problemas corregidos desde la última versión

Nota: En este documento, se incluye una breve lista de cuestiones específicas de la versión para tener en cuenta acerca de la instalación, tal como plataformas compatibles, idiomas e integración de la aplicación. Para obtener una guía paso a paso completa sobre la instalación o actualización de Portrait Dialogue, consulte las guías mencionadas debajo:

- Guía de instalación del servidor de Portrait Dialogue
- Guía de instalación del cliente de Portrait Dialogue
- Portrait Dialogue Portrait Dialogue
- Guía de instalación de Portrait Suite (en caso de instalar más de un producto de Portrait).

Público previsto

El público previsto para este documento es:

- Administradores de sistemas
- Analistas de promociones comerciales

Documentación relacionada

Document (Documento)	Ubicación
Guía de instalación de Portrait Dialogue	Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\ <i><language_code></i> \
Guía de actualización de Portrait Dialogue	Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\ <i><language_code></i> \
Guía de instalación del cliente de Portrait Dialogue	Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\ <i><language_code></i> \
Guía de instalación de Portrait Suite (para instalaciones de varios productos)	Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\en-us\

Sugerencia: Todos los documentos también están disponibles en el sitio web de soporte técnico de Portrait Software: <http://support.portraitsoftware.com>

Capítulo

Visión general de la versión

2

En esta sección:

- **Portrait Dialogue**10
- **Visión general de la versión**10
- **Aspectos destacados de la versión**11

Portrait Dialogue

Portrait Dialogue lo ayuda a convertir interacciones de clientes en un diálogo bidireccional conectado para lograr una mayor participación de los clientes. Portrait Dialogue está diseñado para respaldar los procesos comerciales y de promociones comerciales en distintos canales de comunicación y entrega.

Portrait Dialogue puede integrarse con las aplicaciones y tecnologías actuales vinculando la información de comunicación en tiempo real con sus aplicaciones de atención al público y de servicio. De esta forma podrá crear relaciones sólidas con sus clientes en función de la información de todas las fuentes en su compañía.

Portrait Dialogue es uno de los módulos incluido en el conjunto de soluciones de interacción con el cliente Portrait Customer Interaction Suite. Otros módulos del conjunto incluyen: *Portrait Interaction Optimizer*, *Portrait Customer Analytics*, *Portrait Uplift*, *Portrait Optimizer* y *Portrait Foundation*.

Visión general de la versión

Portrait Dialogue es una solución de Portrait Software que le permite administrar y automatizar diálogos sofisticados de promociones comerciales directas a través de varios canales. Le permite involucrar a cada uno de sus clientes con la comunicación más relevante, a través de un conjunto de módulos de automatización de promoción comercial orientada al cliente. En consecuencia, tiene la oportunidad de maximizar el valor de todos y cada uno de sus clientes, al mismo tiempo que mejora la eficiencia, efectividad y transparencia de su función de promoción comercial. En nuestras investigaciones realizadas en organizaciones que actualmente utilizan Portrait Dialogue o productos similares, escuchamos una serie de respuestas resonantes:

- Uso Dialogue con poca frecuencia, por lo que me cuesta recordar cómo hacer determinadas cosas.
- Tengo que buscar entre las barras de herramientas, en su mayoría deshabilitadas, para encontrar las herramientas que necesito.
- Me esfuerzo para entender qué representan los iconos porque todos tienen un aspecto y colores similares.
- Aun las campañas básicas requieren un conocimiento y una experiencia considerables para implementarse.
- No soy un usuario técnico. ¿Qué debo hacer para elegir y configurar una campaña?
- Con frecuencia vuelvo a crear campañas y elementos de campañas aunque su utilización sea similar a la de casos anteriores.
- La oficina central impone la estructura de las campañas.

Portrait Dialogue versión 6.0 es un avance considerable respecto de la versión anterior en cuanto a la entrega de las mismas comunicaciones organizadas entre canales con interfaces de usuario que son más intuitivas y están más alineadas con las habilidades y la experiencia de las personas que las utilizan. En particular, la versión 6.0 reconfigura por completo la experiencia del usuario de Visual Dialogue, y los Guided Dialogues incluidos en Portrait HQ ofrecen un nuevo método para que un usuario menos sofisticado se involucre en la planificación y en el diseño de las comunicaciones en estrecha colaboración

con sus colegas técnicos de Visual Dialogue. Dentro de Portrait Suite, la versión 6.0 también conecta estrechamente las comunicaciones salientes de Dialogue con la analítica y el conocimiento del cliente de Portrait Explorer y las comunicaciones entrantes combinadas de Portrait Interaction Optimizer. Por lo tanto, los dos términos que resumen esta versión son *Unificar* y *Simplificar*:

- Unificar los mundos del encargado de promoción comercial técnico con el encargado de promoción comercial menos avanzado y los mundos de la analítica y del conocimiento del cliente en un solo HQ
- Simplificar el proceso de crear sofisticados diálogos centrados en el cliente, cualquiera sea su conjunto de habilidades

Aspectos destacados de la versión

- **Experiencia de usuario de Visual Dialogue simplificada:** incorporación de cintas de opciones de Office y actualización de la interfaz visual, que le permiten crear sus experiencias de usuario en varios pasos de forma más fácil y rápida.
- **Experiencia de usuario de Guided Dialogues unificada:** planificación de campañas web dirigida por asistentes para los usuarios menos avanzados, lo cual permite a cualquier miembro de su equipo involucrarse con mayor facilidad en el proceso de las comunicaciones.
- **Diálogo unificado dentro de Portrait Suite:** conocimiento del cliente de Portrait Explorer integrado con las comunicaciones administradas por Portrait Dialogue e Interaction Optimizer, que le permite mejorar la orientación para ventas cruzadas y ascendentes sin importar si la interacción es iniciada por el cliente o no.
- **Conectores de canales de medios sociales:** las operaciones de diálogo de Facebook y Twitter con los diseñadores de mensajes personalizados le permiten organizar las comunicaciones con sus clientes a través de las redes sociales.
- **URL acortadas:** convierta las URL largas en una forma codificada que le permita incorporarlas en los mensajes que tienen un límite en el recuento de caracteres (como los mensajes SMS y de Twitter) y realice un seguimiento de los clic que se hagan.
- **Plataformas actualizadas:** compatibilidad permanente para las plataformas de terceros más recientes, incluida la base de datos de SQL Server 2012 y los servidores de aplicaciones de Windows Server 2012.
- **Finalización de compatibilidad de la versión 4:** la política de compatibilidad de Portrait Dialogue abarca dos versiones importantes, lo que implica que usted debe actualizar la versión 4 de Dialogue antes de octubre de 2013, ya que después de esta fecha dejará de ser compatible.

Capítulo

Detalles de versión

3

En esta sección:

- Aspecto de Office14
- Organización de pestañas actualizada15
- Miniaturas para echar un vistazo15
- Mejoras en el Diseñador de diálogos16
- Comentarios sobre los diálogos16
- Mejoras de navegación de los diálogos16
- Mejoras de Guided Dialogue17
- Portrait Dialogue incluido en Portrait Suite18
- Canales de medios sociales de Portrait Dialogue20
- Otras mejoras de los conectores de canales21
- URLs acortadas:22
- Mejoras menores23
- Compatibilidad de plataformas actualizada23
- Fin de la vida útil de Portrait Campaign Manager (Million-handshakes) v4.x24
- Reposicionamiento de marcas de Pitney Bowes Software24
- Cambios en la documentación24

Aspecto de Office

La versión 6.0 de Portrait Dialogue sigue los estándares de la industria de Microsoft Office con respecto a aplicaciones de escritorio como principio básico para la experiencia del usuario. Como principal elemento de esto, la versión 6.0 introduce un conjunto de cintas de opciones específicas de contexto para consolidar toda la funcionalidad requerida para una tarea en particular, y destaca los usos más frecuentes a través de iconos de cinta de mayor tamaño. Por lo tanto, en lugar de buscar entre las barras de herramientas y los menús desplegables, puede ver todo lo que necesita en la cinta con diferentes cintas intercaladas entre las funciones relacionadas. Existen distintas cintas de opciones para cada uno de los diseñadores incluidos en Visual Dialogue.

- **Diseñador de diálogos:** se resaltan las propiedades, la navegación, la edición de grupos y la creación de proyectos de promoción comercial telefónica.
- **Diseñador de plantillas de diálogo:** se resaltan las preguntas y los pasos de diseño de plantillas.
- **Diseñador de selecciones:** se resaltan e incluyen nuevos tipos de criterios y la función de prueba para la verificación, el recuento y la toma de muestras de selecciones, incluidas las cintas de opciones secundarias para las variantes de recuento.
- **Diseñador de mensajes web:** se resalta el uso de la plantilla maestra (incluida una cinta de opciones secundaria que permite actualizar la plantilla utilizada), el seguimiento y las tareas de prueba. La ventana de mensajes de prueba que aparece tiene su propia cinta de opciones específica.
- **Diseñador de mensajes:** se resaltan el vínculo y el registro de ofertas.
- **Diseñador de cuestionarios:** se resaltan la incorporación y la edición de secciones y preguntas, al igual que las capacidades de prueba.
- **Diseñador de estilos de cuestionarios:** se resalta el contenido que se agregará en un cuestionario.

- **Diseñador de objetos de contenido:** se resalta la creación de elementos y reglas, al igual que las capacidades de prueba.
- **Administrador de archivos publicados:** se resalta la administración de URL en relación con los archivos publicados.

También existen cintas de opciones para cada una de las funciones y herramientas de administración incluidas en Visual Dialogue:

- **Explorer:** se resalta el contenido que se administra dentro de Visual Dialogue (incluida una cinta de opciones secundaria para acceder a todas las diferentes vistas y opciones de Explorer).
- **Crear contenido:** se resaltan los accesos directos para crear contenido nuevo (incluida una cinta de opciones secundaria para los diferentes estilos de creación de diálogos, incluidas todas las plantillas de diálogo existentes).
- **Web:** se resaltan las aplicaciones web de Dialogue.
- **Opciones de vista:** se resaltan las opciones disponibles de Visual Dialogue.
- **Administrador de mensajes**
- **Organizador de tareas:** herramientas

Al igual que con todas las cintas de opciones, Portrait Dialogue sigue las convenciones habituales:

- se utilizan iconos grandes para las tareas más frecuentes: por ejemplo, Guardar, Cerrar y Propiedades se encuentran en casi todas las cintas de opciones.
- Se utilizan iconos pequeños para tareas menos frecuentes que de todos modos están relacionadas: por ejemplo, las tareas agrupadas de prueba y vista previa de mensajes con pruebas genéricas (ver una vista previa) son más frecuentes que la prueba de entrega de correo electrónico.

También se utilizan iconos pequeños cuando la resolución de pantalla no es suficiente para que aparezcan todos los iconos grandes.

- Menú desplegable para obtener más opciones: por ejemplo, opciones de recuento de selecciones: También diferentes puntos de partida de diseño de diálogos, incluidas las plantillas (y sus miniaturas).

Organización de pestañas actualizada

Además de la reorganización de las operaciones de Visual Dialogue en cintas de opciones, la versión 6.0 también revisa cómo se administra este contenido cuando se abre. Las versiones anteriores incluían pestañas para los diferentes fragmentos de contenido que se cerraban desde una barra lateral, mientras que la versión 6.0 le permite cerrar el contenido desde la misma pestaña y navegar entre las distintas tablas desde la barra lateral.

También se pueden reordenar las pestañas individuales mediante la función de arrastrar y soltar, que le permite administrar las diferentes vistas.

La versión 6.0 también reduce la cantidad de pestañas que se abren cuando busca todos los elementos de un tipo específico desde barra de Explorer. En lugar de obtener una nueva pestaña para cada tipo, usted obtiene una sola pestaña Examinar que se reutiliza para todos los tipos.

Nota: Esta misma forma de comportamiento de las pestañas también está disponible en Dialogue Admin.

Miniaturas para echar un vistazo

Con todo este contenido complejo administrado dentro de Visual Dialogue, la versión 6.0 amplía la idea de las miniaturas como una vista previa rápida del contenido sin que este se deba abrir, y proporciona indicios invaluable con respecto al contenido del elemento que este se deba abrir primero. Las miniaturas aparecen en las opciones desplegadas de la cinta de opciones (consulte la explicación anterior), pero también dentro de Explorer cuando se hace clic en cualquier diálogo, mensaje o cuestionario al igual que en las plantillas de mensajes o los archivos publicados.

Mejoras en el Diseñador de diálogos

La diferencia más evidente en la versión 6 es el aspecto del propio Diseñador de diálogos, que se ha actualizado para que el árbol de diálogos resulte más claro y fácil de entender. Se ha introducido una máscara de icono grande como elemento predeterminado para mostrar los grupos de diálogo en el modo Editar, con líneas más gruesas y claras que resaltan lo que está activo en el modo Ejecutar.

Junto con estas mejoras de visualización del Diseñador de diálogos, se ha modificado el estilo de las operaciones individuales para proporcionar a estas un aspecto más moderno y de fácil acceso, con grupos de operaciones que aparecen juntas y que tienen un estilo similar (aunque no demasiado similar, para evitar que su distinción no sea posible). Junto con la vista centrada de Visual Dialogue en las operaciones disponibles, el Diseñador de diálogos amplía una vista incorporada en HQ y en la manera en que ese diálogo en particular está anotado para el mapeo en las campañas y actividades a través de la pestaña de Activos de la campaña, en la que ya se ha implementado un cambio.

Comentarios sobre los diálogos

La versión 6 no limita los cambios del Diseñador de diálogos al aspecto meramente estético. Con la cuestión de la colaboración en mente, el Diseñador de diálogos ofrece una nueva herramienta de comentarios que le permite a usted insertar notas adhesivas en sus diálogos para colocar anotaciones en ellos y realizar un seguimiento de la razón por la cual hizo determinadas acciones al volver a visitarlos en el futuro, o bien les permite a otras personas comprender los flujos de los diálogos. Estas notas de comentarios se pueden editar para el texto que se mostrará; también se puede definir cómo esto se debería alinear en la nota, qué color o posición tendrá en el diálogo y cómo se visualizará en los modos Diseñar y Ejecutar. Si no desea que su vista se sature con comentarios, cuenta con una opción de diálogo para ocultarlos.

Mejoras de navegación de los diálogos

Uno de los éxitos clave de Portrait Dialogue es su capacidad para manipular flujos grandes y complejos a través de la creación de diálogos muy grandes (con numerosos grupos y numerosas ondas). La compatibilidad para navegar estos flujos complicados se ha mejorado a través de lo siguiente:

- **Navegar:** opciones de navegación del Diseñador de diálogos que le permiten desplazarse rápidamente por todo el diálogo y saltar de inmediato a los grupos que le interesan. También le permiten acercarse rápidamente la imagen del dibujo del diálogo.
- **Ir a operación:** el Monitor de ejecución y el Registro de operaciones incluidos en el modo Ejecutar del Diseñador de diálogos ahora tienen una opción de cinta denominada *Ir a operación* que le permite saltar directamente hasta una operación que le interese o seleccionarla.

- **Acercar a la rueda del mouse:** extensión de acceso directo que le permite utilizar la rueda del mouse junto con la tecla CTRL para acercar y alejar rápidamente sus diálogos.

Mejoras de Guided Dialogue

Visual Dialogue es el lugar principal en el que los encargados de promoción comercial operativos pasan su tiempo desarrollando e implementando diálogos de clientes. En los comentarios que hemos recibido se menciona que si bien la herramienta es increíblemente poderosa, puede ser exagerada para los encargados de promoción comercial ocasionales o menos avanzados, o para quienes no se dedican en absoluto a la promoción comercial. Entonces, ¿de qué modo puede Dialogue ser útil para quienes todavía desean estar involucrados en la planificación, el diseño y el proceso de entrega de la comunicación?

Para estos grupos de personas, hemos incorporado Dialogue en Portrait HQ e introducido Guided Dialogues que proporcionan un enfoque simple, basado en plantillas y asistentes, para las comunicaciones con clientes. Guided Dialogues ofrece una forma de colaboración entre el encargado de promoción comercial técnico y el usuario de Visual Dialogue para crear plantillas a fin de que el encargado de promoción comercial menos avanzado las configure y parametrize. Esto le permite a usted iniciar más rápidamente los formatos de campaña habituales y poner en práctica los procesos corporativos sin afectar la agilidad del negocio.

Las mejoras de la versión 6.0 comienzan a partir de la elección de la plantilla; después de las ideas de vista previa en miniatura incorporadas en Visual Dialogue, para mostrar más detalles de lo que hay en una plantilla en particular sin necesidad de abrirla o usarla.

El tema de miniatura continúa cuando usted elige un mensaje o cuestionario existente.

El poder de Guided Dialogue no radica exclusivamente en que le permite seleccionar los elementos que desea agrupar para una nueva campaña, sino más bien en que le permite crear contenido nuevo totalmente dentro de Portrait HQ. La versión 6.0 continúa facilitando este proceso (al incorporar los diseñadores de mensajes completamente en HQ) en forma más unificada (al hacer que estos diseñadores se asemejen al resto de HQ) y más poderosa. La incorporación clave a las operaciones que usted puede parametrizar en Guided Dialogue es la operación de registro de respuestas, lo cual le permite diseñar campañas de promoción comercial de círculo cerrado en Portrait HQ.

Junto con las extensiones de Guided Dialogue, la planificación de las campañas y las actividades adquieren un nivel adicional de aprobaciones. Por lo tanto, mientras usted puede otorgarles permisos a los usuarios para crear y editar contenido, Portrait Dialogue 6.0 agrega un nuevo permiso para aprobar contenido. Cuando atravesare las etapas de introducción de una campaña de HQ en el mercado, si ha habilitado esta aprobación en HQ, sus aprobadores tendrán una casilla de verificación adicional disponible en cada etapa para capturar esta aprobación. Solo podrá lanzar la campaña una vez que se complete y apruebe cada paso.

Portrait Dialogue incluido en Portrait Suite

Portrait Dialogue es uno de los módulos incluido en Portrait Customer Interaction Suite, centrado en optimizar cada interacción con sus clientes; el conjunto completo de módulos incluye:

- **Portrait Explorer:** analítica de autoservicio para explorar el comportamiento del cliente a fin de mejorar las comunicaciones objetivo.
- **Portrait Miner:** prediga y comprenda el comportamiento del cliente para realizar una orientación analítica más sofisticada.
- **Portrait Dialogue:** organice las comunicaciones entre distintos canales salientes; es decir, donde su organización inicia las comunicaciones.
- **Interaction Optimizer:** proporcione recomendaciones, siguientes mejores acciones para las interacciones entre canales entrantes; es decir, donde sus clientes inician las comunicaciones.
- **Portrait Uplift:** prediga el impacto que una comunicación en particular podría tener en el cambio de comportamiento de sus clientes mediante el análisis de un grupo de control.
- **Portrait Foundation:** administre procesos del cliente en distintos canales.

El objetivo de esta versión es agrupar estos módulos en un paquete coherente, con un solo lugar principal en el que los usuarios individuales trabajen juntos, y con un conjunto de componentes compartidos que se puedan reutilizar dentro de los diferentes módulos. Las versiones anteriores han sumado fusión al conjunto al ofrecer una sola aplicación Portrait HQ que actúa como morada principal para los usuarios de operaciones de promoción comercial de Portrait Dialogue e Interaction Optimizer y un enfoque compartido para planificar campañas y actividades en todos los canales. Más allá de estos aspectos básicos, esta versión incluye:

Función	Descripción
Agregar conocimiento a HQ	Portrait Explorer se lanzó hace un año como una herramienta independiente de conocimiento y selección visual de clientes cuyo fin es proporcionar un nuevo enfoque para la orientación a los clientes. Gracias a su interfaz de usuario altamente visual e interactiva, las tarjetas de clientes ejemplares que materializan un retrato de sus clientes y los rápidos motores de recuento para realizar rápidos análisis exploratorios entre todos sus clientes, Portrait Explorer ofrece una forma ideal de acumular selecciones de clientes basadas en datos y conocimientos sobre lo que realmente ha ocurrido dentro de su base de clientes. Esta versión incorpora a Portrait Explorer dentro de la misma aplicación única Portrait HQ tal como se utiliza con Portrait Dialogue e Interaction Optimizer, lo que permite al usuario de HQ pasar rápidamente entre las actividades de conocimiento y comunicación en una única interfaz de usuario.
Aspecto de HQ actualizado	Como parte de agrupar el conjunto en HQ, se ha actualizado el aspecto para unificarlo en todo el conjunto y para también actualizar el estilo.
Selecciones compartidas	Con la incorporación de Portrait Explorer como método visual para identificar los grupos objetivo de interés dentro de su base de clientes, puede utilizar las selecciones definidas dentro de Explorer para orientar las comunicaciones sin importar si usted o sus clientes inician dichas comunicaciones. Estas selecciones compartidas se crean cuando usted guarda una selección en Explorer y son elementos dinámicos: se definen en términos de los campos asociados con la paleta de clientes y se aplican cuando se

Función	Descripción
	<p>necesitan. Puesto que dependen del hecho de tener datos disponibles, es posible que estas selecciones compartidas no puedan implementarse en todos los entornos (aunque a usted se le informará sobre esta compatibilidad del sistema cuando realice el guardado).</p> <p>Entonces, cuando elija una selección para la orientación en Interaction Optimizer, Guided Dialogue o Visual Dialogue, verá todas las selecciones compatibles con Explorer. Si desea realizar cambios en una selección compartida, puede editarla en Explorer o guardar una copia y editarla en el diseñador de selección local. En esta versión, solo hay disponibles selecciones simples (basadas en datos del cliente 1:1 y en comparaciones simples y combinaciones lógicas), y están limitadas a las selecciones generadas desde Explorer.</p>
<p>Vista del cliente compartida</p>	<p>Para que Portrait Suite vigile las selecciones compatibles, usted (o su administrador de datos) primero debe crear una vista compartida de los datos de cliente que esté disponible para todos los sistemas. Puede crear este modelo de datos lógico publicando definiciones del campo desde Interaction Optimizer o bien exportando la definición del dominio desde Portrait Dialogue (según qué módulo se instale primero). Luego debe mapear las vistas de los demás módulos de datos del cliente en este modelo de datos lógico.</p> <p>Por ejemplo, en Explorer, cuando carga un nuevo conjunto de datos elige con qué vista de cliente lógica existente estará asociado dicho conjunto, y en Interaction Optimizer y Portrait Dialogue se le proporcionan utilidades adicionales para mapear automáticamente estos campos en el modelo lógico. Con este mapeo completo, se pueden compartir selecciones, nombres de visualización y también la lista de categorías incluidas dentro de los campos categóricos. En esta versión, el mapeo se limita a los campos que tienen el mismo nombre y tipo, para los campos cuyo nivel de cliente es 1:1, y para un grupo de clientes único (sin compatibilidad para subgrupos).</p>
<p>Listas compartidas</p>	<p>Si bien las selecciones son ideales cuando desea una decisión actualizada, también requieren que estén disponibles los mismos datos para la implementación. Cuando esto no sea posible, puede compartir listas de identificadores de clientes creadas en Portrait Explorer que luego estarán disponibles para orientación en Interaction Optimizer o Portrait Dialogue.</p>
<p>Ofertas compartidas</p>	<p>Las ofertas de HQ le permiten captar el “qué” de una comunicación y más frecuentemente el producto involucrado (además del “quién” y del “cómo” de la orientación al público y de los mensajes creados). Si bien las ofertas son necesarias para Portrait Dialog y el registro de ofertas y respuestas para asegurarse de realizar un seguimiento de la información correcta para cerrar el círculo en cuanto a la eficacia de la promoción comercial, la versión 6.0 permite que estas mismas ofertas se asocien con las comunicaciones entrantes administradas por Interaction Optimizer. Esto le permite evaluar qué enfoques de comunicación y qué tácticas de promoción comercial funcionan mejor para cada producto.</p>
<p>Instalación compartida</p>	<p>Una ventaja de esta nueva versión de HQ para los clientes que tienen tanto Portrait Explorer como Portrait Dialogue es que ambos productos</p>

Función	Descripción
	ahora pueden integrarse con Portrait HQ utilizando un solo instalador de HQ (usted elige qué módulos planea habilitar) y administrarse como un único sistema.
Cobertura de plataforma compartida	Con el lanzamiento del conjunto, todos los módulos se han actualizado para ser compatibles con las últimas plataformas de terceros, como los clientes SQL Server 2012, Windows Server 2012, Windows 8 e Internet Explorer10.
Cobertura de idioma compartida	Esta versión completa la localización de todos los módulos incluidos en Portrait Suite con la inclusión de interfaces de usuario en inglés (EE. UU.), francés, alemán, español, portugués (Brasil) y japonés.
Cobertura de conjunto de caracteres compartida	Esta versión completa la internacionalización de todos los módulos incluidos en Portrait Suite, con la compatibilidad de datos de caracteres extendidos en los datos de clientes y en los metadatos de todos los productos (como nombres de campañas, nombres de campos, etiquetas de visualización).
Documentación de instalación compartida	Se encuentra disponible un nuevo conjunto de documentos de instalación relacionados con el conjunto para guiarlo cuando instale más de un producto de Portrait Suite.

Canales de medios sociales de Portrait Dialogue

Portrait Dialogue se diseñó desde el principio para organizar las comunicaciones en distintos canales, y ofrece un marco de complementos flexible para agregar conectores de canales nuevos o de implementación a la combinación, según se requiera. Durante varios años, Portrait Dialogue se ha utilizado junto con canales de medios sociales como medios de participación del cliente, y se crearon complementos para Facebook y Twitter como parte de un proyecto personalizado. La versión 6.0 de Portrait Dialogue pone a los conectores de canales Facebook y Twitter en un lugar protagonista del producto estándar, que se envía a cada cliente. Usted puede ver esta compatibilidad de medios sociales manifiesta en sí de varias maneras:

- Facebook y Twitter en los tipos de operaciones de comunicación del Diseñador de diálogos: esto le permite enviar comunicaciones de Facebook y Twitter como una parte estándar de cualquier tipo de flujo de diálogo.
- Plantillas maestras de mensajes de Facebook y Twitter para los diferentes estilos de comunicaciones de medios sociales: con esto usted podría realizar una actualización de estado en el muro de Facebook, actualizar el estado con una foto vinculada y actualizar el estado de una foto cargada; en el caso de Twitter, puede publicar una actualización de estado o un mensaje directo en Twitter (para una persona nombrada). Se puede acceder a estas plantillas nuevas desde cualquier aplicación de Visual Dialogue, desde el Diseñador de mensajes independiente basado en web o desde Guided Dialogue en Portrait HQ.
- Se puede acceder a un nuevo conjunto de diseñadores de mensajes en Visual Dialogue, en el Diseñador de mensajes basado en web y en Guided Dialogue. Al igual que todos los diseñadores de mensajes, le permiten proporcionar los detalles específicos para ese canal en particular. En el caso de Facebook, eso incluye detalles de su nombre de usuario y su identificador de acceso a Facebook

como así también la ubicación de la página en la que está realizando la publicación y las fotos relacionadas que está publicando; en el caso de Twitter, esto incluye su símbolo de acceso y su símbolo de pregunta secreta de acceso al igual que el símbolo de acceso y el símbolo de pregunta secreta de acceso de los seguidores que le hayan otorgado permiso para que les envíe mensajes directos.

- - Todas las capacidades de medios sociales están tan disponibles en Guided Dialogue como lo están para el uso directo en Visual Dialogue o en el Diseñador de mensajes.

En segundo plano, Portrait Dialogue utiliza las API públicas tanto para la compatibilidad y los documentos de Facebook y Twitter, lo que permite a Dialogue enviar una capacidad de conexión de canales genérica. Sin embargo, para utilizar estos complementos, debe decidir de qué manera se vinculará con sus clientes y obtendrá sus permisos para comunicarse con ellos. Estos conectores de canales surgen de la perspectiva que usted tiene como organización que establece una presencia en un medio social; por ejemplo, una página en Facebook o una cuenta en Twitter para su organización.

Cada una de estas redes sociales adopta un enfoque similar para vincularse con las personas; sus clientes expresan en Facebook que la página de la organización de usted “les gusta” o bien “siguen” a su organización en Twitter. Pero esto solo no es suficiente para habilitar los complementos de canales de medios sociales de Dialogue. Para que esto ocurra, debe crear una aplicación de Facebook o Twitter y luego sus clientes deben utilizar, aceptar o instalar esta aplicación para establecer la relación; además, debe comunicar explícitamente a sus clientes qué permiso le otorgan para que acceda a la información de perfil de sus medios sociales.

La creación de una aplicación es algo que queda bien documentado en las propias redes sociales; es algo que es específico para su organización (no una extensión de Portrait Dialogue en sí); con una aplicación creada, usted obtiene acceso a las preguntas secretas de acceso de Facebook o Twitter para su página o cuenta. En el caso de Facebook, esto es todo lo que necesita para comenzar a publicar actualizaciones de estado en la página de Facebook de su organización. Pero los permisos de Facebook no le permiten acceder directamente al estado de cualquier persona cuya página le guste. Compare esto con Twitter, que tiene un enfoque más abierto con respecto a la privacidad al permitir mensajes directos entre su organización y uno de sus seguidores. Para que esto ocurra, debe crear una extensión para su aplicación (que también esté públicamente documentada) para solicitar una respuesta de sus seguidores, y lo que es más importante, que le dé acceso a su símbolo de acceso y a su símbolo de pregunta secreta de acceso, que es un elemento clave de los datos del cliente que usted puede almacenar dentro del dominio de clientes de Portrait Dialogue.

Al implementarse estas aplicaciones de redes sociales además de los símbolos o identificadores de acceso y los símbolos de pregunta secreta de acceso, usted está en condiciones de ampliar su uso de las API de Facebook o Twitter para acceder a más información sobre sus seguidores o contactos a los que les gusta su página y sobre los perfiles y comportamientos de estos en la red.

Otras mejoras de los conectores de canales

Además de introducir los conectores de canales de medios sociales, en la versión 6.0 de Portrait Dialogue también se aplican algunas pequeñas mejoras en los demás conectores de canales. En particular:

- se ha sustituido el nombre Diseñador de HTML de promoción comercial electrónica por Diseñador de mensajes (que continúa siendo una herramienta independiente, en la que se ha aplicado una ligera reestructuración de la interfaz de usuario para que su aspecto esté alineado con Portrait HQ).

- Se ha agregado un editor de mensajes de texto y SMS al Diseñador de mensajes basado en la web y al editor de mensajes en HQ Guided Dialogues
- Los diseñadores de mensajes en los que es importante la cantidad de caracteres (mensajes de texto y SMS, y también tweets de Twitter), la cantidad de caracteres utilizados se indica en la parte inferior del diseñador y, si este recuento de caracteres supera el límite del canal, esto se resalta durante las pruebas de combinación.

URLs acortadas:

Con las comunicaciones digitales, es muy frecuente incluir direcciones URL dentro del mensaje para dirigir a sus clientes a una “llamada a la acción” o página de aterrizaje para el contenido de interés. A veces es posible que desee embellecer, simplificar o disfrazar la dirección subyacente (por razones de legitimidad comercial). En el caso de algunas tecnologías de mensajería (como Twitter o mensajes de texto y SMS, o incluso documentos impresos), existe un límite para la cantidad de caracteres que se pueden incluir (o ancho de página para imprimir), y una URL larga (como una generada por el cuestionario de Portrait Dialogue) no se adaptaría a este límite de mensaje.

Un enfoque habitual para este problema es el *acortamiento de URL* que traduce o crea un alias para una URL en un código breve (existen muchos servicios públicos que hacen esto en su lugar, tales como bit.ly o tinyurl.com). Por ejemplo, la URL de un cuestionario original como:

```
http://www.pb.com/MHCwa/DefaultAn.aspx?Instance=5D085108400047&LoginType=0C&QuestionnaireID=085C055F&LayoutID=085C065B&BroadcastID=&CheckSum=4C5C065002
```

se podría acortar de la siguiente manera (con una URL codificada, útil para hacer clic o copias electrónicas):

```
http://shorturl.pb.com/AhF56yx
```

o (con una URL con nombre, útil para materiales impresos):

```
http://shorturl.pb.com/Christmas2013
```

En la versión 6.0 de Portrait Dialogue, puede insertar versiones acortadas en sus mensajes (correos electrónicos, SMS, mensajes impresos, Twitter) en forma predeterminada para cualquier vínculo insertado (con URL más corta predeterminada como parte de la configuración del complemento del canal).

o bien utilizar una serie de funciones de expresión (en la sección de acceso web del cliente, con opciones para usar las URL con nombre y habilitar el seguimiento de vínculos). Puesto que el acortamiento de vínculos funciona cuando Dialogue se utiliza para deshacer el acortamiento del vínculo cuando se le hace clic para dirigir al cliente final hasta la URL no acortada, el seguimiento de vínculos puede estar disponible en cualquier canal. Se han ampliado las funciones de seguimiento de vínculos y los informes a fin de incluir estas nuevas fuentes de clics registrados.

Puede acortar más las URL al configurar redireccionamientos en IIS en combinación con las URL públicas en Dialogue Admin.

Mejoras menores

Mejora	Descripción
Visual Dialogue en general	<p>Visual Dialog ahora “recuerda” la carpeta en la que trabaja en el momento y sugiere esta carpeta cuando usted crea elementos nuevos.</p> <p>Por ejemplo, si trabaja en un diálogo y hace clic en “Selección nueva” en la cinta de opciones, las nuevas selecciones se colocarán en la misma carpeta del diálogo. La carpeta de un elemento nuevo también se puede cambiar desde el asistente.</p>
Diseño y manipulación de mensajes	<p>Ahora es posible utilizar el seguimiento de vínculos “mailto” en los correos electrónicos HTML. Esto se aplica para el diseñador de HTML de Visual Dialogue y el Diseñador de mensajes web (correo de promoción comercial electrónica).</p>
Integración de HQ	<p>Las campañas y las ofertas de HQ ahora siempre se ordenan alfabéticamente cuando aparecen en un módulo de PD, incluido Visual Dialogue y el Diseñador de mensajes web. Este fue un pedido de los usuarios que tenían una gran cantidad de campañas y ofertas.</p>

Compatibilidad de plataformas actualizada

Para mantener a Portrait Dialogue actualizado con los sistemas operativos de terceros y otros servidores más recientes, la versión 6.0 incorpora compatibilidad con:

- SQL Server 2012 como plataforma de base de datos para las tablas del sistema y los datos del cliente de Dialogue;
- Windows Server 2012 tanto para servidores de aplicaciones como para servidores de bases de datos;
- Windows 8 para plataformas de cliente compatibles con Visual Dialogue y Dialogue Admin;
- Internet Explorer 10 para que los usuarios finales puedan acceder a las aplicaciones web de Dialogue;
- .NET 4.5 y Visual Studio 2012 para desarrollar complementos de servidor de Dialogue o utilizar el marco de cliente

Fin de la vida útil de Portrait Campaign Manager (Millionhandshakes) v4.x

Con el lanzamiento de la nueva versión 6 de Portrait Dialogue y en alineación con la política de compatibilidad de nuestra versión del producto según se describe en el acuerdo de licencia del producto, la política de compatibilidad y las notas de la versión, hemos emitido una notificación anticipada de nuestra intención de interrumpir la compatibilidad con la versión 4 de Portrait Dialogue el 25 de octubre de 2013. Ofrecemos compatibilidad para dos versiones importantes de nuestro software, y con el lanzamiento de la versión 6, solo admitiríamos las versiones 5 y 6 de Portrait Dialogue.

Reposicionamiento de marcas de Pitney Bowes Software

Para reflejar con más precisión la posición de Portrait Dialogue en toda la cartera de productos de Pitney Bowes, las pantallas de presentación, el cuadro de información, los instaladores y la documentación ahora hacen referencia a Pitney Bowes Software como la marca de la empresa, mientras que Portrait se sigue utilizando en la denominación de los productos y en la marca en el mercado.

Cambios en la documentación

- **Ayuda técnica de Portrait Dialogue:** Esta guía ahora se denomina Guía de referencia de Portrait Dialogue e incluye contenido administrativo de Portrait HQ.
- **Guía de instalación del servidor de Portrait Dialogue:** Esta guía ahora incluye todos los procedimientos de instalación de Portrait HQ. La guía de administración de HQ es ahora obsoleta.
- **Guía de usuario de Portrait HQ:** Esta guía se ha actualizado con el fin de reflejar mejor de qué manera los clientes de Portrait Dialogue y Portrait Interaction Optimizer utilizan Portrait HQ.
- **Ayuda para el portal web de Portrait Dialogue:** Esta guía se ha actualizado con los cambios aplicados en el Diseñador de mensajes respecto de la última versión.
- **Guía de usuario de Portrait Dialogue Visual Dialogue:** En esta guía se han implementado cambios menores.

Capítulo

Consideraciones sobre la instalación

En esta sección:

- Plataformas compatibles26
- Idiomas compatibles28
- Compatibilidad de Portrait Suite29
- Actualización a Portrait Dialogue 6.029

Plataformas compatibles

Servidores

Server (Servidor)	Software/Configuración	Nivel de software
Todos los servidores	Servidor de MS Windows	<p>Portrait Dialogue se puede instalar en cualquiera de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2012 en versiones de 32 o 64 bits, en ediciones estándar o empresarial • IIS 8.0 (que se configura en modo de compatibilidad IIS 6.0) • 2008 R2 SP1 en 32 o 64 bits, en ediciones estándar o empresarial • IIS 7.5 (que se configura en modo de compatibilidad IIS 6.0)
Todos los servidores	Varios	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft .Net Framework v3.5 • Microsoft .Net Framework v4.5 • Todos los nombres de servidores deben tener 15 caracteres como máximo, o menos en los idiomas que requieren almacenamiento de más de un byte para cada carácter. Para obtener más información, consulte http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc731383.aspx.
Servidores de aplicaciones	Varios	<ul style="list-style-type: none"> • El servidor de Portrait Dialogue se ejecuta como una aplicación de 32 bits en sistemas operativos de 32 bits o 64 bits. • Función de MS SQL Server: Client Tools Connectivity • SQL Server Native Client (versión 11 o posterior). Si ejecuta MS SQL Server 2008, SQL Server Native Client 11 se puede descargar de la página web del paquete de funciones de SQL Server 2012. • Controladores de cliente nativo de Oracle de 32 bits si utiliza una base de datos de Oracle • Compatibilidad para transacciones distribuidas (Distributed COM y Network DTC)

Server (Servidor)	Software/Configuración	Nivel de software
Servidores de base de datos	MS SQL Server y Oracle	<p>SQL Server</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compatibilidad para transacciones distribuidas (Distributed COM y Network DTC) • 2012 y 2008 R2 SP1, compatibles en 32 o 64 bits, para ediciones estándar o empresarial y bases de datos maestras que distinguen o no entre mayúsculas y minúsculas. Nota: Se deben instalar las siguientes funciones de SQL Server: <ul style="list-style-type: none"> • Database Engine Services • Management Tools - Basic • Management Tools - Complete • Client Tools Connectivity • Función de SQL Server: Integration Services • Función de SQL Server: Reporting Services (opcional)

Oracle

11i R2 **Nota:** Se deben tener en cuenta las siguientes restricciones:

- Para obtener compatibilidad completa con Oracle Unicode, la base de datos de Oracle se debe configurar con el conjunto de caracteres Unicode. Se recomienda utilizar NLS_NCHAR_CHARACTERSET=AL16UTF16 y NLS_CHARACTERSET=AL32UTF8.
- Si no desea utilizar compatibilidad completa con Unicode, puede configurar un conjunto de caracteres que no sea Unicode para NLS_CHARACTERSET, por ejemplo WE8ISO8859P1. El conjunto de caracteres que utilice debe admitir los caracteres « y ». Esto significa, por ejemplo, que no se puede utilizar US7ASCII.
- Si ejecuta Portrait HQ en un entorno de 64 bits y Portrait Dialogue utiliza una base de datos de Oracle, se deben instalar controladores de cliente nativo de Oracle de 64 bits en los servidores de base de datos de Portrait HQ.

Nota: Las bases de datos de clientes de Portrait Dialogue pueden ser de Oracle o de SQL Server; sin embargo, Portrait HQ junto con otros produc-

Server (Servidor)	Software/Configuración	Nivel de software
		<p>tos de Portrait Suite requieren SQL Server 2008 R2 o 2012.</p> <p>Nota: Si la base de datos y el servidor de aplicaciones residen en diferentes dominios o si existen firewalls entre ellos, consulte la <i>configuración de MTS y DCOM</i> en la <i>Guía de instalación de Portrait Dialogue Server</i>.</p>
Servidores SharePoint	MS SharePoint (opcional)	<ul style="list-style-type: none"> • SharePoint Server 2013 • SharePoint Foundation 2013
Servidores de Portrait Dialogue	IIS	<ul style="list-style-type: none"> • Si se ejecuta en un sistema de 64 bits, IIS debe establecerse en el modo de 32 bits. • El grupo de aplicaciones de IIS que utilizan las aplicaciones web de Portrait Dialogue debe ser ASP.NET v4.0 Classic. • Las aplicaciones web usan SOAP para comunicarse con los servicios web en el servidor de aplicaciones. El puerto 80 se utiliza de forma predeterminada. El puerto de comunicación puede cambiarse en el archivo web.config para cada aplicación.

Aplicaciones de clientes

Cliente	Software	Nivel de software
Cliente de aplicaciones web	Varios	<ul style="list-style-type: none"> • Internet Explorer 8 o 9 • Silverlight 5.0 (para Portrait HQ) • Vista previa de Microsoft Expression Blend para Silverlight 5 (requerido de manera opcional para personalizar tarjetas de Guided Dialogue)

Idiomas compatibles

Portrait Dialogue 6.0 está disponible en inglés (EE. UU.), francés, alemán, japonés, portugués (Brasil) y español.

Las aplicaciones web, el Diseñador de mensajes y la entrega de cuestionarios del cliente final también están disponibles en noruego (Bokmål y Nynorsk), danés, finlandés e italiano. Estos idiomas están disponibles exclusivamente para la conveniencia de los clientes en cuestión; además:

- No están completamente probados
- Están documentados en inglés únicamente
- Su uso queda bajo su propia responsabilidad.

Compatibilidad de Portrait Suite

Portrait Dialogue 6.0 es un producto incluido en Portrait Interaction Suite. Es compatible con las siguientes aplicaciones y versiones:

- Portrait Foundation 4.4 actualización 4
- Portrait Miner 7.0A
- Portrait Explorer 4.0
- Portrait Interaction Optimizer 5.5
- Portrait HQ 2.0

Actualización a Portrait Dialogue 6.0

Para la actualización a la versión 6.0, se debe considerar lo siguiente:

- Portrait Dialogue 6.0 se lanza como una versión completa, en imagen de CD completa, y todos los componentes de software se deben actualizar (reinstalar).
- Los clientes de Oracle que planean comenzar a utilizar Portrait HQ o extensiones de calificación analíticas para Portrait Dialogue deben instalar una base de datos de SQL Server Standard Edition para alojar los metadatos y los informes de campañas adicionales en Portrait HQ o la integración de reglas en tiempo real con Portrait Customer Analytics.
- Los complementos personalizados escritos en los lenguajes de .Net o Native Win32 deberán recopilarse para que se reflejen los cambios en la API del complemento .NET Framework 4.5 es ahora la versión de .NET compatible para los complementos.
- Asegúrese de que Silverlight 5 esté instalado en todos los equipos de clientes o de que estos equipos se puedan actualizar al utilizar HQ.
- Los clientes que también utilizan Portrait Customer Analytics deben actualizar su conector de integración de listas (se recomiendan Portrait Miner 7.0 y la versión 2.0 del conector).
- Oracle 10 ya no es compatible, por lo que todos los clientes deben realizar la actualización a Oracle 11R2 o posterior para la actualización a la versión 6.0.
- SQL Server Native Client 11 es ahora la versión compatible que se utilizará en el servidor de aplicaciones de Portrait Dialogue. Además, si se utiliza SQL Server 2008 como la versión de SQL Server, todavía se debe utilizar Native Client 11 en el servidor de aplicaciones. Se puede descargar de Microsoft.

- Para las instalaciones existentes en las que se desee pasar a utilizar uno de los idiomas compatibles nuevos, existe un procedimiento para modificar el lenguaje de metadatos (lenguaje de datos del sistema) en la guía de actualización.
- No hay cambios de configuración importantes respecto de la versión 5.2.

Para obtener información más detallada sobre el proceso de actualización e instalación, consulte las guías de instalación y actualización en los medios de instalación.

Capítulo

Fin de vida útil y funciones obsoletas

En esta sección:

- **Funciones obsoletas**32
- **Funciones y plataformas no admitidas**32

Funciones obsoletas

Esta versión da por obsoletos numerosos componentes, que *aún son compatibles* en Portrait Dialogue 6.0, pero para los cuales se *eliminará* la compatibilidad del producto en una versión futura. Estos incluyen:

- **Integración de listas de Miner:** la implementación particular de la lista de integración de Miner/Dialogue se reemplazará por un enfoque de conjunto único para las listas de compartición.
- **Informes de Dialogue:** se reemplazarán por informes de SQL Server Reporting Services más completos y basados en estándares.
- La vista de **Visión general del diálogo** en el Diseñador de diálogos incluido en Visual Dialogue es obsoleta y se encuentra desactivada en forma predeterminada. Se puede habilitar desde la pantalla de opciones de Visual Dialogue.
- **Difusiones:** como forma de seguimiento de las respuestas de actividades de promoción comercial por encima de la línea.
- **Pruebas simples de correo electrónico:** Portrait Dialogue ofrece control de entrega de correo electrónico y calificación de spam estándar en el sector a través de su oferta de integración de servicio Litmus.
- **PD Dashboard:** una interfaz de usuario para controlar el sistema. Portrait HQ ahora ofrece funciones de control para campañas y diálogos dentro de Portrait Dialogue. PD Dashboard no se ha localizado y ya no está instalado de forma predeterminada.
- **IIS6:** como plataforma para las aplicaciones web de Portrait Dialogue.
- **SQL Server 2008 SP2:** como plataforma de base de datos
- **Windows Server 2008 SP2:** como plataforma de servidor
- **Versiones anteriores de Dialogue:** La política de Portrait de compatibilidad de productos luego del fin de su vida útil requiere compatibilidad para dos versiones importantes. Las versiones de Portrait Dialogue actualmente compatibles son las 5.x y 6.x. En la actualidad, Portrait planifica una versión 7.0 con lanzamiento previsto para el año 2015, momento en el cual las versiones 5.x ya no serán compatibles. Para la versión Dialogue 6.0, las versiones 5.x son obsoletas.

Funciones y plataformas no admitidas

Ya no se admiten las siguientes plataformas:

- Acceso al proveedor de servicios de correo electrónico pbSmartConnections a través del complemento de Portrait Dialogue; todas las conexiones a partir de esta versión se deben realizar por medio de SMTP y POP3 para la manipulación de correos devueltos.
- .NET Framework 3.5 .NET 4.5 es ahora la versión que se utiliza para todos los componentes de Portrait Dialogue .NET (aplicaciones web, servicios web y complementos). Los complementos personalizados se deben escribir y compilar mediante .NET 4.5.
- Atributos de costo e ingresos en operaciones de diálogos. La creación de presupuestos, pronósticos e informes de respuestas son compatibles en Portrait HQ.

- La política de Portrait de compatibilidad de productos luego del fin de su vida útil requiere compatibilidad para dos versiones importantes. Las versiones de Portrait Dialogue actualmente compatibles son las versiones 5.x y 6.0. Para la versión Dialogue 6.0, ya no se admitirán las versiones anteriores a las versiones 5.x.

Capítulo

Problemas conocidos

En esta sección:

- Problemas conocidos36

Problemas conocidos

Portrait Dialogue

Problema	Explicación/síntoma	Estado
Diálogos	La operación “Copiar a otro diálogo” podría ejecutarse lentamente	Solución alternativa: para los diálogos de alto volumen, evite aplicar esta operación estándar.
	La operación Crear carta en el modo “Exportar como texto” tiene un consumo de memoria sumamente alto cuando se exportan millones de clientes a un único archivo.	No existe solución alternativa.
	Las secuencias de comandos para las operaciones con secuencias de comandos no aparecen al abrir un diálogo en el modo de solo lectura.	No existe solución alternativa.
Diseño y manipulación de mensajes	Falla la opción Filtrar en la fecha del administrador de mensajes y cualquier otra combinación.	No existe solución alternativa.
	Los correos electrónicos que se sometan a prueba, enviados desde el Diseñador de mensajes web, no incluirán imágenes insertadas.	No existe solución alternativa. Sin embargo, la utilización de imágenes vinculadas en lugar de imágenes insertadas funciona.
	El Diseñador de mensajes web se bloquea si el tipo de mensaje no tiene un canal de salida.	No existe solución alternativa. Sin embargo, esto no representa un problema para ninguno de los tipos de mensajes predefinidos.
	Portrait Dialogue muestra un error al combinar documentos utilizando Word 2007 en Windows Server 2008.	No existe solución alternativa: el problema es específico de Windows.
	La lógica de devolución falla si las direcciones de correo electrónico incluyen caracteres en mayúsculas en Oracle.	Solución alternativa: la solución alternativa consiste en incluir caracteres en minúsculas en la dirección de correo electrónico de la base de datos (o en una columna sombreada).
	Diseñador de mensajes web: problemas varios relacionados con CSS y GUI en Firefox	No existe error de bloqueo.

Problema	Explicación/síntoma	Estado
	<p>Diseñador de mensajes web: error al agregar elementos estáticos en un contenedor alineado con elementos estáticos completamente abarcados.</p>	<p>Solución alternativa: agregue elementos estáticos a la columna más a la izquierda solamente.</p>
	<p>Diseñador de mensajes web: los vínculos incluidos en el texto en el portapapeles siempre están en color azul</p>	<p>No existe error de bloqueo.</p>
	<p>En el Diseñador de mensajes web, al asociar una oferta con un elemento de área del cuerpo de una plantilla de correo electrónico, en las propiedades del elemento sigue apareciendo el mensaje "El elemento no está relacionado con ninguna oferta".</p>	<p>Reabra el elemento de área del cuerpo para que el texto se actualice.</p>
Selecciones	<p>Un criterio de selección en una cadena vacía no funciona en SQL Server; esto se debe a que un SQL Server permite que una cadena tenga tanto el valor vacío como NULO. Las expresiones de PD solo tratan las cadenas vacías que tienen el valor NULO en la base de datos correctamente.</p>	<p>Asegúrese de que las cadenas vacías se fijen en NULO (y no en una cadena vacía) en la base de datos de clientes.</p>
	<p>Las selecciones basadas en expresiones (Modo de Diseño o Expresión) con criterios de números grandes (100+) y el operador "OR" entre ellos, pueden hacer que Dialog Server falle.</p>	<p>Solución alternativa: adopte otro enfoque para crear dichas selecciones.</p>
Cuestionarios	<p>La pregunta obligatoria oculta está validada.</p>	<p>No existe solución alternativa.</p>
	<p>Los textos predeterminados agregados a las páginas "Bienvenida" y "Gracias" en el diseño del cuestionario están en el idioma de la interfaz de usuario de Visual Dialogue, no en el idioma del Cuestionario (en las propiedades del cuestionario).</p>	<p>Solución alternativa: modifique los textos manualmente (esto es lo que los usuarios hacen normalmente).</p>

Problema	Explicación/síntoma	Estado
Objetos de contenido	En el Diseñador de objetos de contenido, al cambiar desde la vista HTML a la vista de diseño en correos electrónicos HTML, el código HTML se daña.	Solución alternativa: No utilice la Vista de diseño.
Informes	Int64 no admitido en el Diseñador de informes. Los caracteres Unicode en informes no funcionan para el formato de EXCEL.	Int64 no se admite como tipo de datos de parámetros para un informe. No existe solución alternativa.
Customer View	En las URL acortadas con seguimiento de vínculos, el seguimiento de vínculos no se deshabilita al ver el mensaje en Customer View.	Como usuario, no haga clic en estos vínculos desde Customer View.
Telemarketing	Las búsquedas en Telemarketing Web pueden ser lentas cuando el proyecto de promoción comercial telefónica usa una declaración "SQL personalizada" y hay numerosos participantes en el proyecto.	Evite usar SQL personalizadas en los casos en los que el rendimiento no lo permite.
Administración y configuración	Dialogue Admin: error de restricción al guardar el dominio del cliente después de cambiar nombres de campos. Las aplicaciones web de Portrait Dialogue con frecuencia no pueden obtener acceso a la carpeta temporal ASP.NET. El nombre de la base de datos temporal de Portrait Dialogue no puede ser un identificador delimitado. La actualización de Portrait Dialogue puede dejar accesos directos anteriores en el escritorio y el menú de inicio.	Solución alternativa: no intercambie los nombres de campos de dos campos en un grupo de dominio. Divida la operación en dos partes y guarde entre ellas. Solución alternativa: elimine manualmente los archivos temporales ASP.NET. Solución alternativa: utilice un identificador regular como nombre de la base de datos temporal. Solución alternativa: elimine los accesos directos después de la actualización.
Informes	Cuando intenta filtrar los informes de Portrait HQ None. SSRS informa que los parámetros no están localizados.	No existe solución alternativa.

Problema	Explicación/síntoma	Estado
	Si modifica los nombres de los tipos de tratamiento editando el PSR directamente, estos cambios no se completan a través de PDW y de los informes.	Agregue nuevos tipos de tratamiento en lugar de renombrar algunos existentes.

Integración de Portrait Dialogue/ Portrait HQ

Problema	Explicación/síntoma	Estado
Guided dialogs	Si tiene un nombre de campaña que supera los 53 caracteres e intenta utilizar un diálogo guiado, no puede guardar la campaña. Diálogo guiado suspendido no reanuda la operación cuando se reanuda la campaña. Si crea una campaña de configuración de Guided Dialogue y utiliza "Iniciar ahora", la fecha de finalización de Guided Dialogue no se establece, de modo que la campaña nunca se detendrá automáticamente cuando llegue esa fecha.	Solución alternativa: Utilice un nombre más corto para la campaña. Diálogo guiado suspendido no reanuda la operación cuando se reanuda la campaña. Detenga manualmente los diálogos guiados cuando alcancen su fecha de finalización.
Diálogos en las campañas (general)	Todos los diálogos tienen el estado "está activo"; este se muestra en Portrait HQ como "Estado de ejecución", ya sea "Preparado" o "No preparado". La vista de HQ del estado "está activo" de un diálogo solamente se actualiza cuando se cierra y se vuelve a abrir la campaña: no existe un mecanismo de actualización local para el paso "Diseñar".	Vuelva a abrir la campaña de HQ para ver las actualizaciones de estado del diálogo realizadas en Visual Dialogue.
Instalación	Si vuelve a ejecutar el instalador de PSS, la opción de modificación no recolecta correctamente todos los parámetros.	Si desea cambiar las funciones instaladas de Portrait Shared Server, desinstale Portrait Shared Server y después instale el conjunto de funciones que necesite utilizando el tipo de instalación Personalizada.

Capítulo

Problemas resueltos

En esta sección:

- Problemas resueltos en Portrait Dialogue 6.042

Problemas resueltos en Portrait Dialogue 6.0

Portrait Dialogue

Área	Explicación/síntoma	Estado
Visual Dialogue en general	El cierre de Visual Dialogue ocasiona una “violación de acceso” si la ventana del participante está abierta.	Corregido.
	El registro no funciona en Visual Dialog en el entorno de cliente Windows 8.	Corregido.
	La apertura de aplicaciones web desde VD falla en Windows 8.	Corregido.
	Los cuadros de diálogo estándares de Windows no aparecen en el idioma de la interfaz de usuario de Visual Dialogue sino en el idioma de la interfaz de usuario actual de Windows.	Corregido.
Diálogos	Diseñador de diálogos: la posición, el espacio igualmente vertical no funciona según lo previsto.	Corregido.
	El ajuste a la cuadrícula mediante el teclado no funciona correctamente.	Corregido.
	La búsqueda de diálogos no asciende porque todas las imágenes de vista previa se cargan en el inicio. Las instalaciones con una gran cantidad de diálogos (500+) pueden experimentar lentitud.	Corregido.
	La columna “Propietario” siempre está vacía al examinar las plantillas de diálogos.	Corregido.
Diseño y manipulación de mensajes	Los retornos de carro (\n) desaparecen cuando se generan mensajes en el diálogo. Esto ocurría si el retorno de carro provenía de un campo de combinación o una función de expresión.	Corregido.
	Falla la opción Filtrar en la fecha del administrador de mensajes y cualquier otra combinación.	Corregido.
Selecciones	Las funciones de expresión DateValue(..) fallan con el tipo de dato FECHA de SQL Server debido a una conversión no válida. Esto evita que el usuario pueda diseñar criterios con este tipo de datos en el Diseñador de selecciones. Nota: Esto se resuelve convirtiendo la columna FECHA en FECHA/HORA. Se ha planificado más trabajo para tratar las columnas FECHA en forma más óptima en futuras versiones.	Corregido.

Área	Explicación/síntoma	Estado
Questionarios	Si se utiliza un cuadro de texto vinculado a una casilla de verificación o un botón de opción en una matriz, la respuesta incluida en el cuadro de texto no se guarda.	Corregido.
	El control de selección de fecha no resalta la fecha predefinida si la fecha no corresponde al mes actual.	Corregido.
	El botón “Cerrar” no funciona en Safari, Firefox y Opera 12.	Corregido.
Customer View	Customer View: la página de búsqueda muestra un error al usar el campo “Completed” de un cuestionario como criterio de búsqueda.	Corregido.
	Los derechos de acceso a dominios no siempre evitan que los usuarios accedan a los dominios a los que no tienen acceso.	Corregido.
Diálogos guiados y diálogos en las campañas	La descripción de una selección no aparece en la configuración de GDS en HQ.	Corregido.
	La habilitación de las preguntas de GDS (diálogos guiados) en función de la condiciones no funciona correctamente al alternar entre los pasos de configuración.	Corregido.
	La creación de un GDS y la utilización un cuestionario con (texto) de preguntas largas no es completamente visible puesto que no hay una manera de desplazarse.	Corregido.
	Los diálogos no GDS automáticos aparecen como Manuales de forma predeterminada en HQ.	Corregido.
	El diálogo guiado de renovación de asociación eliminado apareció como un diálogo no guiado en el momento en que se agregó. A su vez, no se pudo editar el diálogo guiado en HQ. Sin embargo, después de guardar y volver a abrir la campaña, funciona tan bien como lo previsto.	Corregido.
	En la configuración de diálogos guiados, si cambia el nombre de la plantilla de mensajes en el diseñador, no se actualiza la interfaz de usuario de la configuración de diálogos guiados si la campaña se ha guardado en Portrait HQ desde el momento en que se abrió el diseñador.	Corregido.
	El botón “Editar plantilla” para las plantillas de mensajes recientemente creadas (p. ej., correo electrónico) no está disponible hasta que se guarda la campaña.	Corregido
Administración y configuración	Error al guardar cambios en el Editor de tabla de base de datos de Dialogue Admin.	Corregido.

Área	Explicación/síntoma	Estado
	Las fechas se convierten a cadenas al usar el nuevo tipo de datos "DATE" en SQL Server 2008. Tanto "OLE DB Driver for SQL Server" y "Native Client 9" informan este tipo de datos "DATE" como una cadena. Esto hace que Portrait Dialogue los trate como cadenas. NOTA: PD ahora requiere SQL Server Native Client 11.	Corregido.
	Cuando se agrega un nuevo host en Dialogue Admin, el nuevo host no aparece.	Corregido.
	El instalador de bases de datos no establece el controlador de base de dato correcto para las bases de datos de SQL Server. Nota: ahora se establece automáticamente para Native Client 11 cuando se instala una nueva instancia de la base de datos de PD.	Corregido.
	En la documentación falta información acerca de Oracle y de la compatibilidad del conjunto de caracteres (con Unicode o no).	Corregido.
	La instalación de HQ debe comprobar la versión de requisito previo de SharePoint (2010).	Corregido.

Portrait HQ

Área	Type (Tipo)	Descripción
Instalación	La instalación de Portrait PSS/HQ en un sitio web predeterminado no crea directorios virtuales en la ubicación correcta.	Corregido.
Campañas	La lista de elementos recientes en MyView puede mostrar el estado incorrecto para una campaña.	Corregido.
Integración de Share-Point	La función Portrait Tasks se puede instalar en una versión no compatible con SharePoint.	Corregido. El instalador ahora comprueba las plataformas compatibles con SharePoint durante la instalación.
Campañas	Cuando se definen las opciones para iniciar campañas y la fecha predeterminada de inicio, si se selecciona la opción "Iniciar en la fecha especificada", se utiliza una fecha del pasado.	Corregido.
Informes	El cambio de nombres de tipos de tratamientos en Portrait HQ no se re-	Corregido.

Área	Type (Tipo)	Descripción
	fleja en los informes de Data Warehouse.	
Integración de SharePoint	Portrait HQ “no puede localizar” los servicios de SharePoint en el inicio.	Resuelto. Esto se debe a que el servicio de Descubrimiento de configuración está intentando leer a los usuarios de un grupo de usuarios denominado “Integrantes de sitio de grupo”. Un grupo de usuarios de este nombre solo estará presente si el nombre de la colección de sitios al que se incorporó el sitio de tareas se denomina “Team Site”.

Capítulo

Futuras versiones

En esta sección:

- [Versiones futuras de Portrait Dialogue48](#)

Versiones futuras de Portrait Dialogue

Con el objetivo de asistir en la planificación, estamos programando una versión adicional de Portrait Dialogue durante 2013 que se centrará en mejorar el rendimiento y la producción de Dialogue.

Más allá de este calendario de futuras versiones, estamos considerando la posibilidad de mejorar las siguientes áreas. Esta información se proporciona aquí exclusivamente con fines informativos y solo debe usarse para los fines de planificación más generales. Las declaraciones de funcionalidad y cronogramas también se proporcionan como guías de lo que planeamos ofrecer, pero nos reservamos el derecho de modificar el contenido y la secuencia de las futuras versiones.

- Mejoras de rendimiento, para garantizar una administración de correos electrónicos de alto rendimiento y complejos entornos de múltiples campañas en las bases de clientes más grandes.
- Actualización de la experiencia del usuario de aplicaciones web.
- Complementos para la integración de Portrait Dialogue con Microsoft CRM Dynamics, Salesforce.com.
- Reglas globales que proporcionan restricciones orientadas a clientes y de toda la empresa sobre las tasas de comunicaciones que permiten tener un mejor control de las promociones comerciales.
- Dominios jerárquicos, que permiten utilizar muchos niveles de datos dentro de la planificación y ejecución de campañas.
- Mejor accesibilidad y control basado en roles para un grupo más amplio de participantes en su ciclo de promoción comercial, incluidos aquellos que no trabajan necesariamente dentro de su organización.
- Visión general de HQ para múltiples países, que le proporciona un centro de control centralizado entre distintas operaciones de promoción comercial local.
- Compatibilidad para distintas zonas horarias, que le proporciona una separación de las instalaciones entre zonas horarias y comunidades de usuarios distribuidas.
- Administración universal de preferencias, que le proporciona un único lugar para la administración de múltiples canales de preferencias de contacto del cliente.
- Mejor diseñador de selecciones para expresar más naturalmente sus grupos objetivo y crear con más facilidad selecciones sobre todos los tipos y niveles de datos.
- Mejor funcionalidad para la producción de documentos de modo de admitir la generación de documentos de Word y PDF.
- Micrositios, para llevar seguimientos de las respuestas de clientes a correos electrónicos salientes.
- Visualización del historial de contactos, que proporcionará una vista amplia de las campañas orientada por cliente, en la que se mostrará el momento y el contenido de la interacción de un cliente con un conjunto de diálogos salientes.
- Cobertura analítica extendida, que ampliará las eficaces capacidades predictivas incorporadas en Portrait Dialogue.
- Cuadros de mando y creación de informes basado en estándares, que le permite informar con más facilidad el impacto de Portrait Dialogue.
- Administración de campañas entrantes a través de la integración con Portrait Interaction Optimizer.

Publicaremos más detalles del contenido de esta versión en el sitio web de Portrait Dialogue, <http://support.portraitsoftware.com>.