



Guía de instalación del cliente

Versión 6.0 SP1



© 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 del producto.....	7
Portrait Dialogue.....	8
Componentes clave.....	8
Visual Dialogue.....	8
Dialogue Admin.....	8
Portrait Shared Server.....	9
Capítulo 3: Instalación del software del cliente Portrait Dialogue.....	11
Visión general de la instalación.....	12
Requisitos previos a la instalación.....	12
Software de Portrait: compatibilidad de Portrait Suite.....	12
Antes de comenzar.....	13
Procedimientos de instalación.....	13
Instalación del software del cliente Portrait Dialogue.....	13
Verificación de la instalación.....	13
Configuración de la instancia de Dialogue Admin.....	15
Configuración del inicio de sesión automático (opcional).....	15
Capítulo 4: Anexo.....	17
Ejecución de una instalación desatendida.....	18

Capítulo

Introducción

1

En esta sección:

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

Objetivo

En este documento se describe el procedimiento sobre cómo instalar el software del cliente Portrait Dialogue, incluido lo siguiente:

- Visual Dialogue
- Dialogue Admin

Público previsto

Esta guía está destinada a los usuarios que necesitan instalar el software del cliente Portrait Dialogue.

Documentación relacionada

Documento	Medios de instalación (zip/dvd/iso) y ubicación
<ul style="list-style-type: none">• Notas de la versión de Portrait Dialogue 6.0 SP1	<ul style="list-style-type: none">• Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\
<ul style="list-style-type: none">• Guía de instalación del servidor de Portrait Dialogue	<ul style="list-style-type: none">• Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\

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

Capítulo

Visión general del producto

2

En esta sección:

- **Portrait Dialogue**8
- **Componentes clave**8

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 de modo de vincular la información de comunicación en tiempo real con sus aplicaciones de atención al público y de servicio administrativo. De esta forma podrá crear relaciones sólidas con sus clientes en función de la información de todas las fuentes en su compañía.

Componentes clave

Visual Dialogue

Visual Dialogue forma parte de la serie de productos de Portrait Dialogue, que facilitan la administración de las relaciones con los clientes.

La aplicación Visual Dialogue le proporciona un entorno de trabajo intuitivo, donde resulta fácil planear gráficamente su proceso de comunicación con los clientes y ejecutar todas las fases del mismo. Por ejemplo, puede utilizar Visual Dialogue para:

- dar la bienvenida a nuevos clientes, consultarles acerca de sus preferencias de comunicación y enviarles una oferta a través del medio de comunicación que prefieren
- tratar las quejas, cerciorándose de que quienes las formulen por primera vez reciban todos una llamada telefónica, y de que en cambio los quejicosos crónicos reciban respuestas basadas en su rentabilidad
- distribuir una encuesta de satisfacción de clientes, evaluar las respuestas, colocar a los clientes en diferentes grupos según sus respuestas para luego enviar comunicaciones o emprender acciones apropiadas hacia cada grupo.

Dialogue Admin

Dialogue Admin es la aplicación cliente de administración de Portrait Dialogue. Puede configurar:

- Hosts de Dialogue Server
- Instancias de la base de datos
- Dominios
- Tipos de diálogos
- Tipos de canales de promoción comercial
- Tipos de mensajes

Portrait Shared Server

Portrait Shared Server consta de cinco componentes clave:

- **Portrait Shared Services (PSS)**. Proporciona el conjunto de servicios web que permite que las aplicaciones de Portrait Suite (Portrait Explorer, Miner, Dialogue e Interaction Optimizer) se comuniquen entre sí.
- **Portrait Shared Repository (PSR)**. Proporciona las bases de datos de Portrait Shared Repository y Portrait Data Warehouse.
- **SharePoint Tasks (opcional)**. Proporciona una solución integrada de administración de tareas donde las tareas asignadas a las personas en Portrait HQ se muestran en SharePoint para una mejor visibilidad. **Nota:** SharePoint Tasks es opcional para Portrait Dialogue y Portrait Interaction Optimizer, y no se requiere para Portrait Explorer.
- **Portrait Reports (opcional)**. Proporciona un conjunto de informes prediseñados acerca del rendimiento operativo de Portrait Interaction Optimizer y Portrait Dialogue. **Nota:** Portrait Reports es opcional para Portrait Dialogue y Portrait Interaction Optimizer, y no se requiere para Portrait Explorer .
- **Portrait HQ**. Proporciona un tablero central para la planificación, el inicio y la monitorización de campañas de promoción comercial a gran escala (1 a 1). Además de proporcionar vistas de resumen en vivo (actualizadas al minuto) de su posición de promoción comercial general, Portrait HQ también ofrece datos en tiempo real que le permiten evaluar el progreso de sus campañas y tomar medidas inmediatas, de ser necesario.

Capítulo

Instalación del software del cliente Portrait Dialogue

En esta sección:

- **Visión general de la instalación**12
- **Requisitos previos a la instalación**12
- **Software de Portrait: compatibilidad de Portrait Suite** . .12
- **Antes de comenzar**13
- **Procedimientos de instalación**13

Visión general de la instalación

Para instalar el software del cliente Portrait Dialogue, lleve a cabo los procedimientos que se incluyen a continuación.

Procedimiento de instalación	Tiempo estimado
Instalación del software del cliente Portrait Dialogue en la página 13	10 minutos
Verificación de la instalación en la página 13	5 minutos
Configuración de la instancia de Dialogue Admin en la página 15	5 minutos
Configuración del inicio de sesión automático (opcional) en la página 15	5 minutos

Requisitos previos a la instalación

Los procedimientos de instalación de Portrait Dialogue suponen que se ha instalado el siguiente software.

Software	Nivel de software
Microsoft Windows	Windows Vista (32 bits o 64 bits) o Windows 7 (32 bits o 64 bits)
Microsoft Internet Explorer	Versión 8 o posterior

Software de Portrait: compatibilidad de Portrait Suite

Portrait Dialogue es compatible con los siguientes productos de software de Portrait.

Software	Nivel de software
Portrait Foundation	4.4 Update 4
Portrait Miner	7.0A
Interaction Optimizer	5.5
Portrait Explorer	4.0
PSS	2.0 SP1

Antes de comenzar

Antes de iniciar el proceso de instalación, asegúrese de lo siguiente:

- Conocer el nombre del Dialogue Server al que debe conectarse.
- Haber obtenido un nombre del usuario y una contraseña de Portrait Dialogue.
- En el caso de utilizar la autenticación de Windows, asegúrese de que su cuenta de usuario esté configurada para usarla en Portrait Dialogue.
- El administrador del sistema debe haber configurado su cuenta de usuario para que pueda acceder al Dialogue Server a través de COM+.

Procedimientos de instalación

Instalación del software del cliente Portrait Dialogue

La instalación del software del cliente Portrait Dialogue incluye la instalación de dos componentes clave:

- Visual Dialogue
- Dialogue Admin

Nota: Si desea ejecutar una instalación desatendida, consulte *Ejecución de una instalación desatendida* en el Apéndice.

1. Para iniciar la instalación, ejecute el archivo `InstallMenu.exe` que se encuentra en los medios de Portrait Dialogue.
2. Haga clic en **Instalar Visual Dialogue**. Aparecerá el cuadro de diálogo **Bienvenido**; haga clic en **Siguiente** para continuar.
3. Elija la carpeta de destino para los archivos del programa. Haga clic en **Siguiente** para continuar.
4. Elija instalar **Visual Dialogue, Dialogue Admin y muestras (Completa)** o solamente los componentes seleccionados (Personalizada). Haga clic en **Siguiente** para continuar.
5. Ingrese el nombre de Dialogue Server al que se conectará y el nombre de la instancia. Si no conoce el nombre de la instancia, escriba `default`. Haga clic en **Siguiente** para continuar.
6. Haga clic en **Instalar** para comenzar con la instalación.

Verificación de la instalación

1. Haga clic en el acceso directo de **Visual Dialogue** para iniciar Visual Dialogue por primera vez.

Nota: La instalación crea accesos directos a Visual Dialogue en el escritorio. Los accesos directos también están disponibles en **Inicio > Archivos de programa > PST > Portrait Dialogue**

2. Inicie sesión en Visual Dialogue.

- Si utiliza la autenticación de Portrait Dialogue, escriba su nombre de usuario y contraseña de Portrait Dialogue y haga clic en **Aceptar**.
- Si utiliza la autenticación de Windows, active la casilla **Usar autenticación de Windows** y haga clic en **Aceptar**.

Nota: Puede hacer clic en el botón **Avanzado** y actualizar el nombre de la instancia y el host de Dialogue Server si se han modificado los detalles de su servidor.

3. Si todo está configurado correctamente y su nombre de usuario tiene los derechos de usuario necesarios, se iniciará Visual Dialogue. Si tiene problemas para acceder a Dialogue Server, entre los mensajes de error más frecuentes se encuentran:

Mensaje de error	Descripción
Ocurrió un error al intentar conectar con 'MHDIALOGSERVER.MHSystemAPI@DIALOGSERVER' : el servidor RPC no está disponible.	Este error comúnmente se presenta si su equipo no puede establecer una comunicación con COM+ y RPC con el Dialogue Server. Compruebe lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Que el nombre del host de Dialogue Server tiene el nombre correcto• Que no haya firewall que evite que su equipo se comunique con COM+ y RPC con el servidor del host de Dialogue Server.
Ocurrió un error al intentar conectar con 'MHDIALOGSERVER.MHSystemAPI@DIALOGSERVER' : acceso denegado.	Este error comúnmente se presenta cuando su equipo puede establecer una comunicación con el Dialogue Server, pero su cuenta de usuario de Windows no tiene permiso para acceder a los componentes COM+ de Dialogue Server. Compruebe lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Que la cuenta de usuario tenga el permiso "Acceso COM distribuido" a Dialogue Server. Comuníquese con su administrador de red para verificar esto.• Que Dialogue Server incluya un grupo local con el nombre "Usuarios COM distribuidos"; asegúrese de agregar su cuenta de Windows a este grupo directamente o a través de otras pertenencias del grupo de dominio.

Importante: Si su equipo no se encuentra en el mismo dominio que Dialogue Server, deberá completar algunos pasos adicionales para conectarse con Dialogue Server. Comuníquese con los administradores de red o del dominio y envíeles el documento *MTS and DCOM setup.pdf* proporcionado en los medios de instalación (zip/dvd/iso).

Configuración de la instancia de Dialogue Admin

Si instala el cliente de Dialogue Admin, debe agregar el Dialogue Server al nodo de hosts de Dialogue Server.

Para agregar Dialogue Server:

1. Abra la ventana **Dialogue Admin**:
2. Haga clic con el botón secundario en **Hosts de Dialogue Server** y seleccione **Nuevo**.
3. Escriba el nombre del equipo de Dialogue Server.
4. Haga clic en **OK**.

Nota: Para eliminar un host no válido de la ventana **Dialogue Admin**, seleccione el nodo **Hosts de Dialogue Server**, luego seleccione el host en la vista de la derecha y haga clic en **Eliminar**.

Configuración del inicio de sesión automático (opcional)

Utilice el siguiente procedimiento para configurar el inicio de sesión automático para Visual Dialogue y Dialogue Admin.

1. Haga clic con el botón secundario en el acceso directo de Visual Dialogue (o de Dialogue Admin) del escritorio y seleccione **Propiedades**.
2. En el campo **Objetivo**, use los parámetros que se indican a continuación para configurar el inicio de sesión automático.

Parámetros admitidos

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

Por ejemplo

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

Este parámetro iniciará sesión automáticamente en Dialogue Server `vmdev-app01` mediante la autenticación de Windows. Como alternativa, puede especificar su propia información de nombre de usuario y contraseña.

Capítulo

Anexo

4

En esta sección:

- Ejecución de una instalación desatendida18

Ejecución de una instalación desatendida

Para ejecutar la instalación desatendida y usar el paquete MSI disponible en el CD de instalación en <CD root>\Msi\Portrait Visual Dialogue.msi

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

Los nombres del servidor y de la instancia se utilizan en el acceso directo a VD. A los fines de la depuración y la búsqueda de errores, se deben agregar las opciones /log <nombre del archivo de registros>.