



Guía de instalación del servidor

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.....	7
Objetivo.....	8
Público previsto.....	8
Documentación relacionada.....	8
Capítulo 2: Visión general del producto.....	9
Portrait Dialogue.....	10
Componentes clave.....	10
Dialogue Server.....	10
Dialogue Web Server.....	10
Base de datos de SQL Server u Oracle.....	10
Portrait Shared Server.....	10
Componentes opcionales.....	11
Interaction Optimizer.....	11
Portrait Miner.....	12
Portrait Explorer.....	12
Microsoft SharePoint.....	12
Capítulo 3: Visión general de la instalación.....	13
Visión general de la instalación.....	14
Requisitos previos a la instalación.....	14
Software de Portrait: compatibilidad de Portrait Suite.....	17
Capítulo 4: Configuración del entorno de servidor.....	19
Configuración de servidores web y de aplicaciones.....	20
Cómo configurar sus servidores web y de aplicaciones.....	20
Cómo agregar funciones de rol del servidor web y del servidor de aplicaciones.....	20
Configuración de los roles del servidor web.....	20

Configuración de los roles del servidor de aplicaciones.....	21
Configuración de usuarios y grupos.....	21
Configuración de sus servidores de base de datos.....	22
Verificación de que el servicio del agente SQL se está ejecutando.....	22
Configuración del soporte de red para MS DTC.....	22
Capítulo 5: Instalación de la base de datos de Dialogue.....	23
Introducción.....	24
Antes de comenzar.....	24
Instalación de la base de datos de Portrait Dialogue.....	24
Verificación de la instalación de la base de datos.....	25
Capítulo 6: Instalación de Dialogue Server.....	27
Introducción.....	28
Antes de comenzar.....	28
Instalación de Dialogue Server.....	28
Instalación de la licencia de Portrait Dialogue.....	29
Capítulo 7: Instalación de aplicaciones web de Dialogue.....	31
Introducción.....	32
Antes de comenzar.....	32
Instalación de aplicaciones Web de Dialogue.....	32
Verificación de la instalación de la solución web.....	33
Configuración del tipo de autenticación.....	34
Configuración de la dirección URL de Dialogue Server API.....	35
Configuración de Dialogue Server API.....	35
Instalación de la licencia para el componente de gráficos en Dashboard.....	36
Capítulo 8: Instalación de Portrait Shared Server.....	39
Visión general de la instalación.....	40
Requisitos previos a la instalación.....	40
Antes de comenzar.....	40
Implementación de SharePoint (opcional).....	42
Instalación de Portrait Shared Server.....	42
Instalación de los paquetes DWH SSIS.....	45
Programación de actualizaciones del almacén de datos.....	46
Configuración del tipo de usuario de Portrait HQ.....	46

Mapeo de nombres de campo para la integración de datos analíticos.....	47
Configuración de la integración de Portrait HQ/Dialogue.....	49
Configuración de opciones de Portrait HQ.....	49
Configuración de la integración de Silverlight HQ Portrait.....	49
Capítulo 9: Configuración de Portrait Dialogue.....	51
Introducción.....	52
Parámetros web.....	52
Parámetros de correo electrónico.....	52
Capítulo 10: Anexo.....	53
Configuración de MTS y DCOM con firewalls y dominios diferentes.....	54
Configuración de DTC para que funcione a través de un firewall.....	54
General.....	54
Configuración de DTC.....	55
Configuración del firewall.....	55
Clonación de servidores DTC.....	56
Hoja de datos de Portrait HQ.....	56

Capítulo

Introducción

1

En esta sección:

- **Objetivo**8
- **Público previsto**8
- **Documentación relacionada**8

Objetivo

Este documento describe cómo instalar Portrait Dialogue 6.0 SP1 (componentes de servidor).

Para obtener información sobre cómo instalar el software del cliente Portrait Dialogue, consulte la *Guía de instalación del cliente de Portrait Dialogue*.

Público previsto

Esta guía está destinada a los administradores de sistema que necesitan instalar Portrait Dialogue. Este documento supone que está familiarizado con la administración del sistema sobre el cual va a realizar la instalación, así como también que tiene los niveles de acceso correspondientes a estos sistemas.

Documentación relacionada

Documento	Medios (zip/dvd) y ubicación
Notas de la versión de Portrait Dialogue 6.0 SP1	Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\
Configuración de Portrait Dialogue MTS y DCOM	Medios de Portrait Dialogue en: \Documentation\
Guía de instalación del cliente de Portrait Dialogue	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**10
- **Componentes clave**10
- **Componentes opcionales**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 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 a la información de todas las fuentes en su compañía.

Componentes clave

Dialogue Server

Dialogue Server es el componente principal del paquete de productos de Portrait Dialogue y garantiza un correcto comportamiento de los procesos de clientes. Dialogue Server envía información a los clientes (por correo, correo electrónico o SMS), administra las respuestas de los clientes (por ej., cuestionarios), notifica a los representantes de servicio al cliente cuando ocurren diferentes eventos, genera informes, etc. Todo esto se realiza automáticamente, ya sea controlado por el tiempo o por eventos en el sistema, pero también se puede controlar manualmente si se requiere.

Dialogue Web Server

- Se usa para alojar aplicaciones web externas.
- Usa tecnología de MS IIS.
- Las aplicaciones de Portrait Dialogue se basan en .Net Framework 4.5
- Normalmente se instala en la DMZ por motivos de seguridad.
- Se escala en función del tráfico.
- Se comunica con Application Server a través de servicios web.

Base de datos de SQL Server u Oracle

Portrait Dialogue usa una base de datos de SQL Server u Oracle para almacenar su configuración, además de para almacenar en la memoria caché los datos utilizados para informar las reglas comerciales que evalúa Portrait Dialogue.

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.

Componentes opcionales

Opcionalmente, Portrait Dialogue puede integrarse con otros productos de Portrait Software, incluidos Interaction Optimizer, Portrait Explorer y Portrait Miner.

Nota: Esta parte de la instalación de esta guía le brinda instrucciones sobre cómo instalar Portrait Dialogue como una aplicación independiente. Si desea instalar o integrar Portrait Dialogue con otras aplicaciones de Portrait Software, consulte la *Guía de instalación de Portrait Suite*.

Interaction Optimizer

Portrait Interaction Optimizer (IO) funciona con sus aplicaciones del cliente existentes con el objetivo de permitir la conversión de las interacciones entrantes del cliente en oportunidades para obtener ingresos.

Interaction Optimizer permite proporcionar ofertas de ventas, servicios y retención dirigidas (1 a 1) a clientes individuales, en un momento específico de la interacción, en cualquier canal, por ej., la web, llamada entrante y correo electrónico. Interaction Optimizer ofrece inteligencia en cualquier punto de la interacción con el cliente al aprovechar los datos en tiempo real de una organización, con el fin de garantizar que el cliente reciba la oferta adecuada en el momento adecuado.

Portrait Interaction Optimizer permite la conexión de los datos del cliente a través de unidades de negocios y canales distintos, y sin duplicación. Se pueden administrar diversos canales del cliente (a través de campañas de promoción comercial) desde una única vista utilizando HQ Dashboard de Interaction Optimizer. Se pueden agregar o modificar campañas de promoción comercial "sobre la marcha" para conseguir un impacto inmediato, y la capacidad de simulación permite que los encargados de promociones comerciales realicen rápidos análisis de situaciones hipotéticas con el objetivo de determinar la combinación adecuada de promociones comerciales, antes de enviarla a producción.

Portrait Miner

Portrait Miner es una eficaz solución de análisis predictivo que permite a los profesionales de percepción del cliente y a los usuarios comerciales de igual forma obtener una perspectiva clara de sus clientes, con el objetivo de comprender y predecir mejor el comportamiento futuro. Portrait Miner se puede utilizar para prever comportamientos y tendencias que puedan afectar las ganancias, como la fuga de clientes, las oportunidades de ventas cruzadas y ventas mejoradas, el planeamiento y la segmentación de campañas, la satisfacción y lealtad del cliente y el valor del ciclo de vida del cliente.

Portrait Dialogue (PD) usa el repositorio de reglas analíticas de Portrait Miner para guardar reglas analíticas que se utilizan para calificar las recomendaciones de PD.

Portrait Explorer

Portrait Explorer es una herramienta de exploración de datos de clientes fácil de usar y basada en exploradores web. Permite a los usuarios empresariales acceder a los datos de sus clientes de manera rápida y fácil sin necesidad de recurrir a una ayuda analítica o estadística avanzada.

Portrait Explorer permite a los usuarios empresariales realizar lo siguiente:

- buscar clientes o grupos de clientes dentro de una empresa;
- desglosar los clientes individuales para confirmar sus detalles y datos personales;
- utilizar criterios de selección claves (edad, género, ingresos) para exponer a los clientes y grupos de clientes a potenciales revisiones o acciones de campaña.

Microsoft SharePoint

Microsoft SharePoint es una aplicación web altamente escalable que permite administrar el contenido de la compañía. Por lo general se utiliza para almacenar documentos de la compañía, tal como documentos de Word y Excel, pero también puede ampliarse y ofrecer funciones alternativas, tal como espacios wiki y de colaboración.

Portrait Dialogue y Portrait HQ usan SharePoint para ayudar con la administración de tareas relacionadas con una campaña de promoción comercial. Durante la fase de planeamiento, puede asignar tareas a individuos y, luego, mostrarlas en SharePoint para una mejor visibilidad. El uso de SharePoint también permite que los destinatarios muestren sus tareas en Microsoft Outlook.

Capítulo

Visión general de la instalación

En esta sección:

- **Visión general de la instalación14**
- **Requisitos previos a la instalación14**
- **Software de Portrait: compatibilidad de Portrait Suite . .17**

Visión general de la instalación

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

Procedimiento de instalación	Tiempo estimado
Configuración del entorno de servidor en la página 19	20 minutos
Instalación de la base de datos de Dialogue en la página 23	10 minutos
Instalación de Dialogue Server en la página 27	15 minutos
Instalación de aplicaciones web de Dialogue en la página 31	20 minutos
Instalación de Portrait Shared Server en la página 39	20 minutos
Configuración de Portrait Dialogue en la página 51	15 minutos

Requisitos previos a la instalación

Servidores

Servidor	Software/Configuración	Nivel de software
Todos los servidores	Servidor de MS Windows	Portrait Dialogue se puede instalar en cualquiera de los siguientes: <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

Servidor	Software/Configuración	Nivel de software
Servidores de aplicaciones	Varios	<p>cada carácter. Para obtener más información, consulte http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc731383.aspx .</p> <ul style="list-style-type: none"> • Función de MS SQL Server: Client Tools Connectivity • SQL Server Native Client (versión 11 o posterior) Si usted está ejecutando MS SQL Server 2008, SQL Server Native Client 11 puede descargarse del sitio web de SQL Server 2012 Feature Pack. • 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)
Servidores de base de datos	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) <p>Oracle</p> <p>11i R2 Nota: Se deben tener en cuenta las siguientes restricciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

Servidor	Software/Configuración	Nivel de software
		<p>ejemplo WE8ISO8859P1. El conjunto de caracteres que utilice debe admitir los caracteres « y ». Esto significa, por ejemplo, que no se puede utilizar US7ASCII.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si utiliza una base de datos de Oracle, se deben instalar los controladores de cliente nativo de Oracle de 32 bits. • 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. <p>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 productos 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 tienen firewalls entre ellos, consulte la configuración de MTS y DCOM en el Apéndice.</p>
Servidores Share-Point	MS SharePoint (opcional)	<ul style="list-style-type: none"> • SharePoint Server 2013 • SharePoint Foundation 2013
Servidores de Portrait Dialogue	Sistema operativo	<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. • 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

Servidor	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)

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

Nota: Esta guía le proporciona instrucciones sobre cómo instalar Portrait Dialogue como una aplicación independiente. Si desea instalar o integrar Portrait Dialogue con otras aplicaciones de Portrait Software, consulte la *Guía de instalación de Portrait Suite*.

Capítulo

Configuración del entorno de servidor

En esta sección:

- Configuración de servidores web y de aplicaciones . . .20
- Configuración de sus servidores de base de datos . . .22

Configuración de servidores web y de aplicaciones

Cómo configurar sus servidores web y de aplicaciones

Utilice los siguientes procedimientos para configurar la información del rol del servidor de aplicaciones y del servidor web. Si está utilizando servidores o instancias múltiples, deberá repetir los procedimientos en todos los equipos.

Nota: Los siguientes procedimientos le sirven como guía para configurar su entorno para Windows Server 2008 R2. Si utiliza una versión de servidor diferente, es posible que algunos de los pasos sean distintos.

Cómo agregar funciones de rol del servidor web y del servidor de aplicaciones

1. Inicie sesión en su máquina del Windows Server.
2. Haga clic en **Inicio > Herramientas administrativas > Administrador de servidores**.
3. En la ventana **Administrador de servidores**, expanda la función **Roles** y compruebe que se hayan configurado los roles **Servidor de aplicaciones** y **Servidor web**.
4. Si no se han configurado los roles del servidor web y de aplicaciones, haga clic con el botón secundario del mouse en **Roles** y seleccione **Agregar**. Marque las casillas del servidor web y de las aplicaciones (si están en la misma máquina) y siga las indicaciones para agregarlos.

Configuración de los roles del servidor web

Utilice el siguiente procedimiento para configurar los Servicios de rol del servidor web para Portrait Interaction Optimizer y Portrait HQ.

Nota: Este procedimiento supone que instalará Portrait Dialogue y Portrait HQ en la *misma máquina*. Si los instalará en diferentes máquinas, deberá configurar los servicios de rol por separado.

1. En la ventana **Administrador de servidores**, haga clic en **Roles > Servidor web (IIS)**.
2. En la sección **Servicios de rol** en el panel derecho, asegúrese de que estén instalados los siguientes elementos. De no ser así, haga clic con el botón secundario del mouse en **Servidor web (IIS)**, seleccione **Agregar servicios del rol** y agregue los elementos faltantes.
 - **Management Tools**
 - **Autenticación de Windows y ASP.NET** (requeridos para Portrait Dialogue y Portrait HQ)
 - **IIS 6.0 Management Compatibility** (se requiere para la instalación de Portrait Dialogue)
3. Haga clic en **Funciones** en el panel izquierdo y asegúrese de que estén instalados los siguientes elementos para Portrait HQ. De no ser así, haga clic en **Agregar características** a la derecha y agregue los elementos faltantes.
 - **Message Queueing**

Configuración de los roles del servidor de aplicaciones

Utilice el siguiente procedimiento para configurar los servicios del servidor de aplicaciones para Portrait Dialogue y Portrait HQ.

Nota: Este procedimiento supone que instalará Portrait Dialogue y Portrait HQ en la misma máquina. Si los instalará en diferentes máquinas, deberá configurar los servicios de rol por separado.

1. En la ventana **Administrador de servidores**, haga clic en **Roles > Servidor de aplicaciones**.
2. En la sección **Servicios de rol** en el panel derecho, asegúrese de que estén instalados los siguientes servicios:
 - **Application Server Foundation (solamente en máquinas de 32 bits)**
 - **Compatibilidad con servidor web (IIS)**
 - **Uso compartido de puertos TCP**
 - **Compatibilidad con el servicio WAS**
 - **Activación HTTP**
 - **Activación de cola de mensajes**
 - **Activación TCP**
 - **Transacciones distribuidas**
 - **Activación de canalizaciones con nombre**
 - **Acceso a red COM+**
3. De no ser así, haga clic con el botón secundario en **Servidor de aplicaciones > Agregar servicios del rol** y agregue los elementos faltantes.
4. Verifique que el acceso a red COM+ se haya configurado correctamente:
 - a) Seleccione **Herramientas administrativas > Servicios de componentes**.
 - b) En el menú lateral del explorador, abra **Servicios de componentes > Equipo**.
 - c) Haga clic con el botón secundario en **Mi PC** y seleccione **Propiedades**.
 - d) Asegúrese de que estén activados **Habilitar COM distribuido en este equipo** en la ficha **Propiedades predeterminadas** y **Usar el coordinador local** en la ficha **MSDTC**.
 - e) Con frecuencia, las transacciones de Portrait Dialogue se ejecutan durante más tiempo que la configuración predeterminada de tiempo para transacciones de Windows Server 2008 de sesenta segundos. Para actualizar esto, haga clic en la ficha **Opciones** y escriba 0 en el campo **Tiempo de espera para la transacción**.
5. Verifique que el servicio de transacciones distribuidas esté configurado correctamente:
 - a) Seleccione **Herramientas administrativas > Servicios de componentes**.
 - b) En el menú lateral del explorador, abra **Servicios de componentes > Equipo > Coordinador de transacciones distribuidas**.
 - c) Haga clic con el botón secundario en **DTC local** y seleccione **Propiedades**.
 - d) Asegúrese de que **Acceso a DTC desde la red** esté activado en la ficha **Seguridad**.

Configuración de usuarios y grupos

Se recomienda crear un usuario del sistema y un grupo de usuarios para facilitar la administración del acceso a aplicaciones de Portrait Dialogue.

1. Cree una cuenta de usuario de dominio con derechos de administrador local, por ejemplo, <subdominio\UsuarioSistemaMh.
2. Cree un grupo de usuarios de dominio, por ejemplo, <subdominio\UsuariosMh.
3. Abra **Administración de equipos** y **Usuarios COM distribuidos**, y agregue el grupo de usuarios de dominio.

Configuración de sus servidores de base de datos

Verificación de que el servicio del agente SQL se está ejecutando

Utilice el siguiente procedimiento para verificar que el servicio del agente SQL se esté ejecutando.

1. Inicie sesión en su máquina de SQL Server.
2. Haga clic en **Inicio > Todos los programas > Microsoft SQL Server > SQL Server Management Studio**.
3. Conéctese a la instancia de Motor de base de datos, como usuario `admin`. En la ventana **Explorador de objetos**, haga clic con el botón secundario del mouse en **Agente SQL Server (Agente XPs deshabilitado)** y seleccione **Iniciar**.

Configuración del soporte de red para MS DTC

Utilice este procedimiento para habilitar el soporte de red para el coordinador de transacciones distribuidas de Microsoft, que necesita configurarse para que Portrait HQ (PSS) funcione correctamente.

Nota: El instalador de Portrait HQ configura automáticamente el coordinador de transacciones distribuidas; sin embargo, si su servidor de base de datos es una máquina distinta de su instalación de Portrait HQ, debe configurar manualmente MS DTC en el servidor de base de datos.

1. En el servidor de base de datos, haga clic en **Inicio > Ejecutar** y escriba `dcomcnfg.exe`.
2. En la aplicación **Configuración DCOM**, expanda el árbol a **Servicios de componentes > Equipos > Mi PC > Coordinador de transacciones distribuidas > DTC local**.
3. En la ficha **Seguridad**, marque **Acceso a DTC desde la red** y también las casillas de verificación **Permitir entrantes** y **Permitir salientes**.

Capítulo

Instalación de la base de datos de Dialogue

En esta sección:

- **Introducción**24
- **Antes de comenzar**24
- **Instalación de la base de datos de Portrait Dialogue** . . .24
- **Verificación de la instalación de la base de datos**25

Introducción

Esta sección le sirve como guía para configurar Portrait Dialogue con una base de datos y una instancia. Los pasos deben repetirse para cada base de datos adicional.

Antes de comenzar

Antes de comenzar, asegúrese de lo siguiente:

- Que haya creado la base de datos de Portrait Dialogue y un usuario de base de datos con acceso completo a la base de datos
- Que ha comprobado que se hayan instalado todos los componentes de requisitos previos. Para obtener más información, consulte [Requisitos previos a la instalación](#).
- Que haya instalado las herramientas del cliente de la base de datos y, preferiblemente, las herramientas de administración en el servidor de aplicaciones
- Que haya probado la conectividad de la base de datos entre el servidor de aplicaciones y el servidor de base de datos

Se recomienda ejecutar la instalación desde el servidor de aplicaciones. Si, por algún motivo, esto no resulta posible, puede ejecutarla directamente en el servidor de base de datos, pero aún requerirá que cree manualmente la instancia y comparta el directorio raíz en el servidor de aplicaciones después de instalar Dialogue Server.

Instalación de la base de datos de Portrait Dialogue

1. Para iniciar la instalación, haga doble clic en el archivo **InstallMenu.exe** disponible en el directorio raíz de los medios de instalación de Portrait Dialogue (DVD/archivos zip).
2. Haga clic en **Configurar base de datos de Dialogue**. Aparecerá la pantalla **Bienvenido**.
3. Haga clic en **Siguiente para continuar**. Aparecerá la pantalla **Carpeta de destino**.
4. Seleccione la carpeta de instalación (o acepte la ubicación predeterminada) y, a continuación, haga clic en **Siguiente** para continuar. Aparecerá la pantalla **Tipo de base de datos**.
5. Seleccione el tipo de servidor de bases de datos en el que instalará Portrait Dialogue y, a continuación, haga clic en **Siguiente**. Aparecerá la pantalla **Servidor de base de datos**.
6. Elija el servidor de bases de datos (nombre del servidor para SQL Server o alias TNS para Oracle).
7. Ingrese sus credenciales de nombre de usuario y contraseña, que deben tener privilegios administrativos en su SQL Server. Nota: la autenticación de Windows solo es compatible con SQL Server.
8. Escriba (o busque) el nombre de la base de datos (sólo se aplica a SQL Server).
9. Si no puede examinar el catálogo de bases de datos, probablemente no tenga las credenciales adecuadas. Haga clic en **Siguiente** para continuar. Aparecerá la pantalla **Nombre de la instancia**.

Nota: La información ingresada aquí se utiliza como configuración de conexión para la instancia que defina más adelante en la configuración. La cadena de conexión de la instancia puede modificarse en el futuro mediante la herramienta Dialogue Admin.

10. Escriba el nombre de la instancia para su instalación, por ejemplo:

- PROD (para producción)
- TEST (para pruebas)
- DEV (para desarrollo)

El nombre no puede contener caracteres especiales (como \$ %) ni espacios (vacíos).

11. Especifique un identificador corto (ISID) para su nueva instancia. El identificador corto debe constar de uno o dos caracteres alfabéticos en mayúscula.

12. Haga clic en **Siguiente** para continuar. Aparecerá la pantalla **Tipo de datos de ID** del cliente.

13. Elija el tipo de datos que usará para el campo ID del cliente y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

Nota: Examine los datos del cliente que usará con Portrait Dialogue. Para obtener el máximo rendimiento, recomendamos usar el mismo tipo de datos para el ID del cliente que tiene en su base de datos del cliente. **Nota:** si utiliza `varchar` como el tipo de datos del ID de cliente, la intercalación de la base de datos de Dialogue Server y la columna ID del cliente de su base de datos del cliente deben ser iguales. Esta configuración es global para la instancia actual. Se puede modificar más adelante mediante el uso de secuencias de comandos SQL proporcionadas en el CD de instalación (SQL Server). **Nota:** no hay secuencias de comandos disponibles para Oracle, y sólo se admiten cuatro tipos de datos:

- Cadena (`varchar2(40)`)
- Cadena Unicode (`nvarchar2(40)`)
- Numérico (`number(31, 0)`)
- Entero (`integer`)

14. En la pantalla **Carpeta de plantilla**, seleccione la carpeta raíz para almacenar las plantillas y los archivos para esta instancia. Marque la casilla de verificación **Compartir** para compartir la carpeta como MH y, a continuación, haga clic en **Siguiente** para continuar.

Nota: Si eligió modificar la ruta predeterminada, asegúrese de tener en cuenta el nombre de la instancia en la ruta si ejecuta múltiples instancias.

15. Haga clic en **Install** (Instalar).

Verificación de la instalación de la base de datos

1. Abra **SQL Server Management Studio** e inicie sesión en el servidor mediante el uso de las mismas credenciales especificadas durante la instalación.
2. Compruebe que las tablas de Portrait Dialogue estén completas en la base de datos.

3. Abra una nueva ventana de consulta y ejecute la siguiente consulta:

```
select * from SYSTEM_INFO.
```

4. Verifique que el campo `SI_DATABASE_VERSION` devuelva la versión correcta.

Nota: Todas las consultas SQL del sistema en Portrait Dialogue se escriben sin prefijo de base de datos y usuario, por ejemplo, `select * from db.dbo.mytable` se escribe `select * from mytable`. De este modo, la cuenta de usuario utilizada en la cadena de conexión debe configurarse para admitir esto.

Capítulo

Instalación de Dialogue Server

En esta sección:

- **Introducción**28
- **Antes de comenzar**28
- **Instalación de Dialogue Server**28
- **Instalación de la licencia de Portrait Dialogue**29

Introducción

Esta sección lo guía a través de la instalación de Dialogue Server.

Antes de comenzar

Antes de comenzar, asegúrese de lo siguiente:

- Que ha desinstalado otras instancias de Dialogue Server que estaban instaladas en el servidor. **Nota:** Solo puede ejecutar una instancia de Dialogue Server por servidor de aplicaciones; Dialogue Server se ejecuta como un paquete de COM+ y 3 servicios de Windows.
- Que ha instalado la base de datos de Portrait Dialogue descrita en la sección anterior.
- Que ha comprobado que se hayan instalado todos los componentes de requisitos previos. Para obtener más información, consulte [Requisitos previos a la instalación](#).
- Que ha creado una cuenta de usuario (local o de dominio) con derechos de administrador local que se usará como cuenta de servicio de Dialogue Server.
- Que ha iniciado sesión en el servidor de aplicaciones con un usuario que tiene derechos administrativos.

Nota: Si desea usar la autenticación de Windows en Portrait Dialogue, debe usar una cuenta de usuario de dominio como la cuenta de usuario del servicio de Dialogue Server.

Nota: Dialogue Server se ejecuta como una aplicación de 32 bits en sistemas operativos de 32 bits o 64 bits.

Instalación de Dialogue Server

1. Para iniciar la instalación, haga doble clic en el archivo **InstallMenu.exe** disponible en el directorio raíz de los medios de instalación de Portrait Dialogue (DVD/archivo zip).
2. Haga clic en **Instalar Dialogue Server**. Se muestra la pantalla **Bienvenido**.
3. Haga clic en el botón **Siguiente** para continuar. Aparecerá la pantalla **Carpeta de destino**.
4. Seleccione el directorio de instalación de Portrait Dialogue Server (o acepte la opción predeterminada). Haga clic en **Siguiente** para continuar. Aparecerá la pantalla **Tipo de instalación**.
5. Seleccione el tipo de instalación y haga clic en **Siguiente**. Aparecerá la pantalla **Información de inicio de sesión**.
6. Escriba las credenciales para la cuenta de usuario con las que se ejecutarán los procesos de Dialogue Server. Esta es la cuenta de usuario del servicio de Dialogue Server. El nombre de usuario debe estar en el siguiente formato: <dominio>\<nombre de usuario> o <nombre de la máquina>\<nombre de usuario>.

También puede crear una cuenta mediante el uso de “Nueva información de usuario” durante la configuración.

Nota: La instalación verificará las credenciales ingresadas. Si, por algún motivo, esta verificación falla, recibirá un mensaje de error. Puede ignorar este mensaje y continuar si tiene la seguridad de que las credenciales son correctas.

7. Haga clic en **Siguiente** para continuar.
8. Haga clic en **Instalar**.

Instalación de la licencia de Portrait Dialogue

Después de haber instalado el servidor, debe copiar un archivo de licencia de Portrait Dialogue en la carpeta donde se instaló el servidor. Este archivo se proporciona a través de Portrait Bowes Software o uno de sus distribuidores. Reinicie la aplicación Dialog Server COM+ (usando **Servicios de componentes**) después de que se haya instalado el archivo.

La carpeta predeterminada para el archivo de licencia es: <directorio raíz de Portrait Dialogue\Dialogue Server

Capítulo

Instalación de aplicaciones web de Dialogue

En esta sección:

- **Introducción**32
- **Antes de comenzar**32
- **Instalación de aplicaciones Web de Dialogue**32
- **Verificación de la instalación de la solución web**33
- **Configuración del tipo de autenticación**34
- **Configuración de la dirección URL de Dialogue Server API**35
- **Configuración de Dialogue Server API**35
- **Instalación de la licencia para el componente de gráficos en Dashboard**36

Introducción

Esta sección le sirve como guía para instalar las aplicaciones web de Portrait Dialogue.

Las aplicaciones web generalmente se instalan en un servidor interno (por lo general, el mismo servidor que Dialogue Server) y, opcionalmente, en un servidor público (Internet). Puede instalar las aplicaciones web en un sitio web existente o crear un nuevo sitio para usar.

Antes de comenzar

Antes de comenzar, asegúrese de lo siguiente:

- Que ha instalado la base de datos y Dialogue Server.
- Que ha comprobado que se hayan instalado todos los componentes de requisitos previos. Para obtener más información, consulte [Requisitos previos a la instalación](#).
- Que conoce la dirección URL a la API de Dialogue Server (servicios web utilizados por las aplicaciones web).
- Que ha configurado un nuevo sitio web de IIS o tiene el nombre de un sitio existente para usar.

Instalación de aplicaciones Web de Dialogue

1. Para iniciar la instalación, haga doble clic en `InstallMenu.exe`, disponible en el directorio raíz de los medios de instalación de Portrait Dialogue (DVD/archivos zip).
2. Haga clic en **Instalar Web Applications**. Aparecerá la pantalla **Bienvenido**.
3. Haga clic en **Siguiente**. Aparecerá la pantalla **Carpeta de destino**.
4. Seleccione la carpeta de instalación o acepte la opción predeterminada. Se crea una carpeta para cada una de las aplicaciones web. Las carpetas serán compartidas en Internet.
5. Haga clic en **Siguiente**. Aparecerá la pantalla **Tipo de instalación**.
6. Seleccione instalar todas las aplicaciones web (**Completa**) o un subconjunto (**Personalizada**). Haga clic en **Siguiente** para continuar.
7. Visión general de las diferentes aplicaciones web:
 - **Dialog Server API**: API de servicio web para Dialogue Server. Debe instalarse en el servidor de aplicaciones en el que se ejecuta Dialogue Server.
 - **Customer View**: Customer View se instalará normalmente en el servidor web interno.
 - **Customer Web Access**: aplicaciones host para encuestas de cuestionarios y para ver el correo electrónico en Internet. Normalmente instalada en el servidor web público.
 - **Telemarketing Web**: la aplicación Telemarketing Web se instala normalmente en el servidor web interno.

- **Report Portal:** la aplicación Report Portal se instala normalmente en el servidor web interno. Debe instalarse para usar informes integrados en Visual Dialogue.
- **Report Viewer:** la aplicación Report Viewer se usa para brindar a los usuarios acceso simple a los informes, tanto internos como externos. Normalmente instalada en forma interna, opcionalmente instalada en el servidor público.
- **Questionnaire Preview:** aplicación que Visual Dialogue usa para evaluar y obtener una vista previa de los cuestionarios. Debe instalarse para que los cuestionarios funcionen en Visual Dialogue.
- **Dashboard:** el soporte para esta aplicación web resulta obsoleto a partir de la versión 5.2. Dashboard no se instalará por defecto durante una instalación “Completa”. Deberá realizar una instalación “Personalizada” y seleccionar este componente para que se instale. Debe configurar explícitamente los derechos de acceso de los usuarios de Dashboard en Dialog Admin.
- **Emarketing:** diseñador de correo electrónico HTML que normalmente se instala de forma interna. Debe instalarse para que las plantillas del Diseñador de mensajes funcionen en Visual Dialogue.
- **Web Utilities:** correo electrónico, enlaces, seguimiento de respuestas y archivos publicados en Internet de aplicaciones host. Normalmente se instalan en el servidor web público.

Seleccione el sitio web en el que instalará la aplicación web. Asegúrese de ingresar el nombre correcto; no se realizará una verificación. Si ingresa un nombre de sitio web incorrecto, la instalación no podrá realizarse correctamente más adelante. El nombre del sitio configurado en el servidor se muestra en el administrador de IIS.

8. Si desea configurar manualmente, de forma opcional, el uso compartido en la Web, active **Solo copiar archivos** para copiar los archivos al directorio de instalación sin crear recursos compartidos en la Web. Si no lo desea, deje el campo desactivado.
9. Seleccione **Habilitar autenticación de Windows** para configurar las aplicaciones web internas para usar la autenticación de Windows.
 - a. Si seleccionó **Only copy files**, aparecerán pantallas adicionales en las que puede anular nombres de recursos compartidos en la Web por defecto para las diferentes aplicaciones, si es necesario.
10. El uso de algunas de las aplicaciones requieren acceso de escritura a una subcarpeta (para iniciar sesión, almacenar en caché, etc.). Para establecer automáticamente este permiso, marque esta opción. Esto proporcionará el acceso de escritura del grupo de usuario “todos”. Puede modificar esto más adelante para fortalecer la seguridad.
11. Ingrese el nombre de su empresa. Esta información es utilizada por la aplicación Diseñador de mensajes.
12. Ingrese las opciones de inicio de sesión de errores para la aplicación Diseñador de mensajes.
13. Ingrese la dirección URL a Dialogue Server API y la dirección de correo electrónico y el teléfono del administrador del sistema.
14. Haga clic en **Instalar**.

Verificación de la instalación de la solución web

La primera comprobación que debe realizarse es de la aplicación MHDIALOGSERVERAPI (servicios web).

Compruebe que puede acceder a la página de visión general del servicio web. Para ello, ingrese la dirección URL a MHDIALOGSERVERAPI en un explorador de todos los servidores en los que instaló aplicaciones web.

URL de ejemplo: <http://vmdev-test01/MHDialogServerAPI/APIOverviewPage.aspx>

Es necesario realizar otras pruebas de las diferentes aplicaciones web al configurar el primer dominio en su nueva instancia.

Configuración del tipo de autenticación

Customer view, Telemarketing, Report Portal, Web Portal y Dashboard admiten dos mecanismos de autenticación diferentes:

Autenticación de formularios Este es el tipo de autenticación por defecto. El usuario inicia sesión en una página de inicio en Internet.

Autenticación combinada En este caso, en primer lugar, el usuario obtiene la autenticación mediante Windows. Si dicha autenticación es exitosa, el usuario iniciará sesión de forma automática. De lo contrario, se redireccionará al usuario a la página de autenticación de formularios.

Si desea cambiar el tipo de autenticación elegido durante la instalación, debe hacerlo manualmente según se describe en [Cómo cambiar el tipo de autenticación en web.config](#) en la página 34.

Si ya usa la autenticación de formularios, no necesita ningún tipo de configuración IIS especial. Si desea utilizar el tipo de autenticación combinada, debe configurar IIS adecuadamente. Esto presenta leves diferencias con IIS 6 e IIS 7.

Configuración de IIS 7 para autenticación combinada

1. Abra el espacio compartido web MHDIALOGSERVERAPI en IIS Manager y pase a Content View.
2. Haga clic con el botón secundario en WindowsAuthenticationAPIService.asmx y pase a la vista features. Busque y haga doble clic sobre la opción **Authentication** en el panel de la derecha. Verifique que solamente Windows authentication y ASP.NET impersonation estén activadas.
3. La página WinLogin/WinLogin.aspx en Customer View, Telemarketing, Report Portal y Dashboard solo debe permitir Windows authentication y ASP.NET impersonation. Seleccione la página WinLogin/WinLogin.aspx en IIS y pase a la vista de funciones. Busque y haga doble clic sobre la opción **Authentication** en el panel de la derecha. Verifique que solamente Windows authentication y ASP.NET impersonation estén activadas.

Cómo cambiar el tipo de autenticación en web.config

- Para autenticación de formularios:
 - El elemento `forms` debe tener el atributo `loginUrl="Login.aspx"`.
 - El siguiente elemento debe estar presente en la sección `appSettings`:

```
<add key="AuthenticationType" value="Forms"/>
```

- Para autenticación combinada:
 - El elemento `forms` debe tener el atributo `loginUrl="WinLogin/WinLogin.aspx"`.
 - El siguiente elemento debe estar presente en la sección `appSettings`:

```
<add key="AuthenticationType" value="Mixed"/>
```

Configuración de la dirección URL de Dialogue Server API

Todas las aplicaciones web tienen un archivo de configuración que especifica la dirección URL a Dialogue Server API. Si configura una aplicación web manualmente (sin usar el programa de instalación), deberá especificar esta URL manualmente.

Pasos para establecer la dirección URL de Dialogue Server API manualmente:

1. Abra el archivo `Config\MH.DataAccessLayer.config` de la aplicación web.
2. Cambie el atributo `serviceBaseUrl` en el elemento raíz de XML a la dirección URL de Dialogue Server API que usará.

Configuración de Dialogue Server API

Dialogue Server API puede configurarse para funcionar de dos modos diferentes: Modo COM Server y modo API Proxy.

Modo COM Server

El modo COM Server es la configuración predeterminada. En este modo, Dialogue Server API se comunica con los componentes COM de Dialogue Server. Dialogue Server API normalmente se configura con este ajuste.

Modo API Proxy

Si utiliza el modo API Proxy, Dialogue Server API actúa como un servidor proxy y envía todas las solicitudes a otra instalación del servidor de Dialogue Server API.

Para habilitar este modo, establezca el valor `UseWebServices` en `web.config` en `true`. También se debe establecer la dirección de Dialogue Server API:

```
<addkey="UseWebServices" value="true"/>  
<addkey="WebServiceURL" value="http://server/MHDialogServerAPI"/>
```

Configuración del acceso a servicios web y métodos

Es posible habilitar y deshabilitar los diferentes servicios web en Dialogue Server API. También se pueden habilitar o deshabilitar métodos individuales en un servicio web. Todos los servicios web y métodos están habilitados de forma predeterminada.

Estos ajustes se definen en un archivo de configuración xml con el nombre `APIAccess.config`.

Configuración del acceso a instancias

Es posible habilitar y deshabilitar el acceso a diferentes instancias de Portrait Dialogue a través de Dialogue Server API.

Estos ajustes se definen en un archivo de configuración xml con el nombre `InstanceAccess.config`.

Instalación de la licencia para el componente de gráficos en Dashboard

Dashboard usa un componente de gráficos de terceros en algunos de sus widgets. Si desea usar cualquiera de estos widgets, es necesario que compre una licencia por separado. La licencia puede comprarse a través de Portrait Software o uno de sus distribuidores.

Hay dos tipos de licencia: Sitio web y Servidor.

Tipo de licencia	Descripción
Licencia Sitio web	La licencia Sitio web está vinculada a un dominio en un servidor web (p. ej., <code>www.yourdomain.com</code>). No es posible mover esta licencia a un dominio distinto más adelante.
Licencia Servidor	La licencia Servidor permite el uso del componente de gráficos en todos los sitios web de un servidor independientemente del dominio. También es posible mover la licencia a otro servidor.

Instalación de una licencia Sitio web

1. Agregue el archivo de licencia a la carpeta `bin` de Dashboard (tiene una extensión de archivo `*.lic`).
2. Reemplace el archivo `dotNetCharting.dll` al que se aplica la licencia (el correo electrónico que contiene el archivo de licencia debe contener un vínculo a él) en la carpeta `bin` de Dashboard.
3. Busque el número de versión del archivo `dotNetCharting.dll`. Para hacerlo, haga clic con el botón secundario en `dotNetCharting.dll` en la carpeta `bin` y las propiedades de selección. Debe buscar el número de versión en la ficha General o en la ficha Detalles (según la versión de Windows que utilice). Este número de versión a partir de este momento se denomina el "nuevo número de versión".
4. Busque el número de versión del archivo `dotNetCharting.dll`, que se utilizó cuando se creó Dashboard. Para hacerlo, haga clic con el botón secundario en `dotNetCharting.dll`, ubicado en `"Web\Dashboard\DotNetCharting\WebSite license files"` en el CD de instalación y las propiedades de selección. Debe buscar el número de versión en la ficha General o en la ficha Detalles (según la versión de Windows que utilice). Este número de versión a partir de este momento se denomina el "número de versión anterior".

5. Agregue la sección `<assemblyBinding>` que se muestra en el Ejemplo 2 a continuación al archivo `web.config`. Agréguelo a la sección de tiempo de ejecución de `web.config` si ya existe. De lo contrario, cree una nueva sección de tiempo de ejecución al final de la sección de configuración (justo antes de la etiqueta de finalización `</configuration>`) y agregue la sección `assemblyBinding` allí.

Nota: Debe reemplazar las partes *[número de versión anterior]* y *[nuevo número de versión]* que se muestran en el ejemplo por los números de versión que encontró anteriormente.

6. Si la etiqueta de configuración del archivo `web.config` contiene un atributo `xmlns`, quítelo (la redirección vinculante se ignora con frecuencia si este atributo está presente). La etiqueta de configuración es la primera etiqueta en `web.config`.

Ejemplo:

Retire el atributo en negrita.

```
<configuration xmlns="...">
```

Licencia Servidor

La licencia Servidor permite el uso del componente de gráficos en todos los sitios web de un servidor independientemente del dominio. También es posible mover la licencia a otro servidor.

Instalación de la licencia Servidor por primera vez

1. Cree una carpeta con el nombre "dotNetCharting" en "c:\windows\".
2. Agregue lo siguiente a la carpeta dotNetCharting:
 - El archivo de licencia que recibió por correo electrónico después de comprar la licencia (tiene una extensión de archivo *.lic).
 - El archivo dotNetCharting.dll al que se aplica la licencia (el mensaje de correo electrónico que incluye el archivo de licencia debe incluir un vínculo a él).
3. Agregue dotNetCharting.dll a Global Assembly Cache (GAC). Para hacerlo, puede arrastrar el conjunto de "c:\windows\dotNetCharting" a "c:\windows\assembly". Nota: La carpeta del conjunto es una carpeta especial de Windows con un comportamiento algo diferente en comparación con otra carpeta. Si arrastra el archivo a la carpeta del conjunto y obtiene un icono de prohibición al intentar soltarlo, intente mantener presionada la tecla Ctrl al arrastrar el archivo.
4. Retire dotNetCharting.dll de la carpeta bin de Dashboard.
5. Reemplace MHWebControls.dll y MHDB.dll en la carpeta bin de Dashboard por aquellos encontrados en "Web\Dashboard\DotNetCharting\Server license files" en el CD de instalación.
6. Busque el número de versión del archivo dotNetCharting. Para buscarlo, haga clic con el botón secundario en el archivo dotNetCharting.dll ubicado en "c:\windows\dotNetCharting" y las propiedades de selección. Debe buscar el número de versión en la ficha General o en la ficha Detalles (según la versión de Windows que utilice). Este número de versión a partir de este momento se denomina el "nuevo número de versión".
7. Busque el número de versión del archivo dotNetCharting, que se utilizó cuando se creó Dashboard. Para hacerlo, haga clic con el botón secundario en el archivo dotNetCharting.dll ubicado en "Web\Dashboard\DotNetCharting\Server license files" en el CD de instalación y las propiedades de selección. Debe buscar el número de versión en la ficha General o en la ficha Detalles (según la versión de Windows que utilice). Este número de versión a partir de este momento se denomina el "número de versión anterior".

8. Agregue la etiqueta `<add ... />` que se muestra en el Ejemplo 1 a continuación al archivo `web.config`. La etiqueta para agregar debe colocarse tal como se indica en el ejemplo. Esto significa que debe crear las secciones de compilación y conjuntos si no existen aún.

Nota: Debe reemplazar la parte [nuevo número de versión] que se muestra en el ejemplo con el nuevo número de versión encontrado anteriormente.

9. Agregue la sección `<assemblyBinding>` que se muestra en el Ejemplo 2 a continuación al archivo `web.config`. Agréguelo a la sección de tiempo de ejecución de `web.config` si ya existe. De lo contrario, cree una nueva sección de tiempo de ejecución al final de la sección de configuración (justo antes de la etiqueta de finalización `</configuration>`) y agregue la sección `assemblyBinding` allí.

Nota: Debe reemplazar las partes [número de versión anterior] y [nuevo número de versión] que se muestran en el ejemplo con los números de versión encontrados anteriormente.

10. Si la etiqueta de configuración del archivo `web.config` contiene un atributo `xmlns`, quítelo (la redirección vinculante se ignora con frecuencia si este atributo está presente). La etiqueta de configuración es la primera etiqueta en `web.config`.

Ejemplo:

Retire el atributo en negrita.

```
<configuration xmlns="...">
```

Instalación de la licencia Servidor después de una actualización

El procedimiento de instalación es similar a "Instalación de la licencia Servidor por primera vez" mencionado, excepto que ya se han completado los tres primeros pasos. Continúe a partir del paso cuatro.

Ejemplo 1:

```
<system.web>
  .....
  <compilation>
    <assemblies>
      <addassembly="dotnetcharting, Version=[new version number], Cul-
      ture=neutral, PublicKeyToken=af2cd47db69d93bd" />
    </assemblies>
  </compilation>
  .....
</system.web>
```

Ejemplo 2:

```
<configuration>
  ...
  <runtime>
    <assemblyBindingxmlns="urn:schemas-microsoft-com:asm.v1">
      <dependentAssembly>
        <assemblyIdentityname="dotnetCHARTING"publicKeyTo-
        ken="af2cd47db69d93bd" />
        <bindingRedirectoldVersion="[old version number]"newVer-
        sion="[new version number]" />
      </dependentAssembly>
    </assemblyBinding>
  </runtime>
  ...
</configuration>
```

Capítulo

Instalación de Portrait Shared Server

En esta sección:

- **Visión general de la instalación**40
- **Requisitos previos a la instalación**40
- **Antes de comenzar**40
- **Implementación de SharePoint (opcional)**42
- **Instalación de Portrait Shared Server**42
- **Instalación de los paquetes DWH SSIS**45
- **Programación de actualizaciones del almacén de datos** .46
- **Configuración del tipo de usuario de Portrait HQ**46
- **Mapeo de nombres de campo para la integración de datos analíticos**47
- **Configuración de la integración de Portrait HQ/Dialogue** .49

Visión general de la instalación

Procedimiento de instalación	Tiempo estimado
Implementación de SharePoint (opcional) en la página 42	10 minutos
Instalación de Portrait Shared Server en la página 42	15 minutos
Instalación de los paquetes DWH SSIS en la página 45	10 minutos
Programación de actualizaciones del almacén de datos en la página 46	10 minutos
Configuración del tipo de usuario de Portrait HQ en la página 46	5 minutos
Mapeo de nombres de campo para la integración de datos analíticos en la página 47	5 minutos
Configuración de la integración de Portrait HQ/Dialogue en la página 49	10 minutos

Requisitos previos a la instalación

Los procedimientos de instalación de Portrait HQ asumen lo siguiente.

Función HQ	Requisito previo
Portrait Shared Services (PSS)	Windows Server configurado con los roles Aplicación Server y Web Server
Portrait Shared Repository (PSR)	Microsoft SQL Server o cliente nativo de SQL.
SharePoint Tasks	Microsoft SharePoint 2010 o Microsoft SharePoint Foundation 2010
Portrait Reports	Microsoft SQL Server Reporting Services

Antes de comenzar

Antes de comenzar la instalación, asegúrese de:

- **¡Planificar su instalación!** El instalador de Portrait Shared Server le brinda la opción de instalar todas las funciones de Portrait Shared Server en un servidor, o, como alternativa, de instalar todas las funciones en servidores distintos a través de la opción **Instalación personalizada**. Es necesario que:
 - Decida qué funciones desea instalar. Nota: La funciones Task Management y Report son opcionales.

- Decida qué funciones desea agrupar en un servidor. Por ejemplo, puede que desee configurar un servidor con los componentes Portrait Shared Server (PSS) y Portrait Shared Repository (PSR). Puede que desee instalar el componente de informes en un servidor de informes distinto y la administración de tareas en un servidor SharePoint preexistente.
 - Nota:** Usted decide cómo instalar Portrait Shared Server y sus cuatro componentes principales de acuerdo con el entorno de su servidor.
 - Nota:** Los procedimientos de instalación que siguen lo dirigen a la pantalla **Instalación personalizada** sobre la base de la suposición de que desea instalar al menos una función en una máquina distinta.
- En IIS, compruebe que el sitio web predeterminado tenga un enlace de sitio HTTP en el puerto 80. Este enlace solo debe estar presente mientras se ejecuta la instalación de PSS; puede quitarlo una vez que haya instalado Portrait Shared Server correctamente.
- Si elige utilizar SharePoint con Portrait Shared Server, consulte *las consideraciones sobre la instalación de SharePoint y Portrait Shared* en el apéndice.
- Recolectar toda la información necesaria para la instalación. Para obtener más información, consulte las Hojas de datos de la instalación en el apéndice.
- Tener en cuenta las siguientes restricciones de instalación:
 - Portrait Shared Server **debe** instalarse en una máquina que tenga instalado SQL Server o el cliente nativo de SQL.
 - Si su servidor de SharePoint no es el mismo que el servidor de PSS, debe instalar la función SharePoint Tasks antes que Portrait Shared Services.
 - La base de datos de SQL Server debe estar configurada con el protocolo TCP/IP habilitado si se ejecuta en un servidor que no es el mismo que aquel donde instalará Portrait Shared Server .
 - Necesitará acceso de Administrador en la máquina en la que ejecuta el instalador, y necesitará poder proporcionar credenciales de base de datos sysadmin (mediante la provisión de credenciales de autenticación de SQL Server para un rol sysadmin) o mediante la selección de un usuario para el que se establecerá el rol DBO después de la instalación. Este usuario se agregará a la lista de inicios de sesión de SQL Server.
 - Se recomienda que utilice la misma cuenta de Windows (nombre de usuario y contraseña) para administrar el grupo de aplicaciones de PSS y la conexión a la base de datos de PSR. La cuenta debe:
 - estar en un dominio de red y no en una máquina local
 - poseer permisos para las funciones `db_datareader` y `db_datawriter` en la base de datos PortraitPSR
 - El servicio MS DTC debe estar funcionando en el servidor de la base de datos y en el servidor Portrait HQ (PSS).
 - Nota:** El instalador de Portrait HQ configura automáticamente Distributed Transaction Coordinator; sin embargo, si su servidor de base de datos no es el mismo equipo que aquel donde instaló Portrait Shared Server, debe configurar manualmente MS DTC en ese equipo.
- Copie en una fuente todo el software requerido:

Software + documentación	Ubicación de medios (archivo zip/dvd)
--------------------------	---------------------------------------

Software de Portrait Shared Server	Medios de Portrait Dialogue en: \Portrait Shared Server\Server
------------------------------------	--

Implementación de SharePoint (opcional)

Portrait HQ usa SharePoint como ayuda para administrar tareas relacionadas con una campaña de promoción comercial. Puede asignar tareas a individuos y, luego, mostrarlas en SharePoint para una mejor visibilidad. El uso de SharePoint también permite que los destinatarios muestren sus tareas en Microsoft Outlook.

Para implementar la solución SharePoint:

1. Inicie sesión en su servidor de SharePoint.
2. Ejecute el archivo `setup.exe`, que se encuentra en el directorio `\Portrait Shared Server` de los medios de instalación (archivo zip/DVD).
3. Acepte el acuerdo de licencia y la carpeta de instalación predeterminada.
4. En la pantalla **Tipo de instalación**, seleccione **Instalación personalizada**.
5. En la pantalla **Instalación personalizada**, asegúrese de que la función **SharePoint Tasks** esté instalada en el disco duro.
6. Haga clic en **Instalar**.
7. Para verificar que se haya implementado correctamente el paquete de soluciones:
 - a) Vaya a **Administración central de SharePoint**.
 - b) Navegue hasta **Configuración del sistema > Administración del conjunto de servidores > Administrar soluciones del conjunto de servidores**
 - c) Verifique que `PortraitSharedServerPortal.wsp` se encuentre en el estado **Deployed**.

Instalación de Portrait Shared Server

Portrait Shared Server incluye cuatro componentes de instalación: Portrait Shared Services (PSS), Portrait Shared Repository (PSR), SharePoint Tasks y Portrait Reports.

- **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).** Genera un conjunto de informes prediseñados acerca del desempeño operativo de Portrait Interaction Optimizer. **Nota:** Portrait Reports es opcional para Portrait Interaction Optimizer, y no es necesario para Portrait Explorer. Si desea instalar opcionalmente Portrait Reports para Portrait Dialogue, consulte la Guía de *instalación de HQ Reports para Portrait Dialogue* en la versión de medios de Portrait Dialogue.

Importante: Portrait Shared Server se puede instalar con un solo producto de Portrait como Portrait Dialogue o Portrait Explorer, o se puede instalar con varios productos de Portrait Suite para permitir la integración de las aplicaciones. Los siguientes pasos lo guiarán por la instalación con la opción **Instalación personalizada**, en la que puede seleccionar opciones o cancelar su selección en función de si instala un producto de Portrait o varios.

1. Ejecute el archivo `setup.exe`, que se encuentra en el directorio `\Portrait Shared Server` de los medios de instalación (.iso). Asegúrese de hacer clic con el botón secundario en el archivo `setup.exe` y seleccionar **Ejecutar como administrador**.
2. Seleccione el idioma de visualización para la instalación.
3. Haga clic en **Siguiente** en el cuadro de diálogo **Bienvenido**.
4. Acepte el acuerdo de licencia y haga clic en **Siguiente**.
5. Acepte la carpeta de destino predeterminada y haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Tipo de instalación**, seleccione **Instalación personalizada**.
7. En la pantalla **Instalación personalizada**, haga clic en **Portrait Shared Repository** y **Portrait Shared Services**, y seleccione **Este componente se instalará en el disco duro local**.
 - Si desea deshabilitar SharePoint Tasks (opcional) o Portrait Reports (opcional) para Portrait Dialogue o Interaction Optimizer, haga clic en el componente de instalación y seleccione **Este componente no estará disponible**.
8. En la pantalla **Propiedades del usuario de la base de datos**, ingrese las credenciales del usuario para las bases de datos de Portrait Shared Repository y Data Warehouse.
9. En la pantalla **Servidor de base de datos**, seleccione el servidor de base de datos en el que realizará la instalación. Modifique el nombre del catálogo de la base de datos si desea cambiar el nombre de la base de datos de Portrait Shared Repository del nombre `PortraitPSR` predeterminado. **Nota:** El instalador utiliza el inicio de sesión que usted especifica en esta pantalla para conectarse al servidor de la base de datos y crear o actualizar la base de datos de Portrait. Debe especificar un inicio de sesión que tenga al menos el rol del servidor `dbcreator`.
10. En la pantalla **Servidor de base de datos**, modifique el nombre del catálogo de la base de datos si desea cambiar el nombre de la base de datos de Portrait Data Warehouse del nombre `PortraitDW` predeterminado.
11. En la pantalla **Sitio web**, compruebe que `Sitio web predeterminado` esté seleccionado como sitio web. Seleccione **Crear un nuevo sitio web** si desea instalar HQ en un nuevo sitio web.
12. En la pantalla **Propiedades del grupo de aplicaciones**, escriba el nombre de usuario y la contraseña de la cuenta que desea usar para ejecutar HQ.
13. En la pantalla **Propiedades de Portrait Analytics Web Services**, marque la casilla **Habilitar la integración de Portrait Analytics Web Services** si Portrait Explorer es uno de los productos que está instalando. Si no es así, desmarque esta opción.
 - Si marcó esta opción, ingrese su contraseña de Portrait Analytics Web Services (PAWS). La contraseña que ingrese aquí debe coincidir con la contraseña de PAWS que haya ingresado al instalar Portrait Analytics Web Services. Debe aceptar las URL predeterminadas en esta página.

14. En la pantalla **Propiedades del servicio de Portrait Dialogue**, marque **Habilitar integración de Portrait Dialogue** si Portrait Dialogue es uno de los productos que está instalando. Si no es así, desmarque esta opción.
 - Si marcó esta opción, ingrese la URL de Dialogue Server y el nombre de la instancia de Dialogue Server. Acepte la URL predeterminada si Dialogue Server está instalado en el mismo servidor que Portrait Shared Server.
15. En la pantalla **Propiedades de Portrait SharePoint Services**, marque la casilla **Habilitar la integración de SharePoint** si Portrait Dialogue o Interaction Optimizer son productos que está instalando y desea utilizar la función SharePoint Tasks. Si no es así, desmarque esta opción.
 - Si marcó esta opción, ingrese la dirección URL correspondiente al sitio de tareas de Portrait que desea crear a través del instalador. La dirección URL que proporciona identifica la colección de sitios de SharePoint en la que se creará el sitio de tareas de Portrait. Esta colección de sitios de SharePoint debe existir y utilizar la plantilla Team Site. Para crear una nueva colección de sitios en SharePoint:
 - Inicie Administración central de SharePoint
 - Seleccione Administración de aplicaciones > Crear colecciones de sitios
 - Introduzca el título Team Site para la colección de sitios. **Nota:** La colección de sitios debe llamarse Team Site.
 - Seleccione la ficha Colaboración > plantilla Team Site.
16. En la pantalla **Servicios administrativos de SharePoint**, si corresponde, escriba los detalles de una cuenta que tenga derechos administrativos para su servidor de SharePoint. Asegúrese de ingresar el puerto correcto para el sitio de administración de SharePoint. Este puerto puede determinarse si inicia Administración central de SharePoint en el servidor de SharePoint y observa el número de puerto en la URL.
17. En la pantalla **Propiedades de Marketing HQ**, escriba el símbolo de la moneda que desee usar para presentar datos financieros en el panel de promoción comercial de Portrait HQ.
18. En la pantalla **Propiedades de Portrait Interaction Optimizer**, marque la casilla **Habilitar integración de Interaction Optimizer** si Interaction Optimizer es uno de los productos que está instalando. Si no es así, desmarque esta opción.
 - Si marcó esta opción, ingrese la dirección URL correspondiente al sitio web que aloja el servicio web de IO. Acepte la URL predeterminada si IO está instalado en el mismo servidor que Portrait Shared Server.
19. En la pantalla **Propiedades del servidor de informes**, marque la casilla **Agregar enlace al portal de informes en HQ** si desea agregar un enlace a los informes de Interaction Optimizer en HQ. Debe sustituir localhost en la dirección URL del Administrador de informes con el nombre de su Report Server (incluso si Report Server está colocado con Portrait Shared Server).
20. En la pantalla **Propiedades de Report Server Data Source**, si corresponde, escriba el nombre del servidor de base de datos en el que reside la base de datos de Portrait Data Warehouse. Escriba el nombre de la base de datos de Portrait Data Warehouse. Ingrese los detalles de un inicio de sesión de SQL Server que tenga al menos permisos Connect, Select y Execute en la base de datos de Portrait Data Warehouse.
21. En la pantalla **Preparado para instalar el programa**, haga clic en **Instalar**.
22. Haga clic en **Finalizar**.

Instalación de los paquetes DWH SSIS

Las funciones de control de campañas de Portrait HQ dependen de los datos históricos y agregados de la base de datos de Portrait Data Warehouse (con el nombre predeterminado `PortraitDW`). Esta base de datos del almacén de datos se completa y actualiza mediante paquetes SSIS que deben instalarse en un servidor de base de datos que tenga SQL Server Integration Services.

Si está instalando Interaction Optimizer o Portrait Dialogue, siga este procedimiento:

1. Inicie sesión en su servidor de base de datos y ejecute el archivo `setup.exe` ubicado en `\Portrait Shared Server\SSIS Packages\` de los medios de instalación. Haga clic con el botón secundario en el archivo `setup.exe` y seleccione **Ejecutar como administrador**.
2. Acepte la carpeta de instalación predeterminada y haga clic en **Siguiente**.
3. En la primera pantalla **Servidor de base de datos**, proporcione los detalles de conexión para la base de datos de PSR. (El nombre de catálogo de base de datos de PSR predeterminado es `PortraitPSR`.)
4. En la segunda pantalla **Servidor de base de datos**, proporcione los detalles de conexión para la base de datos de PDW. (El nombre de catálogo de la base de datos de PDW predeterminado es `PortraitDW`.)
5. En la siguiente pantalla, seleccione **Habilitar integración de IO** si está instalando Interaction Optimizer. Marque **Habilitar integración de Dialogue** si está instalando Portrait Dialogue.
6. En la pantalla (o pantallas) **Database Server**, proporcione los detalles de conexión para la base de datos de IO (si está instalando Interaction Optimizer) y, a continuación, la base de datos de PD (si está instalando Portrait Dialogue).
7. Haga clic en **Instalar** para instalar el paquete DW Populate SSIS. Este paquete se instala como `DWPopulate.dtsconfig` en la carpeta de instalación de Portrait Shared Server, por ejemplo, `C:\Program Files (x86)\PST\Portrait Shared Server\SSIS`.

Nota: Interaction Optimizer pueden ajustar opcionalmente el paquete `DWPopulate` mediante el cambio de los ajustes configurables incluidos en el archivo `DWPopulate.dtsconfig`. Los ajustes importantes son:

- El número mínimo de filas que deben permanecer en las tablas de etapas de IO de origen. **Este es un parámetro de ajuste del sistema y no debe modificarse del valor predeterminado a menos que así lo recomiende el equipo de soporte de Portrait.**
`\Package.Variables[User::IO_MinSourceHistoryRows].Properties[Value]`
- El tamaño de los lotes de registros copiados de las tablas de etapas de IO de origen. **Este es un parámetro de ajuste del sistema y no debe modificarse del valor predeterminado a menos que así lo recomiende el equipo de soporte de Portrait.**
- `\Package.Variables[User::IO_BatchCopySize].Properties[Value]`

El ajuste correcto de estos valores puede reducir los bloqueos que surgen de las tablas de etapas durante la transferencia de datos y, en consecuencia, reducir el impacto en el rendimiento de `DWPopulate` en el tiempo de ejecución de IO.

Programación de actualizaciones del almacén de datos

Los paquetes SSIS utilizados para actualizar el almacén de datos deben ser programados para ejecutarse a intervalos regulares para asegurar que se mantenga actualizado. Para utilizar SQL Agent para programar actualizaciones del almacén de datos, siga este procedimiento:

1. Cree un nuevo trabajo de SQL Agent desde **SQL Server Management Studio**. Haga clic con el botón secundario en **Agente SQL Server** y seleccione **Nuevo trabajo...** Especifique un nombre y una descripción para el nuevo trabajo y, a continuación, seleccione **Pasos**.
2. Agregue un nuevo paso de trabajo con un clic en el botón **Nuevo..** de la página de pasos.
3. Proporcione un nombre para el paso del trabajo y especifique su tipo como **Paquete SQL Server Integration Services**. El origen del paquete debe establecerse en **Sistema de archivos** y el paquete **Controller.dtsx** debe seleccionarse mediante la exploración hasta la ubicación en la que se instalaron los paquetes SSIS.
4. Especifique el archivo de configuración en la ficha **Configuración**; para ello, haga clic en **Agregar**, diríjase a la ubicación en donde se encuentran instalados los paquetes SSIS y seleccione el archivo `DWPopulate.dtsConfig`.
5. Haga clic en el botón **OK** para agregar el nuevo paso del trabajo.
6. Seleccione la página **Programaciones** en el asistente de nuevo trabajo y haga clic en el botón **Nueva..** para agregar un programa para el trabajo.
7. Se recomienda que se ejecute el proceso de población de DW una vez por hora. Seleccione el **Tipo de programación** de **Periódica** y asegúrese de que el programa esté habilitado. La frecuencia del programa debe ser **Diario** y se debe ajustar de modo que se efectúe una vez por hora a partir de la medianoche y finalice a las 23:59. Haga clic en **OK** dos veces para completar la definición del programa y el nuevo trabajo.

Configuración del tipo de usuario de Portrait HQ

Debe configurar cuentas de usuario para cada uno de sus usuarios de Portrait HQ, con la aplicación Admin de Portrait Dialogue.

Un usuario de Portrait HQ puede ser de uno de cuatro tipos diferentes: operaciones de promoción comercial, responsable de promoción comercial directa, gerencia superior o creativo. El tipo determinará el contenido predeterminado que verá el usuario.

La configuración de un tipo de usuario se realiza a través de la instancia de Portrait Dialogue que usa Portrait HQ y se lleva a cabo a través de Portrait Dialogue. Cuando no se hayan realizado ajustes, los usuarios serán del tipo de operaciones de promoción comercial. Para asignar un tipo a un usuario, se debe otorgar uno de los siguientes derechos de acceso al usuario a través de Dialogue Admin:

- Usuarios de negocio de Portrait HQ
- Usuarios creativos de Portrait HQ
- Usuarios de conocimiento del cliente de Portrait HQ

- Usuarios encargados directos de marketing de Portrait HQ
- Usuarios de operaciones de marketing de Portrait HQ
- Usuarios de administración superior de marketing de Portrait HQ

Si se otorga a un usuario más de uno de los mencionados derechos de acceso, recibirán el tipo que se presente primero en la lista mencionada.

Derechos de usuario de Portrait HQ en Portrait Dialogue

Después de la instalación y configuración, los usuarios que deben tener acceso a Portrait HQ deben recibir estos derechos de acceso. Este paso debe realizarse en la herramienta Dialog Admin en <nombre de la instancia>/Usuarios y seguridad/usuarios. En la ficha Derechos de acceso, existen numerosos derechos de acceso que deben asignarse a un usuario que desee tener acceso a Portrait HQ, como "Permitir al usuario acceder a Portrait HQ" y "Permitir al usuario agregar y editar campañas". No se otorgarán derechos de acceso a los usuarios de Portrait HQ como parte de la instalación de Portrait Dialogue, de modo que esto debe realizarse manualmente para los usuarios que deben tener acceso a Portrait HQ.

Mapeo de nombres de campo para la integración de datos analíticos

Mapeo de campos

Si sus conjuntos de datos analíticos se crean mediante nombres de campo diferentes de los nombres de campos subyacentes en Portrait Dialogue, o si necesitan resolverse por las expresiones de Portrait Dialogue en lugar de por referencias de campos, debe publicar una definición de mapeos de entrada de reglas en el repositorio. Esto controla la forma en que Portrait Dialogue asignará a partir de los nombres de entrada de campos analíticos a nombres de campos de Portrait Dialogue cuando se ejecute una regla analítica o una optimización de decisiones dentro de un diálogo de Portrait Dialogue.

Para publicar un conjunto de mapeos de entrada de reglas para Portrait Dialogue, prepare un archivo XML y, a continuación, ejecute la utilidad de línea de comandos **cmsmappingpublish** dentro del entorno de Portrait Miner. Cada dominio de cliente de Portrait Dialogue tiene sus propios mapeos.

Formato de definición de mapeos de campo

Un archivo de mapeos de entrada de reglas tiene un formato similar al siguiente, donde se especifica que se trata de mapeos de definición para usar en Portrait Dialogue, y proporciona los nombres del *origen* (el nombre del campo en Portrait Dialogue) y del *destino* (el nombre del campo en Portrait Miner) de cada campo. No es necesario que proporcione mapeos para campos que tienen el mismo nombre en Portrait Dialogue y en Portrait Miner.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<mapping system="PCM">
  <field source="PCM-Name" target="Analytics-FieldName"/>
  ...
</mapping>
```

```
</mapping>
```

Siempre que se deban modificar los mapeos de entrada de reglas (por ejemplo, si agrega campos adicionales a su dominio de Portrait Dialogue que tengan nombres no coincidentes en Analytics), puede importar un nuevo conjunto de mapeos para ese dominio y los nuevos mapeos tendrán efecto inmediato; las ejecuciones posteriores de las operaciones de la regla analítica o de la optimización de decisiones en los diálogos de Portrait Dialogue en ese dominio adoptarán de inmediato la nueva definición de mapeo.

Un elemento `<field>` en un archivo de mapeo puede incluir dos atributos opcionales adicionales:

- **sourcetype**: Esto puede establecerse como **sourcetype="FIELD"** o **sourcetype="FUNCTION"**, y especifica si el valor de "origen" debe interpretarse por Portrait Dialogue como un nombre de campo de dominio de cliente o como una función de Portrait Dialogue. De no estar especificado, el valor predeterminado será CAMPO.
- **type**: Este valor puede usarse para describir el tipo de campo en el entorno de Analytics y puede tener el valor "entero", "real", "cadena" o "fecha". Es solo con fines descriptivos, no tiene ningún efecto sobre el significado del mapeo de campos.

Si se define **sourcetype** como "FUNCTION", el valor del atributo de origen debe ser una expresión de Portrait Dialogue válida que devuelva un único valor de uno de los siguientes tipos de datos: *cadena*, *entero*, *flotante*, *fechayhora/fecha* o *booleano* (donde se mapea un booleano a los valores enteros 0 para *falso* y 1 para *verdadero*).

Ejemplo

A continuación se incluye un ejemplo de un archivo de mapeos que usa funciones:

```
<?xml version="1.0" ?>
<mapping system="PCM">
  <!-- Mapea a la respuesta de una pregunta entera de un cuestionario.
Devuelve NULL si el cliente no ha respondido ese cuestionario -->
  <field target="TI_Q1" sourcetype="FUNCTION" source="AnswerInt(1014,
"Q1", "")" />
  <!-- Mapea a la respuesta de una pregunta de una sola opción (botones
de opción) de un cuestionario. Devuelve la clave alternativa (p. ej., "A1"),
y NULL si el cliente no ha respondido ese cuestionario -->
  <field target="TI_Q2" sourcetype="FUNCTION" source="AnswerSingleChoi-
ce(1014, "Q2")" />
  <!-- Mapea a la respuesta de una alternativa booleana de una pregunta
(casillas de verificación) de un cuestionario. Devuelve true/false, y NULL
si el cliente no ha respondido ese cuestionario -->
  <field target="TI_Q2_BOOL" sourcetype="FUNCTION" source="IsAnswere-
red(1014, "Q2", "A1")" />
  <!-- Comprueba si se ha creado un mensaje de una plantilla específica
para el cliente. Devuelve true/false -->
  <field target="TI_MSG_TEMPLATE_1170" sourcetype="FUNCTION" source="has
Messages[templateid = 1170]" />
  <!-- Comprueba si un cliente tiene un valor específico en una cate-
goría con valores. Devuelve true/false -->
  <field target="TI_CATEGORY_1011_I5" sourcetype="FUNCTION" source="has
Categories[Name = "CATEGORY_1011" and Value = "I5"]" />
  <!-- Comprueba si un cliente se ha tratado por una operación de
diálogo (requiere que el participante inicie sesión en el diálogo). Devuelve
true/false -->
  <field target="TI_OFFER_1" sourcetype="FUNCTION" source="HasOperation-
```



```
History(4519)" />
  <!-- Comprueba si un cliente se ha tratado mediante una rama de
diálogo (requiere el registro de participantes en el diálogo). Devuelve
true/false -->
  <field target="TI_OFFER_2" sourcetype="FUNCTION" source="HasBranchHis-
tory(1231)" />
</mapping>
```

Configuración de la integración de Portrait HQ/Dialogue

Configuración de opciones de Portrait HQ

Para que Portrait HQ se integre con Portrait Dialogue, se debe establecer la siguiente configuración:

- `PssEnableAnalytics` habilita la integración de Portrait Miner si está instalado.
- `PssEnableCampaigns` activa el icono Portrait HQ en Visual Dialogue.
- `PssHqUrl` es la dirección URL a la instalación web de Portrait HQ.
- `PssServiceBaseUrl` es la dirección URL a PSS.

Estos ajustes pueden encontrarse en Dialog Admin en `General Admin / Parameter collections / PSS Integration`.

Configuración de la integración de Silverlight HQ Portrait

Portrait HQ está creado sobre Silverlight 5, que admite el alojamiento de controles del explorador web dentro de Portrait HQ. Esto significa que ciertas aplicaciones web de Portrait Dialogue pueden ser incorporadas dentro de Portrait HQ para una experiencia e integración mejoradas.

Para permitir esta funcionalidad mejorada, Portrait HQ debe ejecutarse con confianza evaluada. Esto implica la siguiente configuración del administrador de red:

Actualización del registro de clientes

Configure las computadoras del cliente para permitir aplicaciones de confianza dentro del explorador habilitando la siguiente clave del registro:

Configuración de la ruta de la clave para computadoras de 32 bits:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Silverlight\
```

Configuración de la ruta de la clave para computadoras de 64 bits:

```
KEY_LOCAL_MACHINE\Software\Wow6432Node\Microsoft\Silverlight\
```

Nombre del valor:

```
AllowElevatedTrustAppsInBrowser
```

Tipo de valor:

```
DWORD
```

Valores válidos:

Disabled - 0x00000000

Enabled - 0x00000001

Instalación del certificado en la tienda de certificados Editores de confianza

Portrait HQ es una aplicación firmada, con un certificado válido. Instale el certificado (*suministrado con el CD de la versión*) en la tienda de certificados Editores de confianza y (*de ser necesario*) en la tienda Entidades de certificación raíz de confianza.

Para obtener más información, consulte [http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc730989\(WS.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc730989(WS.10).aspx) .

Nota: Se recomienda implementar los cambios mediante la política de grupo. Para obtener más información, consulte:

- <http://www.grouppolicy.biz/2011/04/silverlight-5-group-policy/>
- [http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc770315\(v=ws.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc770315(v=ws.10).aspx)

Nota: Se ha incluido un archivo por lotes `HQClientConfig.bat` en los medios de la versión, en caso de que desee actualizar máquinas individuales.

Capítulo

Configuración de Portrait Dialogue

En esta sección:

- **Introducción**52
- **Parámetros web**52
- **Parámetros de correo electrónico**52

Introducción

Para que Portrait Dialogue funcione correctamente, es necesario configurar algunos parámetros manualmente después de finalizada la instalación. La mayoría de estos está relacionada con las soluciones web. Consulte el archivo de ayuda proporcionado con Dialogue Admin para obtener ayuda sobre cómo cambiar los parámetros.

Parámetros web

Se deben modificar los siguientes parámetros de modo que coincidan con su instalación web. Estos pueden encontrarse en General Admin - Parameter collections.

- Internal URLs/CustomerViewURL
- Internal URLs/ DashboardURL

Los enlaces a Dashboard desde el panel de navegación y el menú **View** en Visual Dialogue están deshabilitados por defecto. Para habilitarlos, debe configurar el parámetro interno Internal URLs/DashboardEnabled en "TRUE".

- Internal URLs/QuestPreviewURL
- Internal URLs/ReportPortalURL
- Internal URLs/ ReportViewerURL
- Internal URLs/TelemarketingURL
- Internal URLs/ WebPortalURL
- Public URLs/AnswerFormURL
- Public URLs/ EmailMessageURL
- Public URLs/UnsubscribeURL
- Public URLs/WebProfileURL
- Public URLs/ WebUtilsURL

Parámetros de correo electrónico

Debe establecer el nombre del servidor de correo electrónico que usará para enviar mensajes de correo electrónico. Estos se pueden encontrar en Channel types/Email/Output channels. Abra el canal de correo electrónico y edite la dirección IP del host SMTP del parámetro de control de modo que coincida con el nombre del host en el que se instaló el servidor de correo electrónico.

Capítulo

Anexo

10

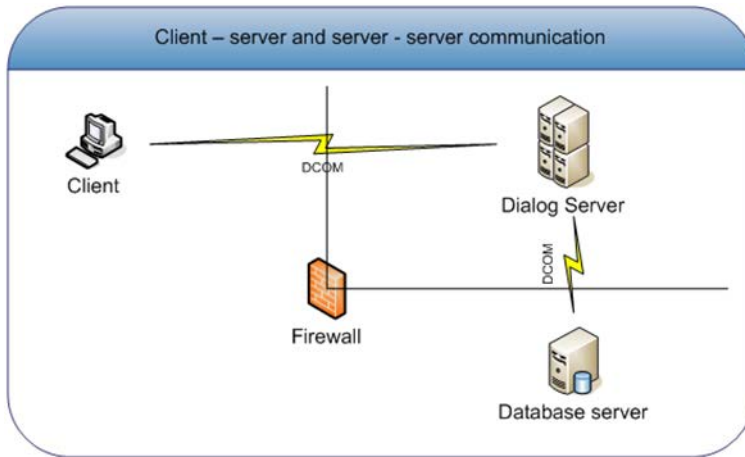
En esta sección:

- **Configuración de MTS y DCOM con firewalls y dominios diferentes54**
- **Clonación de servidores DTC56**
- **Hoja de datos de Portrait HQ56**

Configuración de MTS y DCOM con firewalls y dominios diferentes

Configuración de DTC para que funcione a través de un firewall

Esta situación corresponde a la comunicación del cliente con Dialogue Server y de Dialogue Server con el servidor de base de datos. La comunicación entre el servidor y el servidor de base de datos solo se aplica cuando usa Microsoft SQL Server, y NO cuando usa Oracle DBMS.



Puede configurar DTC para que se comunique a través de firewalls, incluidos firewalls de traducción de dirección de red.

DTC utiliza la asignación de puertos dinámicos de llamada a procedimiento remoto (RPC). De manera predeterminada, la asignación de puertos dinámicos de RPC selecciona al azar números de puerto superiores a 1024. Al modificar la configuración de DTS, puede controlar qué puertos asigna RPC de manera dinámica para la comunicación entrante. A continuación, puede configurar su firewall para limitar la comunicación externa entrante únicamente a esos puertos y al puerto 135 (el puerto del asignador de extremos de RPC).

Debe proporcionar un puerto dinámico entrante para DTC. Es posible que deba proporcionar puertos dinámicos entrantes adicionales para otros subsistemas que dependen de RPC.

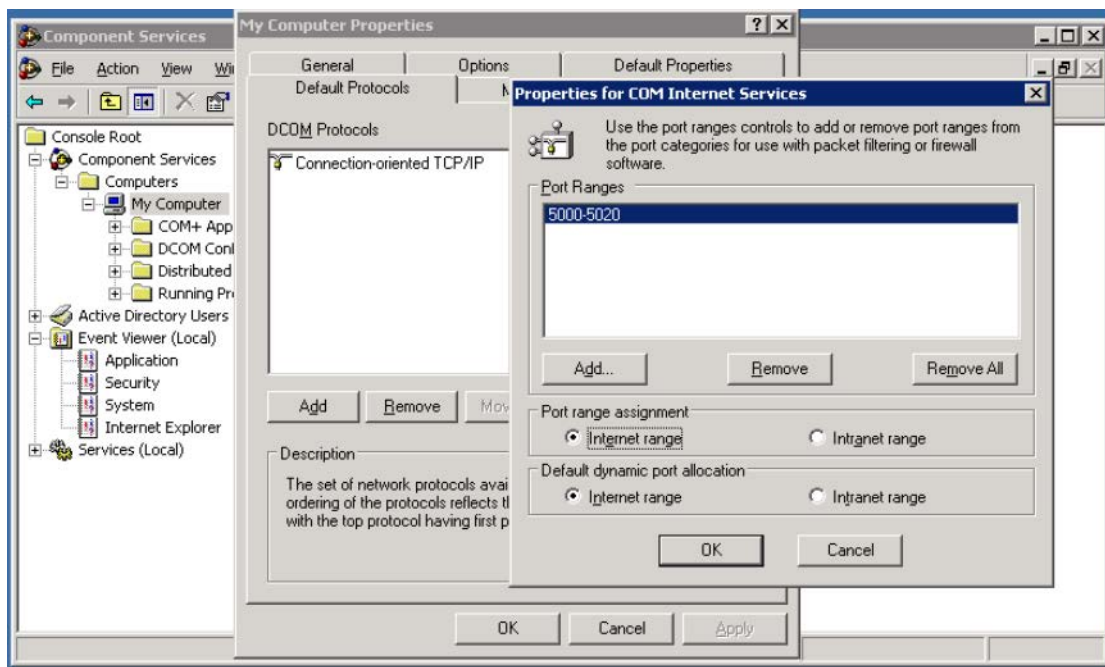
General

DTC requiere que tenga capacidad para resolver nombres de equipos a través de NetBIOS o DNS. Puede probar si NetBIOS puede resolver o no los nombres mediante el uso de ping y el nombre del servidor. El equipo cliente debe poder resolver el nombre del servidor, y el servidor debe poder resolver el nombre del cliente. Si NetBIOS no puede resolver los nombres, puede agregar entradas a los archivos LMHOSTS de los equipos.

Para configurar la comunicación entre el cliente y el servidor, solo debe modificar la configuración de DTC en el servidor de aplicaciones. En el caso de la comunicación entre el servidor de aplicaciones y el servidor de base de datos, debe modificar la configuración de DTC en ambos servidores.

Configuración de DTC

Para controlar la asignación de puertos dinámicos de RPC, abra “Servicios de componentes”. Haga clic con el botón secundario en “Mi PC” y elija “Propiedades”. En la ficha “Protocolos predeterminados”, asegúrese de que el protocolo TCP/IP esté al principio de la lista. Haga clic allí y agregue el intervalo de puertos como se indica a continuación:



Microsoft recomienda que abra puertos desde el 5000 en adelante, y que abra un mínimo de 15 a 20 puertos.

Para que se aplique esta configuración, debe reiniciar el servidor.

Configuración del firewall

El firewall debe abrirse en ambas direcciones para los puertos especificados (TCP/IP) y para el puerto 135 (UDP).

Clonación de servidores DTC

Con frecuencia, los departamentos de TI utilizan herramientas de clonación para implementar servidores nuevos. Si clona un servidor, siempre debe asegurarse de que los equipos tengan identidades únicas. Si tienen la misma identidad, los servicios DTC no podrán comunicarse. Recibirá el siguiente error en el registro de eventos:

El servicio MS DTC local detectó que MS DTC en "SERVIDOR CLONADO" tiene la misma identidad única que el servicio MS DTC local. Esto significa que los dos servicios MS DTC no podrán comunicarse entre sí. Este problema suele producirse si se clonó uno de los sistemas con herramientas de clonación no compatibles. El servicio MS DTC requiere que se clonen los sistemas con herramientas de clonación como SYSPREP. El problema se solucionará si ejecuta 'msdtc -uninstall' y después 'msdtc -install' desde el símbolo del sistema. Nota: Al ejecutar 'msdtc -uninstall', se perderá toda la información de configuración de MS DTC. Nota: En Windows 2008 Server con UAC habilitado, los comandos deben ejecutarse como administrador.

Hoja de datos de Portrait HQ

Utilice esta hoja de datos al instalar Portrait HQ con Portrait Interaction Optimizer. Le recomendamos que imprima esta lista de verificación y que complete toda la información antes de completar la instalación/actualización.

Elemento de instalación	Valor recomendado o predeterminado
Carpeta de instalación o destino	C:\Program Files\PST\Portrait Shared Server\
Tipo de instalación	Completa
Dominio de usuario de la base de datos	A determinar al momento de la instalación
Nombre de usuario de la base de datos	A determinar al momento de la instalación
Contraseña de inicio de sesión del usuario de la base de datos	A determinar al momento de la instalación
Instancia de HQ SQL Server	A determinar al momento de la instalación
Nombre de la base de datos de Portrait Shared Repository	PortraitPSR
Nombre de la base de datos de Portrait Data Warehouse	PortraitDW
Portrait HQ Portrait HQ	A determinar al momento de la instalación
Portrait HQ Portrait HQ	A determinar al momento de la instalación
Portrait HQ Portrait HQ	A determinar al momento de la instalación

Elemento de instalación	Valor recomendado o predeterminado
Portrait Dialogue Portrait Dialogue	<code>http://localhost/mhdialogserverapi</code>
Portrait Dialogue Portrait Dialogue	Default (Predeterminada)
Dirección de servicios de Portrait Share-Point	<code>http://localhost/Portrait</code>
Símbolo de moneda	A determinar al momento de la instalación
Dirección del servicio web Foundation Decisions	<code>http://localhost/DecisionsWCFWebService/DecisionsWebService.svc</code>
Dirección de servicios web de Foundation IO Bridge	<code>http://localhost/IOBridgeWCFWebService/IOBridgeWebService.svc</code>
URL del servidor de informes	Predeterminada = <code>http://localhost/ReportServer</code>

