



# Notes de publication

Version 6.0



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Tous droits réservés.

Ce document peut contenir des informations confidentielles et exclusives appartenant à Pitney Bowes Inc et/ou ses filiales et sociétés associées.

Portrait Software, le logo Portrait Software, Portrait, et la marque Portrait de Portrait Software sont des marques déposées de Portrait Software International Limited et ne peuvent être utilisées ou exploitées de quelque manière que ce soit sans l'accord exprès, préalable et écrit de Portrait Software International Limited.

### **Marques déposées**

Tous les autres noms de produits, noms de société, marques, logos et symboles mentionnés ci-après peuvent être des marques ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

### **Assistance Portrait Software**

Si vous avez besoin d'aide concernant un sujet qui n'est pas couvert par cette documentation, essayez notre Base de Connaissance sur notre site Internet <http://support.portraitsoftware.com> et suivez le lien vers votre produit.

Vous pouvez également télécharger d'autres documents d'informations Portrait Software à partir de notre site. Si vous ne possédez pas de nom d'utilisateur ou de mot de passe, ou si vous les avez oubliés, nous vous prions de nous contacter par l'un des moyens énoncés ci-dessous.

Si vous rencontrez un problème lors de l'utilisation, de l'installation ou avec la documentation de ce produit, veuillez nous contacter en utilisant l'une des méthodes suivantes :

**Courriel** : [support@portraitsoftware.com](mailto:support@portraitsoftware.com)

### **Téléphone**

- USA/Canada 1-800-335-3860 (numéro gratuit)
- Reste du monde +44 800 840 0001

Lorsque vous nous signalez un problème, il nous est utile de connaître :

- Le nom du logiciel
- Les circonstances dans lesquelles le problème est survenu
- Les messages d'erreur que vous avez vus (s'il y en a eu)
- La version du logiciel que vous étiez en train d'utiliser

### **Pitney Bowes Software Inc.**

January 02, 2014

# Table des matières

---

<b>Chapitre 1 : Introduction.....</b>	<b>5</b>
<b>Objectif.....</b>	<b>6</b>
<b>Public visé.....</b>	<b>6</b>
<b>Documentation liée.....</b>	<b>6</b>
<b>Chapitre 2 : Présentation de la version.....</b>	<b>9</b>
<b>Portrait Dialogue.....</b>	<b>10</b>
<b>Présentation de la version.....</b>	<b>10</b>
<b>Avantages de cette nouvelle version.....</b>	<b>11</b>
<b>Chapitre 3 : Détails de la version.....</b>	<b>13</b>
<b>Interface similaire à celle d'Office.....</b>	<b>14</b>
<b>Nouvelle organisation des onglets .....</b>	<b>15</b>
<b>Miniatures d'aperçu .....</b>	<b>15</b>
<b>Améliorations apportées au Concepteur de dialogues.....</b>	<b>15</b>
<b>Commentaires de dialogue.....</b>	<b>16</b>
<b>Améliorations apportées à la navigation dans un dialogue .....</b>	<b>16</b>
<b>Améliorations apportées à Dialogue guidé.....</b>	<b>16</b>
<b>Portrait Dialogue dans la Suite Portrait.....</b>	<b>17</b>
<b>Canaux de médias sociaux Portrait Dialogue .....</b>	<b>20</b>
<b>Autres améliorations apportées aux connecteurs de canaux .....</b>	<b>21</b>
<b>URL réduites .....</b>	<b>21</b>
<b>Améliorations mineures.....</b>	<b>22</b>
<b>Mise à jour de la prise en charge de plateformes .....</b>	<b>23</b>
<b>Fin de vie de Portrait Campaign Manager (Millionhandshakes) v4.x .....</b>	<b>23</b>
<b>Changement d'image de Pitney Bowes Software .....</b>	<b>24</b>
<b>Modifications apportées à la documentation.....</b>	<b>24</b>

---

<b>Chapitre 4 : Installation considerations.....</b>	<b>25</b>
<b>Plateformes prises en charge.....</b>	<b>26</b>
<b>Langues prises en charge.....</b>	<b>28</b>
<b>Compatibilité avec la suite de produits Portrait.....</b>	<b>29</b>
<b>Mise à niveau vers Portrait Dialogue 6.0.....</b>	<b>29</b>
<b>Chapitre 5 : Fin de vie et dépréciation.....</b>	<b>31</b>
<b>Fonctionnalités dépréciées.....</b>	<b>32</b>
<b>Fonctionnalités et plateformes non prises en charge.....</b>	<b>32</b>
<b>Chapitre 6 : Problèmes connus.....</b>	<b>35</b>
<b>Problèmes connus.....</b>	<b>36</b>
<b>Chapitre 7 : Problèmes résolus.....</b>	<b>41</b>
<b>Problèmes résolus dans Portrait Dialogue 6.0.....</b>	<b>42</b>
<b>Chapitre 8 : Versions futures.....</b>	<b>47</b>
<b>Futures versions de Portrait Dialogue.....</b>	<b>48</b>

# Chapitre

## Introduction

# 1

Dans cette section :

- **Objectif** .....6
- **Public visé** .....6
- **Documentation liée** .....6

## Objectif

Ce document décrit les modifications apportées à Portrait Dialogue 6.0 SP1 par rapport à sa précédente version *majeure* 5.2 et inclut les points suivants :

- Une présentation des nouvelles fonctionnalités
- Une liste des problèmes connus
- Une liste des problèmes résolus depuis la dernière version

**Remarque :** Ce document comprend une courte liste de considérations relatives à l'installation propres à la nouvelle version, comme les plateformes et langues prises en charge et les applications intégrées. Pour une description complète, étape par étape, de l'installation ou de la mise à niveau de Portrait Dialogue, consultez les ressources suivantes :

- Guide d'installation de Portrait Dialogue
- Guide d'installation client Portrait Dialogue
- Guide de mise à niveau de Portrait Dialogue
- Guide d'installation de la Suite Portrait (en cas d'installation de plusieurs produits Portrait)

## Public visé

Le public visé par ce document inclut :

- les administrateurs système,
- Analystes en marketing

## Documentation liée

Document	Géolocalisation
Guide d'installation de Portrait Dialogue	Support d'installation de Portrait Dialogue dans : \Documentation\ <code>langue</code> \
Guide de mise à niveau de Portrait Dialogue	Support d'installation de Portrait Dialogue dans : \Documentation\ <code>langue</code> \
Guide d'installation client Portrait Dialogue	Support d'installation de Portrait Dialogue dans : \Documentation\ <code>langue</code> \

Document	Géolocalisation
Guide d'installation de la Suite Portrait (en cas d'installation de plusieurs produits)	Support d'installation de Portrait Dialogue dans : \Documentation\fr-fr\

**Conseil :** Tous les documents sont également disponibles sur le site Internet d'assistance de Portrait Software : <http://support.portraitsoftware.com>





# Chapitre

## Présentation de la version

# 2

Dans cette section :

- **Portrait Dialogue** .....10
- **Présentation de la version** .....10
- **Avantages de cette nouvelle version** .....11

## Portrait Dialogue

Portrait Dialogue vous aide à convertir les interactions avec vos clients en un dialogue bilatéral qui vous permet d'optimiser les relations client. Portrait Dialogue est conçu pour prendre en charge les processus opérationnels et marketing par le biais de différents canaux de communication et de diffusion.

Portrait Dialogue peut s'intégrer à des technologies et applications existantes en créant une liaison entre les informations en direct et vos applications front et back office. Ceci vous permet de construire des interactions fortes avec vos clients en mettant en commun toutes les informations issues de toutes les sources de votre entreprise.

Portrait Dialogue fait partie des modules de Portrait Customer Interaction Suite. Les autres modules de la suite sont les suivants : *Portrait Interaction Optimizer*, *Portrait Customer Analytics*, *Portrait Uplift*, *Portrait Optimizer* et *Portrait Foundation*.

## Présentation de la version

Portrait Dialogue est une solution Portrait Software permettant de gérer et d'automatiser des dialogues multicanaux sophistiqués de marketing direct. Elle vous permet de fidéliser chacun de vos clients grâce à une communication des plus pertinentes, par le biais d'une suite de modules d'automatisation permettant un marketing intuitif et modulable. Par conséquent, vous avez la possibilité d'optimiser la valeur de chacun de vos clients tout en améliorant l'efficacité, la rentabilité et la transparence de votre service marketing. Dans le cadre des recherches que nous avons menées auprès d'entreprises utilisant actuellement Portrait Dialogue ou des produits similaires, nous avons obtenu un certain nombre de réponses concordantes :

- « J'utilise peu Dialogue. J'ai donc du mal à me rappeler comment faire certaines choses. »
- « Je dois parcourir la plupart des barres d'outils désactivées, à la recherche des outils dont j'ai besoin. »
- « J'ai du mal à comprendre à quoi servent les icônes, car elles se ressemblent toutes et ont les mêmes couleurs. »
- « Même les campagnes de base nécessitent des connaissances et une expertise approfondies. »
- « Je ne suis pas un utilisateur technique, comment faire pour choisir et configurer une campagne ? »
- « Je recrée souvent des campagnes et des éléments de campagne, même s'ils sont identiques à ceux précédemment utilisés. »
- « Le siège social impose la structure des campagnes. »

La version 6.0 de Portrait Dialogue est une version bien plus élaborée que la précédente, qui offre la même organisation structurée de communications multicanaux, à partir d'interfaces utilisateur plus conviviales et qui correspondent davantage aux compétences et à l'expérience des utilisateurs. En particulier, la version 6.0 offre une expérience utilisateur de Visual Dialogue totalement différente. En outre, les Dialogues guidés de Portrait HQ permettent aux utilisateurs moins expérimentés de s'impliquer dans la planification et la conception des dialogues, en étroite collaboration avec leurs collègues Visual Dialogue plus techniques. Au sein de la Suite Portrait, la version 6.0 associe également étroitement les communications Dialogue sortantes aux données et aux analyses utilisateur de Portrait Explorer et

aux communications entrantes soudées de Portrait Interaction Optimizer. Ainsi, les deux termes qui résumement le mieux cette version sont *Unification* et *Simplification* :

- Unification des environnements des responsables marketing technique ou moins spécialisé et des environnements de données et d'analyses client.
- Simplification du processus d'établissement de dialogues complexes focalisés sur le client, quelles que soient les compétences de l'utilisateur.

## Avantages de cette nouvelle version

- **Expérience utilisateur Visual Dialogue simplifiée** : des rubans Office ont été ajoutés et l'interface visuelle a été actualisée pour vous permettre de créer plus rapidement et plus facilement vos communications client multi-étapes.
- **Expérience Dialogue guidé unifiée** : planification de campagnes simples, via un assistant et basées sur Internet, pour les utilisateurs moins techniques, qui facilite l'implication de tout membre de votre équipe dans le processus de communication.
- **Unification de Dialogues au sein de la Suite Portrait** : l'intégration des données client de Portrait Explorer aux communications gérées par Portrait Dialogue et Interaction Optimizer vous permet d'améliorer le ciblage des ventes incitatives (montées en gamme) et des ventes croisées, que les interactions soient ou non initiées par le client.
- **Connecteurs de canaux de médias sociaux** : des opérations de dialogue Facebook et Twitter avec des concepteurs de messages personnalisés vous permettent d'établir des communications avec vos clients via les réseaux sociaux.
- **Des URL réduites** : la conversion des URL longues en un format codé vous permet de les intégrer aux messages présentant une limite quant au nombre de caractères (comme les SMS et les messages Twitter) et de suivre les clics qui en résultent.
- **Plateformes actualisées** : une prise en charge continue des plateformes tierces les plus récentes, comme les serveurs de bases de données SQL Server 2012 et les serveurs d'applications Windows Server 2012.
- **Fin de la prise en charge de la version 4** : la politique de prise en charge de Portrait Dialogue couvre deux versions majeures. Cela signifie que vous devez mettre à niveau la version 4 de Dialogue avant octobre 2013, après quoi elle ne sera plus prise en charge.



# Chapitre

## Détails de la version

# 3

### Dans cette section :

- Interface similaire à celle d'Office .....14
- Nouvelle organisation des onglets .....15
- Miniatures d'aperçu .....15
- Améliorations apportées au Concepteur de dialogues ..15
- Commentaires de dialogue .....16
- Améliorations apportées à la navigation dans un dialogue .....16
- Améliorations apportées à Dialogue guidé .....16
- Portrait Dialogue dans la Suite Portrait .....17
- Canaux de médias sociaux Portrait Dialogue .....20
- Autres améliorations apportées aux connecteurs de canaux .....21
- URL réduites .....21
- Améliorations mineures .....22
- Mise à jour de la prise en charge de plateformes .....23
- Fin de vie de Portrait Campaign Manager (Millionhandshakes) v4.x .....23
- Changement d'image de Pitney Bowes Software .....24
- Modifications apportées à la documentation .....24

## Interface similaire à celle d'Office

La version 6.0 de Portrait Dialogue suit la norme Microsoft Office pour les applications de bureau comme principe de guidage de l'expérience utilisateur. Surtout, la version 6.0 présente pour la première fois une série de rubans contextuels qui permettent de regrouper l'ensemble des fonctionnalités propres à une tâche spécifique et de mettre en avant les fonctionnalités les plus couramment utilisées via des icônes de ruban plus grandes. Ainsi, plutôt que de parcourir les barres d'outils et les menus déroulants à la recherche des fonctionnalités qui vous font défaut, vous pouvez afficher tout ce dont vous avez besoin sur un ruban, chacun regroupant des fonctionnalités associées. Dans Visual Dialogue, chaque concepteur comporte un ruban distinct :

- **Concepteur de dialogues** : propriétés, navigation, modification de groupes et création de projets Telemarketing
- **Dialog Template Designer** : questions et étapes de conception de modèles
- **Outil de conception de sélections**: nouveaux types de critère et fonctionnalité de test permettant de vérifier, de compter et d'échantillonner des sélections, y compris des sous-rubans pour les variantes de comptage
- **Web Message Designer** : utilisation des modèles principaux (y compris un sous-ruban permettant d'actualiser le modèle utilisé), tâches de suivi et de test. La fenêtre Message de test qui s'affiche comporte son propre ruban.
- **Message Designer** : journalisation des liens et des offres
- **Questionnaire Designer** : ajout et modification des sections et des questions et fonctionnalités de test
- **Concepteur de style de questionnaire** : contenu à ajouter à un questionnaire
- **Concepteur d'objets de contenu** : création d'éléments et de règles et fonctionnalités de test
- **Gestionnaire de fichiers publiés** : gestion des URL des fichiers publiés

Chaque fonctionnalité et chaque outil de Visual Dialogue comporte également ses propres rubans :

- **Explorer** : contenu géré dans Visual Dialogue (y compris un sous-ruban permettant d'accéder à l'ensemble des vues et options d'Explorer)
- **Créer du contenu** : raccourcis permettant de créer du contenu (y compris un sous-ruban pour les différents styles de création de dialogues, avec tous les modèles de dialogue existants)
- **Web** : applications Web Dialogue
- **Options d'affichage** : options Visual Dialogue disponibles
- **Gestionnaire de messages**
- **Organisateur de tâches** : outils

Pour tous les rubans, Portrait Dialogue suit les conventions habituelles :

- De grandes icônes sont utilisées pour les tâches les plus courantes : par exemple, les tâches d'enregistrement, de fermeture et relatives aux propriétés de presque tous les rubans .
- De petites icônes sont utilisées pour les tâches moins courantes, mais tout de même associées : par exemple, les tâches de test de messages et d'aperçu groupé des fonctionnalités de test génériques (affichage d'un aperçu), plus courantes que les tâches de test de livrabilité des e-mails.

De petites icônes sont également utilisées lorsque la taille de l'écran n'est pas suffisante pour afficher l'ensemble des grandes icônes.

- Menus déroulants proposant davantage d'options : par exemple, options de comptage de sélections .  
Ou différents points de départ de conception de dialogues, comme les modèles (et leurs miniatures) .

## Nouvelle organisation des onglets

Outre la réorganisation des opérations Visual Dialogue sous forme de rubans, la version 6.0 présente une nouvelle gestion du contenu à l'ouverture. Les précédentes versions incluait des onglets correspondant à différents éléments de contenu qui se fermaient à partir d'une barre latérale, tandis que la version 6.0 vous permet de fermer le contenu à partir de l'onglet lui-même et de naviguer entre différents tableaux depuis la barre latérale .

Il est également possible de relier les onglets via la fonction glisser-déposer pour gérer les différentes vues .

La version 6.0 limite également le nombre d'onglets ouverts lorsque vous parcourez tous les éléments d'un type donné depuis la barre Explorer. Plutôt que d'ouvrir un nouvel onglet pour chaque type, vous ouvrez un seul onglet Parcourir, réutilisé pour tous les types.

**Remarque :** Dialogue Admin adopte le même comportement.

## Miniatures d'aperçu

Pour faciliter la gestion du contenu complexe dans Visual Dialogue, la version 6.0 utilise des miniatures qui donnent un aperçu rapide du contenu sans l'ouvrir. Cette fonctionnalité très utile donne une idée du contenu de l'élément sans que vous ayez besoin de l'ouvrir. Les miniatures sont affichées dans les menus déroulants des rubans (voir sections précédentes) ainsi que dans Explorer quand vous cliquez sur n'importe quel dialogue, message ou questionnaire ainsi que sur les modèles de message et les fichiers publiés .

## Améliorations apportées au Concepteur de dialogues

La plus grosse différence de la version 6 est la présentation et la structure du Concepteur de dialogues, qui a été actualisée pour rendre l'arborescence des dialogues plus claire et plus facile à comprendre. La version propose une nouvelle apparence par défaut sous forme de grandes icônes pour l'affichage des groupes de dialogues en mode Édition, avec des lignes plus épaisses et une mise en valeur plus évidente des éléments actifs en mode Exécution .

Outre ces améliorations apportées à l'affichage dans le Concepteur de dialogues, chaque opération a été remaniée pour une présentation et un style plus modernes et plus faciles d'accès : affichage des groupes d'opérations ensemble et de la même manière (tout en conservant un aspect suffisamment différent pour que vous puissiez les distinguer les unes des autres). Outre la vue centrée Visual Dialogue, le Concepteur de dialogues comporte une vue dans HQ et indique la manière dont un dialogue donné est annoté sur une carte dans les campagnes et les activités via l'onglet Composants de campagne, qui lui aussi a été remanié .

## Commentaires de dialogue

La version 6 ne se limite pas à la modification purement esthétique du Concepteur de dialogues. Pour faciliter la collaboration, nous avons ajouté au Concepteur de dialogues un nouvel outil d'ajout de commentaires qui vous permet d'insérer des commentaires dans vos dialogues, de vous rappeler pourquoi vous avez effectué telle ou telle opération lorsque vous y revenez ultérieurement et de permettre aux autres de mieux comprendre les flux de dialogue. Il est possible de modifier le texte de ces commentaires et son alignement, sa couleur, sa place dans le dialogue et son affichage en modes Conception et Exécution. Si vous ne souhaitez pas que votre vue soit encombrée de commentaires, vous pouvez les masquer.

## Améliorations apportées à la navigation dans un dialogue

L'un des gros avantages de Portrait Dialogue est la possibilité de traiter des flux vastes et complexes via la création de dialogues très volumineux (comportant de nombreux groupes et vagues). Les améliorations apportées à la navigation entre ces flux complexes sont les suivantes :

- **Naviguer** : Les options Naviguer du Concepteur de dialogues vous permettent de parcourir rapidement un dialogue tout entier et de passer immédiatement aux groupes qui vous intéressent. Elles vous permettent également de procéder à un zoom rapide du dessin du dialogue.
- **Accéder à l'opération** : le Moniteur d'exécution et le Journal des opérations du mode Exécution du Concepteur de dialogues comportent maintenant une option de ruban *Accéder à l'opération* qui vous permet de passer directement à l'opération qui vous intéresse et de la sélectionner.
- **Zoom via la molette de la souris** : il s'agit d'une extension de raccourci qui vous permet d'utiliser la molette de la souris avec la touche Ctrl pour effectuer un zoom avant ou arrière rapide sur vos dialogues.

## Améliorations apportées à Dialogue guidé

Visual Dialogue constitue le principal module utilisé par les responsables marketing opérationnels pour développer et déployer des dialogues avec les clients. Selon les commentaires que nous avons reçus,



même si cet outil est incroyablement puissant, il peut dérouter les responsables marketing moins expérimentés ou qui l'utilisent moins et les utilisateurs autres que ceux du service marketing. Comment faire, donc, pour que Dialogue puisse s'adresser également à ceux qui souhaitent tout de même participer à la planification, à la conception et à l'envoi des communications ?

Pour ces groupes d'utilisateurs, nous avons étendu Dialogue à Portrait HQ et créé des Dialogues guidés qui offrent une approche des communications avec les clients via un modèle simple accompagné d'un assistant. Les Dialogues guidés facilitent la collaboration entre le responsable marketing technique Visual Dialogue qui crée des modèles et le responsable marketing moins spécialisé qui les configure. Cela vous permet de créer plus rapidement des formats de campagne communs et d'appliquer des processus métier sans impact sur l'agilité de l'entreprise.

Les améliorations apportées à la version 6.0 commencent par le choix du modèle, avec un aperçu des modèles via des miniatures dans Visual Dialogue, pour permettre l'affichage de plus de détails sur le contenu d'un modèle donné sans besoin de l'ouvrir ni de l'utiliser .

Cette même fonctionnalité d'affichage via des miniatures s'applique également aux messages et questionnaires existants .

La force des Dialogues guidés réside dans le fait qu'ils vous permettent non seulement de sélectionner des éléments à regrouper dans une nouvelle campagne, mais également de créer du contenu entièrement nouveau dans Portrait HQ. La version 6.0 continue à faciliter ce processus (via l'intégration complète de concepteurs de messages à HQ), à l'unifier (grâce à la plus grande ressemblance de ces concepteurs aux modules de HQ) et à le rendre plus puissant. La fonctionnalité de journalisation des réponses, configurable dans Dialogue guidé, constitue une amélioration essentielle apportée aux opérations. Elle vous permet de concevoir des campagnes marketing en boucle fermée dans Portrait HQ.

Outre les extensions vers Dialogue guidé, la planification des campagnes et des activités comporte un niveau d'approbation supplémentaire. Ainsi, Portrait Dialogue 6.0 vous permet non seulement d'autoriser les utilisateurs à créer et à modifier du contenu, mais également à l'approuver. Lorsque vous suivez les étapes de lancement d'une campagne HQ, si vous avez activé ce niveau d'approbation dans HQ, les utilisateurs correspondants disposent d'une case à cocher supplémentaire à chaque étape qui leur permet d'approuver les opérations. C'est seulement une fois que chaque étape a été suivie et approuvée que vous pouvez lancer la campagne.

## Portrait Dialogue dans la Suite Portrait

Portrait Dialogue constitue l'un des modules de Portrait Customer Interaction Suite. Il permet l'optimisation de chaque interaction avec vos clients. Il comporte les modules suivants :

- **Portrait Explorer** : analyse en libre-service permettant l'étude du comportement des clients à des fins d'amélioration du ciblage des communications
- **Portrait Miner** : prédiction et compréhension du comportement des clients pour un ciblage analytique plus poussé
- **Portrait Dialogue** : orchestration des communications entre les différents canaux sortants, là où votre entreprise lance les communications
- **Interaction Optimizer** : recommandations quant aux meilleures actions suivantes à entreprendre sur les différents canaux entrants, là où les clients lancent les communications

- **Portrait Uplift** : prédiction de l'impact d'une communication donnée pour la modification du comportement des clients via l'analyse d'un groupe témoin
- **Portrait Foundation** : gestion des processus client sur différents canaux

Cette version vise à regrouper ces modules en une suite cohérente, avec un seul et même point d'articulation de l'ensemble des données utilisateur et un ensemble de composants communs réutilisables dans les différents modules. Les précédentes versions s'intégraient à la suite en fournissant un seul module Portrait HQ comme interface à la disposition des utilisateurs marketing opérationnels de Portrait Dialogue et d'Interaction Optimizer et proposaient une approche partagée pour la planification des campagnes et des activités sur l'ensemble des canaux. Outre ces fonctionnalités de base, la présente version offre les fonctionnalités suivantes :

Fonctionnalité	Description
<b>Ajout d'informations à HQ</b>	Portrait Explorer a été lancé il y a un an comme outil de sélection visuel et informatif des clients pour fournir une nouvelle approche du ciblage des clients. Avec son interface utilisateur extrêmement conviviale et interactive, ses modèles de carte client qui dressent un portrait réaliste de vos clients et un moteur de comptage rapide pour une analyse quasi immédiate de l'ensemble de vos clients, Portrait Explorer constitue un outil idéal pour effectuer des sélections de clients en fonction d'informations et de données réelles sur ce qui s'est vraiment passé au sein de votre base de données. La présente version intègre Portrait Explorer à un seul et même module Portrait HQ utilisé par Portrait Dialogue et Interaction Optimizer, ce qui permet à l'utilisateur HQ de parcourir rapidement les activités relatives aux données et aux communications à partir d'une seule et même interface utilisateur.
<b>Actualisation de la présentation et de la structure de HQ</b>	Dans le cadre de l'élaboration de la suite dans HQ, la présentation et la structure ont été actualisées à des fins d'unification de l'ensemble de la suite et de modernisation du style.
<b>Sélections partagées</b>	<p>Grâce à l'ajout de Portrait Explorer comme interface visuelle d'identification des groupes cibles intéressants au sein de votre base clientèle, vous pouvez utiliser les sélections définies dans Explorer pour cibler les communications, qu'elles aient été initiées par vous ou par vos clients. Ces sélections partagées sont créées lorsque vous enregistrez des sélections dans Explorer. Elles sont dynamiques : elles sont définies en fonction des champs associés à la palette de clients et appliquées en cas de besoin. Parce que ces sélections partagées dépendent de la disponibilité de certaines données, il se peut qu'elles ne puissent pas être déployées dans tous les environnements (même si, lors de l'enregistrement, vous êtes informé de la compatibilité de ce système).</p> <p>Dans ce cas, si vous choisissez une sélection à cibler dans Interaction Optimizer, Dialogue guidé ou Visual Dialogue, toutes les sélections Explorer compatibles apparaissent. Si vous souhaitez apporter des modifications à une sélection partagée, vous pouvez le faire dans Explorer, ou en enregistrer une copie et la modifier dans l'Outil de conception de sélections local. Dans cette version, seules les sélections simples sont disponibles (celles basées sur des comparaisons de données client simples et de type 1:1 et sur des combinaisons logiques) et limitées aux sélections générées depuis Explorer.</p>

Fonctionnalité	Description
<b>Vue client partagée</b>	<p>Pour que la Suite Portrait puisse gérer les sélections compatibles, vous (ou votre administrateur de données) devez commencer par créer une vue partagée des données client disponible pour l'ensemble des systèmes. Vous pouvez créer ce modèle de données logique en publiant des définitions de champ dans Interaction Optimizer ou en exportant la définition de domaine de Portrait Dialogue (suivant le module installé en premier). Vous devez ensuite mapper la vue des données client des autres modules vers ce modèle de données logique.</p> <p>Par exemple, dans Explorer, lorsque vous chargez un nouveau jeu de données, vous sélectionnez la vue client logique existante à laquelle il sera associé et, dans Interaction Optimizer et Portrait Dialogue, vous disposez d'utilitaires supplémentaires qui vous permettent de mapper automatiquement ces champs vers le modèle logique. Une fois ce mappage terminé, il est possible de partager les sélections, les noms des champs et la liste de catégories des champs qualitatifs. Dans la présente version, le mappage se limite aux champs portant le même nom et du même type, aux champs de niveau client 1:1 et à un seul groupe de clients (sans prise en charge des sous-groupes).</p>
<b>Listes partagées</b>	<p>Même si les sélections s'avèrent idéales pour prendre la meilleure décision, il faut que les mêmes données soient disponibles au déploiement. Si ce n'est pas possible, vous pouvez partager les listes d'identifiants client créées dans Portrait Explorer et disponibles au ciblage dans Interaction Optimizer ou Portrait Dialogue.</p>
<b>Offres partagées</b>	<p>Les offres de HQ vous permettent de capturer le contenu d'une communication et plus communément le produit concerné (outre les composants et le mode de ciblage de l'audience et les messages créés). Alors que les offres sont requises pour la journalisation des offres et des réponses de Portrait Dialogue, afin de garantir le suivi des informations appropriées pour s'assurer de l'efficacité des opérations marketing, la version 6.0 permet d'associer ces mêmes offres aux communications entrantes gérées par Interaction Optimizer. Ce système vous permet d'identifier les approches de communication et les tactiques marketing qui fonctionnent le mieux pour tel ou tel produit.</p>
<b>Installation partagée</b>	<p>Un avantage de la nouvelle version de Portrait HQ pour les clients disposant de Portrait Explorer et de Portrait Dialogue réside dans le fait que ces deux produits peuvent maintenant être intégrés à Portrait HQ via un seul programme d'installation HQ (à vous de choisir quels modules activer) et gérés comme un seul et même système.</p>
<b>Couverture de plateformes partagée</b>	<p>Avec la publication de la suite, l'ensemble des modules ont été mis à niveau pour prendre en charge les plateformes tierces les plus récentes comme SQL Server 2012, Windows Server 2012, client Windows 8 et Internet Explorer 10.</p>
<b>Couverture de langues partagée</b>	<p>La présente version met un point final à la localisation de l'ensemble des modules de la Suite Portrait et inclut des interfaces utilisateur en allemand, anglais (américain), espagnol, français, japonais et portugais (brésilien).</p>
<b>Couverture de jeux de caractères partagée</b>	<p>La présente version met un point final à l'internationalisation de l'ensemble des modules de la Suite Portrait et prend en charge les données de caractères.</p>

Fonctionnalité	Description
	tères larges des données client et de l'ensemble des métadonnées des produits (comme les noms de campagne, les noms de champ et les étiquettes d'affichage).
<b>Documentation d'installation partagée</b>	Un nouvel ensemble de documentations d'installation relatives à la suite sont disponibles pour vous guider lors de l'installation de plusieurs produits de la Suite Portrait.

---

## Canaux de médias sociaux Portrait Dialogue

Portrait Dialogue a été conçu depuis le début pour orchestrer les communications sur différents canaux et pour fournir une structure de plugin flexible pour l'ajout de connecteurs de canaux, nouveaux ou d'implémentation, au mix, le cas échéant. Depuis un certain nombre d'années, Portrait Dialogue est utilisé parallèlement aux canaux de médias sociaux comme moyen pour attirer le client, avec des plugins pour Facebook et Twitter créés dans le cadre d'un projet personnalisé. La version 6.0 de Portrait Dialogue place les connecteurs des canaux Facebook et Twitter au cœur du produit standard, envoyés à chaque client. Vous pouvez voir cette prise en charge des médias sociaux se manifester d'elle-même de différentes manières :

- Facebook et Twitter dans les types d'opération de communication du Concepteur de dialogues : cela vous permet d'envoyer des communications Facebook et Twitter comme composant standard de tout flux de dialogue.
- Modèles de message principaux Facebook et Twitter pour les différents styles de communication de média social : pour mettre le statut d'un mur Facebook à jour, en y associant une photo ou en la chargeant ; ou, avec Twitter, mettre le statut d'un tweet à jour ou envoyer un message direct (à une personne donnée). Ces nouveaux modèles sont accessibles depuis Visual Dialogue, l'outil Message Designer autonome basé sur le Web ou Dialogue guidé dans Portrait HQ .
- Un nouvel ensemble de concepteurs de messages sont disponibles dans Visual Dialogue, Web Message Designer et Dialogue guidé. Comme tous les concepteurs de messages, ils vous permettent de fournir des détails spécifiques pour un canal donné. Pour Facebook, cela inclut les détails de votre jeton d'accès et de votre nom d'utilisateur Facebook ainsi que l'emplacement de la page publiée et toute photo associée publiée ; pour Twitter, il s'agit de votre jeton d'accès et de votre secret ainsi que de ceux des personnes qui vous suivent qui vous ont autorisé à leur envoyer des messages directs.
- - L'ensemble des fonctionnalités relatives aux médias sociaux sont également disponibles au sein du Dialogue guidé, car elles sont directement utilisables dans Visual Dialogue ou Message Designer.

En arrière-plan, Portrait Dialogue utilise les API publiques des supports et des documents Facebook et Twitter, qui lui permettent d'intégrer une fonctionnalité de connexion aux canaux générique. Cependant, pour utiliser ces plugins, vous devez décider de la manière dont vous souhaitez communiquer avec vos clients et obtenir l'autorisation de communiquer avec eux. Ces connecteurs de canaux sont conçus pour vous permettre, en tant qu'entreprise, d'établir une présence sur les médias sociaux. Par exemple, vous pouvez créer une page Facebook ou disposer d'un compte Twitter.

Chacun de ces réseaux sociaux adopte une approche similaire pour attirer les personnes : vos clients « aiment » la page de votre entreprise sur Facebook ou suivent votre entreprise sur Twitter. Mais cela

n'est pas suffisant pour activer les plug-ins de canaux de médias sociaux Dialogue. Pour ce faire, vous devez créer une application Facebook/Twitter, et vos clients doivent ensuite utiliser/accepter/installer cette application pour établir la relation et que vous puissiez explicitement informer vos clients de l'autorisation qu'ils vous accordent d'accéder aux informations de leur profil sur le média social.

La création d'une application est clairement expliquée par les réseaux sociaux eux-mêmes. Il s'agit d'un élément propre à votre entreprise (et non d'une extension de Portrait Dialogue) et, une fois la création de l'application terminée, vous avez accès aux secrets d'accès Facebook/Twitter de votre page/compte. Pour Facebook, c'est tout ce dont vous avez besoin pour commencer à mettre votre statut à jour sur la page de votre entreprise. Cependant, les autorisations Facebook signifient que vous ne pouvez directement accéder au statut d'aucune personne qui « aime » votre page. En comparaison, Twitter adopte une approche plus ouverte de la confidentialité en autorisant les messages directs entre votre entreprise et les personnes qui vous suivent. Pour ce faire, vous devez créer une extension de votre application (de nouveau, cette création est expliquée dans le domaine public) pour demander un renvoi depuis les personnes qui vous suivent, et surtout accéder à leur jeton et leur secret, éléments clés des données client que vous pouvez enregistrer dans votre domaine client Portrait Dialogue.

Une fois ces applications de réseaux sociaux et les jetons d'accès et secrets en place, vous êtes en mesure d'étendre votre utilisation des API Facebook/Twitter pour accéder à davantage d'informations sur les personnes qui vous suivent et « aiment » votre page et sur leur profil et leur comportement sur le réseau lui-même.

## Autres améliorations apportées aux connecteurs de canaux

Outre l'introduction des connecteurs de canaux de médias sociaux, la version 6.0 de Portrait Dialogue apporte quelques petites améliorations aux autres connecteurs de canaux. En particulier :

- L'outil de conception HTML eMarketing a été renommé Message Designer (il s'agit toujours d'un outil autonome, dont l'interface utilisateur a été légèrement modifiée pour ressembler à celle de Portrait HQ).
- Un éditeur de messages textuels/SMS a été ajouté à Web Message Designer et à l'éditeur de messages Dialogue guidé HQ.
- Concepteurs de messages avec limitation du nombre de caractères (pour les messages textuels/SMS et les tweets Twitter) : le nombre de caractères utilisés est indiqué au bas du concepteur et, si ce nombre dépasse la limite du canal, il est mis en surbrillance lors des tests de publipostage.

## URL réduites

Avec les communications numériques, il est très courant d'inclure des URL au message pour diriger vos clients vers une page d'incitation à l'action ou de destination correspondant au contenu. Parfois, vous pouvez souhaiter améliorer, simplifier ou masquer l'adresse sous-jacente (à des fins commerciales légitimes). Pour certaines technologies de messagerie (comme Twitter, les messages textuels/SMS, voire même les documents imprimés), le nombre de caractères à inclure (ou la largeur de la page à imprimer)

est limité et une longue URL (comme celles générées pour un questionnaire Portrait Dialogue) dépasse la limite fixée.

Pour résoudre ce problème, il est courant d'utiliser la *réduction d'URL*, qui traduit une URL (ou crée un alias d'URL) en un code court (de nombreux services publics s'en chargent pour vous, comme bit.ly ou tinyurl.com). Par exemple, une URL de questionnaire initiale comme :

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

peut être réduite au format suivant (avec une URL codée, utile pour effectuer un clic ou une copie électronique) :

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

ou au format (avec une URL nommée, utile pour effectuer une saisie à partir d'un support imprimé) :

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

Dans la version 6.0 de Portrait Dialogue, vous pouvez insérer par défaut des versions réduites dans vos messages (e-mails, SMS, impressions, Twitter) pour tout lien inséré (en configurant le plugin du canal sur une URL courte par défaut).

ou en utilisant une série de fonctions d'expression (dans la section Customer Web Access, avec les options d'utilisation des URL nommées et d'activation du suivi des liens). Comme la réduction de liens fonctionne de sorte que Dialogue est utilisé pour rallonger le lien lorsque l'utilisateur clique dessus pour diriger ce dernier vers l'URL non réduite, il est possible d'activer le suivi des liens sur n'importe quel canal. Les fonctions et rapports de suivi des liens ont été étendus pour inclure ces nouvelles ressources de clics consignés.

Vous pouvez encore réduire les URL en configurant des redirections IIS avec PublicURL dans Dialogue Admin.

## Améliorations mineures

Amélioration	Description
Visual Dialogue (généralités)	<p>Visual Dialogue « se souvient » maintenant du dossier en cours d'utilisation et le suggère lorsque vous créez de nouveaux éléments.</p> <p>Par exemple, si vous travaillez dans un dialogue et que vous cliquez sur « Nouvelle sélection » dans le ruban, les nouvelles sélections sont placées dans le même dossier que celui du dialogue. Il est également possible de modifier le dossier d'un nouvel élément à l'aide de l'assistant.</p>
Conception et manipulation de messages	<p>Il est maintenant possible d'utiliser le suivi des liens pour les liens « mailto » des e-mails HTML. Cette fonctionnalité s'ap-</p>

Amélioration	Description
	plique à l'outil de conception HTML de Visual Dialogue et à Web Message Designer (mail Emarketing).
Intégration HQ	Les campagnes et les offres de HQ sont toujours triées dans l'ordre alphabétique lors de leur affichage dans un module Portrait Dialogue, y compris Visual Dialogue et Web Message Designer. Cette fonctionnalité a été ajoutée à la demande des utilisateurs en cas de grand nombre de campagnes et d'offres.

## Mise à jour de la prise en charge de plateformes

Pour que Portrait Dialogue puisse être utilisé avec les systèmes d'exploitation les plus récents et d'autres serveurs, la version 6.0 prend maintenant en charge les systèmes d'exploitation et serveurs suivants :

- SQL Server 2012 comme plateforme de base de données pour les tables système et les données client Dialogue
- Windows Server 2012 pour les serveurs d'applications et de bases de données
- Windows 8 pour les plateformes client pour la prise en charge de Visual Dialogue et Dialogue Admin
- Internet Explorer 10 pour l'accès utilisateur final aux applications Web Dialogue
- .NET 4.5 et Visual Studio 2012 pour le développement de plug-ins serveur Dialogue ou l'utilisation de Framework Client

## Fin de vie de Portrait Campaign Manager (Millionhandshakes) v4.x

Avec la publication de la nouvelle version 6 de Portrait Dialogue et conformément à notre politique de prise en charge des produits telle qu'indiquée dans le contrat de licence des produits, la politique de prise en charge et les notes de publication, nous avons indiqué par avance notre intention de mettre fin à la prise en charge de la version 4 de Portrait Dialogue à compter du 25 octobre 2013. Nous prenons en charge deux versions majeures de notre logiciel et, avec la publication de la version 6, nous ne prenons plus en charge que les versions 5 et 6 de Portrait Dialogue.

## Changement d'image de Pitney Bowes Software

Pour mieux refléter la position de Portrait Dialogue au sein de l'ensemble du portefeuille de produits de Pitney Bowes, les écrans d'accueil, la zone À propos de, les programmes d'installation et la documentation font désormais référence à Pitney Bowes Software comme marque d'entreprise, tandis que Portrait continue à être utilisé dans le nommage des produits et la marque distribuée sur le marché.

## Modifications apportées à la documentation

- **Aide technique Portrait Dialogue** : le présent guide a été renommé Guide de référence de Portrait Dialogue et inclut le contenu administratif de Portrait HQ.
- **Guide d'installation de Portrait Dialogue Server** : ce guide inclut désormais l'ensemble des procédures d'installation de Portrait HQ. Le guide de HQ Admin est désormais obsolète.
- **Guide de l'utilisateur de Portrait HQ** : ce guide a été mis à jour pour mieux refléter la manière dont Portrait Dialogue et Portrait Interaction Optimizer utilisent Portrait HQ.
- **Aide Portrait Dialogue Web Portal** : ce guide a été mis à jour et les modifications apportées à Message Designer depuis la dernière version ont été ajoutées.
- **Guide de l'utilisateur Portrait Dialogue Visual Dialogue** : ce guide a été légèrement modifié tout du long.



# Installation considerations

## In this section:

- Plateformes prises en charge .....26
- Langues prises en charge .....28
- Compatibilité avec la suite de produits Portrait .....29
- Mise à niveau vers Portrait Dialogue 6.0 .....29

## Plateformes prises en charge

### Serveurs

Serveur	Logiciel/Configuration	Version du logiciel
Tous les serveurs	MS Windows Server	<p>Portrait Dialogue peut être installé sur <b>toutes</b> les versions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2012 sur les versions 32 ou 64 bits sur les éditions Standard ou Enterprise</li> <li>• IIS 8.0 (exécuté en mode de compatibilité avec IIS 6.0)</li> <li>• 2008 R2 SP1 en 32 ou 64 bits sur les éditions Standard ou Enterprise</li> <li>• IIS 7.5 (exécuté en mode de compatibilité avec IIS 6.0)</li> </ul>
Tous les serveurs	Plusieurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft .NET framework v3.5</li> <li>• Microsoft .NET framework v4.5</li> <li>• Les noms de serveur doivent comporter 15 caractères maximum, voire moins pour les langues qui requièrent un espace de stockage de plus d'un octet pour chaque caractère. Pour plus d'informations, consultez l'adresse <a href="http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc731383.aspx">http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc731383.aspx</a>.</li> </ul>
Serveurs d'applications	Plusieurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le serveur Portrait Dialogue fonctionne comme une application 32 bits sur les systèmes d'exploitation 32 ou 64 bits.</li> <li>• Fonctionnalité MS SQL Server : Client Tools Connectivity</li> <li>• SQL Server Native Client (version 11 ou ultérieure) Si vous utilisez MS SQL Server 2008, vous pouvez télécharger SQL Server Native Client 11 sur la page Web de SQL Server 2012 Feature Pack.</li> <li>• Pilotes client Oracle natifs 32 bits si vous utilisez une base de données Oracle</li> <li>• Prise en charge des transactions distribuées (COM distribué et DTC réseau)</li> </ul>

Serveur	Logiciel/Configuration	Version du logiciel
Serveurs de base de données	MS SQL Server et Oracle	<p><b>SQL Server</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge des transactions distribuées (COM distribué et DTC réseau)</li> <li>• 2012 et 2008 R2 SP1, pris en charge en 32 bits ou en 64 bits pour les éditions Standard et Enterprise et les bases de données par défaut sensibles ou non à la casse. <b>Remarque</b> : Les fonctionnalités SQL Server suivantes doivent être installées : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Database Engine Services</li> <li>• Management Tools - Basic</li> <li>• Management Tools - Complete</li> <li>• Client Tools Connectivity</li> <li>• Fonctionnalité SQL Server : Integration Services</li> <li>• Fonctionnalité SQL Server : Reporting Services (facultatif)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Oracle</b></p> <p>11i R2 <b>Remarque</b> : Les restrictions suivantes s'appliquent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour une prise en charge intégrale d'Unicode par Oracle, la base de données Oracle doit être configurée avec un jeu de caractères Unicode. Nous recommandons NLS_NCHAR_CHARACTERSET=AL16UTF16 et NLS_CHARACTERSET=AL32UTF8.</li> <li>• Si vous ne souhaitez pas utiliser la prise en charge intégrale d'Unicode, vous pouvez configurer un jeu de caractères non Unicode pour NLS_CHARACTERSET, par exemple, WE8ISO8859P1. Le jeu de caractères utilisé doit prendre en charge les caractères « et ». C'est pourquoi, par exemple, il n'est pas possible d'utiliser US7ASCII.</li> <li>• Si vous exécutez Portrait HQ dans un environnement 64 bits et que Portrait Dialogue utilise une base de données Oracle, vous devez installer les pilotes client Oracle natifs 64 bits sur les serveurs de base de données Portrait HQ.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> : Les bases de données client Portrait Dialogue peuvent être soit Oracle, soit SQL Server ; cependant, Portrait HQ et les autres produits de la Suite Portrait requièrent SQL Server 2008 R2 ou 2012.</p>

Serveur	Logiciel/Configuration	Version du logiciel
		<b>Remarque :</b> Si les serveurs de base de données et d'applications se trouvent sur des domaines différents ou qu'ils sont séparés par des pare-feu, reportez-vous à la <i>configuration MTS et DCOM</i> du <i>Guide d'installation de Portrait Dialogue Server</i> .
Serveurs SharePoint	MS SharePoint (facultatif)	<ul style="list-style-type: none"><li>• SharePoint Server 2013</li><li>• SharePoint Foundation 2013</li></ul>
Serveurs Portrait Dialogue	IIS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si vous l'exécutez sur un serveur 64 bits, IIS doit être défini en mode 32 bits.</li><li>• Le pool d'applications IIS utilisé par les applications Web Portrait Dialogue doit être ASP.NET v4.0 Classic.</li><li>• Les applications Web utilisent SOAP pour communiquer avec les services Web sur le serveur d'application. Le port 80 est utilisé par défaut. Le port de communication peut-être modifié pour chaque application dans le fichier web.config.</li></ul>

---

### Applications client

Client	Logiciel	Version du logiciel
Client Application web	Plusieurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Internet Explorer 8 ou 9</li><li>• Silverlight 5.0 (pour Portrait HQ)</li><li>• Microsoft Expression Blend Preview for Silverlight 5 (nécessaire en option pour personnaliser les cartes Dialogue guidé)</li></ul>

---

## Langues prises en charge

Portrait Dialogue 6.0 est disponible en allemand, anglais (américain), espagnol, français, japonais et portugais (brésilien).

Les applications Web, Message Designer et la production de questionnaires destinés au client final sont également disponibles en danois, finnois, italien, norvégien (Bokmål et Nynorsk) et suédois. Ces langues sont fournies uniquement pour faciliter les tâches des clients mais :

- elles n'ont pas été entièrement testées ;
- elles sont documentées en anglais uniquement ;
- elles sont à utiliser à vos propres risques.

## Compatibilité avec la suite de produits Portrait

Portrait Dialogue 6.0 fait partie de Portrait Interaction Suite. Il est compatible avec les applications et versions suivantes :

- Portrait Foundation 4.4 Mise à jour 4
- Portrait Miner 7.0A
- Portrait Explorer 4.0
- Portrait Interaction Optimizer 5.5
- Portrait HQ 2.0

## Mise à niveau vers Portrait Dialogue 6.0

La mise à niveau vers la version 6.0 donne lieu aux considérations suivantes :

- Portrait Dialogue 6.0 est une version intégrale publiée sous forme d'image CD complète et tous les composants logiciels doivent être mis à niveau (réinstallés).
- Les clients Oracle qui souhaitent commencer à utiliser Portrait HQ ou les extensions de score analytique de Portrait Dialogue doivent installer la base de données SQL Server Édition Standard pour héberger les métadonnées et rapports de campagne supplémentaires dans Portrait HQ ou l'intégration de règles en temps réel à Portrait Customer Analytics.
- Les plugins personnalisés en langage .Net ou Native Win32 doivent être recompilés pour refléter les modifications apportées à l'API de plugin. .NET Framework 4.5 constitue désormais la version .NET prise en charge des plugins.
- Vérifiez que Silverlight 5 est installé sur tous les PC client ou que ces PC peuvent être mis à niveau lors de l'utilisation de HQ.
- Les clients qui utilisent également Portrait Customer Analytics doivent mettre leur connecteur d'intégration de listes à niveau (Portrait Miner 7.0 et la version 2.0 du connecteur sont recommandés).
- Oracle 10 n'est plus pris en charge. Par conséquent, tous les clients doivent mettre leur version à niveau vers Oracle 11R2 ou une version supérieure avant la mise à niveau vers la version 6.0.
- SQL Server Native Client 11 est désormais la version prise en charge à utiliser sur le serveur d'applications Portrait Dialogue. En outre, si vous utilisez SQL Server 2008 comme version SQL Server, Native Client 11 doit continuer à être utilisé sur le serveur d'applications. Cette version est téléchargeable auprès du site de Microsoft.
- Si vous disposez d'installations et souhaitez utiliser l'une des nouvelles langues prises en charge, le guide de mise à niveau contient une procédure de modification de la langue des métadonnées (langue des données système).

- La nouvelle version ne présente pas de modifications de configuration majeures par rapport à la version 5.2.

Pour plus de détails sur la procédure de mise à niveau et d'installation, veuillez consulter les guides d'installation et de mise à niveau du support d'installation.

## Chapitre

# Fin de vie et dépréciation

Dans cette section :

- **Fonctionnalités dépréciées .....32**
- **Fonctionnalités et plateformes non prises en charge . .32**

## Fonctionnalités dépréciées

Cette version abandonne un certain nombre de composants qui *sont toujours pris en charge* dans Portrait Dialogue 6.0, mais dont la prise en charge *sera supprimée* du produit dans la future version. Elles sont notamment les suivantes :

- **Intégration de listes Miner** : l'implémentation spéciale de l'intégration des listes Miner/Dialogue est remplacée par une seule approche à l'échelle de la suite pour le partage de listes.
- **Rapports Dialogue** : ils sont remplacés par des rapports Reporting Services SQL Server plus complets et basés sur des normes.
- La **Vue d'ensemble du dialogue** du Concepteur de dialogues de Visual Dialogue est dépréciée et désactivée par défaut. Il est possible de l'activer sur l'écran Options de Visual Dialogue.
- **Diffusions** : utilisées comme moyen de suivre les réponses en provenance des activités marketing « above-the-line » (utilisant les médias)
- **Tests d'e-mails simples** : Portrait Dialogue propose une surveillance de la livrabilité des e-mails et du taux de spam conforme aux normes du secteur via son offre d'intégration de service Litmus.
- **Portrait Dialogue Dashboard** : interface utilisateur de surveillance du système. Portrait HQ propose désormais une fonctionnalité de surveillance des campagnes et dialogues dans Portrait Dialogue. Portrait Dialogue Dashboard n'a pas été localisé et n'est plus installé par défaut.
- **IIS6** : utilisé comme plateforme d'applications Web Portrait Dialogue
- **SQL Server 2008 SP2** : utilisé comme plateforme de base de données
- **Windows Server 2008 SP2** : utilisé comme plateforme serveur
- **Précédentes versions Dialogue** : la politique de prise en charge de fin de vie de Portrait exige que les deux principales versions soient prises en charge. Les versions 5.x et 6.x de Portrait Dialogue sont actuellement prises en charge. Portrait prévoit actuellement de publier une version 7.0 en 2015, date à laquelle les versions 5.x ne seront plus prises en charge. La version 6.0 de Dialogue déprécie les versions 5.x.

## Fonctionnalités et plateformes non prises en charge

Les plateformes suivantes ne sont plus prises en charge :

- Accès de prestataire de services de messagerie pbSmartConnections via le plugin Portrait Dialogue – à partir de cette version, toutes les connexions doivent être effectuées via SMTP et POP3 pour la gestion des rejets.
- .NET Framework 3.5. .NET version 4.5 est désormais utilisée pour tous les composants .NET Portrait Dialogue (applications Web, services Web et plugins). Tout plugin personnalisé doit être écrit et compilé à l'aide de .NET 4.5.
- Attributs de coût et revenu des opérations du dialogue. La budgétisation, les prévisions et les rapports de réponses sont tous pris en charge dans Portrait HQ.
- La politique de prise en charge de fin de vie de Portrait exige que les deux principales versions soient prises en charge. Les versions 5.x et 6.0 de Portrait Dialogue sont actuellement prises en charge. En



ce qui concerne la version 6.0 de Dialogue, les versions antérieures aux versions 5.x ne sont plus prises en charge.



## Chapitre

## Problèmes connus

Dans cette section :

- Problèmes connus .....36

## Problèmes connus

### Portrait Dialogue

Problème	Explication/symptôme	État
<b>Dialogues</b>	L'opération « Copier dans un autre dialogue » peut s'avérer lente.	Il existe une solution : pour les dialogues volumineux, évitez d'utiliser cette opération standard.
	L'opération Créer une lettre avec « Exporter au format texte » consomme énormément de mémoire lors de l'exportation de millions de clients vers un seul fichier.	Il n'existe aucune solution.
	Les scripts des opérations scriptées n'apparaissent pas lors de l'ouverture d'un dialogue en mode de lecture seule.	Il n'existe aucune solution.
<b>Conception et manipulation de messages</b>	L'option Filtre de la date du Gestionnaire de messages et de toute autre combinaison échoue.	Il n'existe aucune solution.
	Les e-mails testés envoyés depuis Web Message Designer ne peuvent contenir aucune image intégrée.	Il n'existe aucune solution. Cependant, il est possible d'utiliser des images en lien au lieu d'images intégrées.
	Web Message Designer s'arrête si le type de message ne comporte pas de canal de sortie.	Il n'existe aucune solution. Cependant, ce n'est pas un problème avec les types de message prêts à l'emploi.
	Portrait Dialogue échoue lors de l'utilisation de Word 2007 sur Windows Server 2008 pour fusionner des documents	Il n'existe aucune solution : le problème provient de Windows.
	La logique de rejet échoue si une adresse e-mail contient des majuscules sur Oracle	Il existe une solution : la solution est d'utiliser des caractères minuscules dans l'adresse e-mail dans la base de données (ou dans une colonne ombre).
	Web Message Designer : Divers problèmes CSS et GUI dans Firefox	Erreur non bloquante

Problème	Explication/symptôme	État
	Web Message Designer : erreur lors de l'ajout d'éléments statiques à un e-mail dans un conteneur aligné contenant des éléments statiques totalement fractionnés	Il existe une solution : ajoutez les éléments statiques à la colonne la plus à gauche uniquement.
	Web Message Designer : les liens du texte du presse-papiers sont toujours de couleur bleue.	Erreur non bloquante
	Dans Web Message Designer, lors de l'association d'une offre à un élément de la zone du corps d'un modèle d'e-mail, les propriétés de l'élément continuent à afficher le message « Élément associé à aucune offre ».	Ouvrez de nouveau l'élément de la zone du corps : le texte est mis à jour.
<b>Sélections</b>	Un critère de sélection appliqué à une chaîne vierge ne fonctionne pas sur SQL Server ; cela est dû au fait que SQL Server autorise une chaîne à comporter les deux valeurs, vierge et NULL. Les expressions Portrait Dialogue ne traitent que les chaînes vierges comportant la valeur NULL correcte dans la base de données.	Vérifiez que les chaînes vierges sont définies sur NULL (et qu'elles ne sont pas vierges) dans la base de données client.
	Les sélections basées sur des expressions (en mode Conception ou Expression) comportant un nombre élevé de critères (plus de 100) et l'opérateur OR entre eux peuvent entraîner le plantage de Dialog Server.	Solution : adoptez une autre approche pour rédiger la solution.
<b>Questionnaires</b>	La question obligatoire cachée est validée	Il n'existe aucune solution.
	Le texte par défaut ajouté aux pages de bienvenue et de remerciement de la mise en page du questionnaire se présente dans la langue d'interface utilisateur de Visual Dialogue et non dans celle du questionnaire (sous les propriétés du questionnaire).	Il existe une solution : modifiez manuellement le texte (c'est ce que font les clients de façon générale).

Problème	Explication/symptôme	État
<b>Objets de contenu</b>	Dans l'outil de conception d'objets de contenu, lors du passage de l'affichage HTML à Design View dans les e-mails HTML, le HTML est corrompu.	Solution : n'utilisez pas la Vue Conception.
<b>Rapport</b>	<p>Int64 n'est pas pris en charge dans le concepteur de rapports</p> <p>Les caractères Unicode dans les rapports ne fonctionnent pas en format EXCEL</p>	<p>Int64 n'est pas pris en charge en tant que type de données de paramètre pour un rapport.</p> <p>Il n'existe aucune solution.</p>
<b>Customer View</b>	Dans les URL réduites avec suivi des liens, ce dernier n'est pas désactivé lors de l'affichage du message dans Customer View.	En tant qu'utilisateur, ne cliquez pas sur ces liens depuis Customer View.
<b>Telemarketing</b>	Il se peut que la recherche dans Telemarketing Web soit lente lorsque le projet Telemarketing utilise une instruction SQL personnalisée et que le projet compte un grand nombre de participants.	Lorsque les performances ne permettent pas d'utiliser l'instruction SQL personnalisée, évitez d'utiliser cette dernière.
<b>Administration et configuration</b>	<p>Dialogue Admin : erreur de contrainte lors de l'enregistrement du domaine client après une inversion des noms de champ</p> <p>Portrait Dialogue Web Applications échoue parfois à accéder au dossier temporaire ASP.NET.</p> <p>Le nom de la base de données temp. de Portrait Dialogue ne peut pas être un identificateur délimité.</p> <p>Il arrive que la mise à niveau de Portrait Dialogue laisse les anciens raccourcis sur le bureau et dans le menu Démarrer.</p>	<p>Il existe une solution : n'inversez pas les noms de champ de deux champs dans un groupe de domaines. Scindez l'opération en deux parties et enregistrez entre les deux.</p> <p>Il existe une solution : supprimez manuellement les fichiers ASP.NET temporaires.</p> <p>Il existe une solution : utilisez un identificateur ordinaire comme nom de la base de données temp.</p> <p>Il existe une solution : après la mise à niveau, supprimez les raccourcis.</p>

Problème	Explication/symptôme	État
<b>Rapport</b>	<p>Lorsque vous tentez de filtrer les rapports SSRS Portrait HQ, les paramètres ne sont pas localisés.</p> <p>Si vous modifiez les noms des types de traitement en modifiant directement PSR, ces modifications ne sont pas reflétées dans PDW ni dans les rapports.</p>	<p>Il n'existe aucune solution.</p> <p>Ajoutez de nouveaux types de traitement dans les préférences pour renommer les types de traitement existants.</p>

#### Intégration Portrait Dialogue/Portrait HQ

Problème	Explication/symptôme	État
<b>Dialogues guidés</b>	<p>Si la longueur d'un nom de campagne dépasse 53 caractères et que vous tentez d'utiliser un Dialogue guidé, vous ne pouvez pas enregistrer la campagne.</p> <p>Un Dialogue guidé suspendu ne reprend pas l'opération lors de la reprise de la campagne</p> <p>Si vous créez une campagne à partir du panneau de configuration de Dialogue guidé et que vous utilisez Lancer maintenant, la date de fin du Dialogue guidé n'est pas définie, ce qui fait que la campagne ne s'arrête jamais automatiquement lorsqu'elle atteint cette date.</p>	<p>Il existe une solution : utilisez un nom plus court pour la campagne.</p> <p>Un Dialogue guidé suspendu ne reprend pas l'opération lors de la reprise de la campagne</p> <p>Arrêtez manuellement les dialogues guidés lorsqu'ils atteignent leur date de fin.</p>
<b>Dialogues dans les campagnes (généralités)</b>	<p>Chaque dialogue dispose d'un état dit « actif » ; ce dernier s'affiche dans Portrait HQ sous forme de Statut d'exécution, qui peut prendre la valeur Prêt ou Pas prêt. La vue HQ d'un dialogue présentant le statut « Active » est mise à jour uniquement si vous fermez, puis ouvrez de nouveau la campagne : aucun mécanisme d'actualisation local n'existe pour l'étape Conception.</p>	<p>Rouvrez la campagne HQ afin de pouvoir visualiser les changements d'état apportés dans Visual Dialogue.</p>
<b>Installation</b>	<p>Lorsque vous exécutez de nouveau le programme d'installation PSS, l'option Modifier ne collecte pas correctement l'ensemble des paramètres.</p>	<p>Si vous souhaitez modifier les fonctionnalités installées de Portrait Shared Server, désinstallez Portrait Shared Server, puis installez l'ensemble des fonctionnalités dont vous avez besoin via le type d'installation Personnalisée.</p>





## Chapitre

## Problèmes résolus

Dans cette section :

- Problèmes résolus dans Portrait Dialogue 6.0 .....42

## Problèmes résolus dans Portrait Dialogue 6.0

### Portrait Dialogue

Sujet	Explication/symptôme	État
<b>Visual Dialogue (généralités)</b>	Si la fenêtre Participant est ouverte, la fermeture de Visual Dialogue entraîne l'affichage d'un message « Violation d'accès ».	Résolu.
	La journalisation ne fonctionne pas dans Visual Dialog dans l'environnement Windows 8 Client.	Résolu.
	L'ouverture d'applications Web depuis Visual Dialog échoue sous Windows 8.	Résolu.
	Les boîtes de dialogue Windows standard ne s'affichent pas dans la langue d'IU Visual Dialogue, mais dans la langue d'IU Windows en cours.	Résolu.
<b>Dialogues</b>	Concepteur de dialogues : la position Espacer de manière égale, verticalement ne fonctionne pas comme prévu.	Résolu.
	L'opération Aligner sur la grille effectuée à l'aide du clavier ne fonctionne pas correctement.	Résolu.
	La navigation parmi les dialogues ne se met pas à échelle, car toutes les images en aperçu sont d'abord chargées. Les installations comptant un grand nombre de dialogues (plus de 500) peuvent prendre du temps.	Résolu.
	La colonne « Propriétaire » est toujours vierge lors de la navigation parmi les modèles de dialogue.	Résolu.
<b>Conception et manipulation de messages</b>	Les retours chariot (\n) disparaissent lors de la génération de messages dans un dialogue. Cette situation se produit si le retour chariot provient d'un champ de fusion ou d'une fonction d'expression.	Résolu.
	L'option Filtre de la date du Gestionnaire de messages et de toute autre combinaison échoue.	Résolu.
<b>Sélections</b>	Les fonctions d'expressions DateValue(..) échouent avec le type de données SQL Server DATE, à cause d'un forçage non valide. Cela empêche l'utilisateur de concevoir des critères avec ce type de données dans l'Outil de conception de sélections. Remarque : Ce problème est résolu par forçage de la colonne DATE sur DATETIME. Dans les prochaines versions, nous envisageons de poursuivre l'optimisation du traitement des colonnes DATE.	Résolu.

Sujet	Explication/symptôme	État
<b>Questionnaires</b>	Si vous utilisez une zone de texte associée à une case à cocher ou à un bouton radio dans une matrice, la réponse figurant dans la zone de texte n'est pas enregistrée.	Résolu.
	La commande de sélection de dates ne met pas la date par défaut en surbrillance si la date ne fait pas partie du mois en cours.	Résolu.
	Le bouton « Fermer » ne fonctionne pas dans Safari, Firefox ni Opera 12.	Résolu.
<b>Customer View</b>	Customer View : la recherche de page échoue lorsque le champ Terminé d'un formulaire de réponse est un critère de recherche.	Résolu.
	Les droits d'accès au domaine n'empêchent pas toujours les utilisateurs d'accéder aux domaines auxquels ils ne devraient pas avoir accès.	Résolu.
<b>Dialogues guidés et dialogues des campagnes</b>	La description d'une sélection ne s'affiche pas dans la configuration GDS de HQ.	Résolu.
	L'activation des questions GDS en fonction des conditions ne fonctionne pas correctement lors de l'inversion d'étapes de configuration.	Résolu.
	Lors de la création de GDS, l'utilisation d'un questionnaire avec une question longue (texte) ne permet pas d'afficher entièrement la question, car il n'existe aucun moyen de la faire défiler.	Résolu.
	Les dialogues automatiques non GDS s'affichent par défaut en mode Manuel dans HQ.	Résolu.
	Lors de la réassociation d'un Dialogue guidé supprimé, ce dernier apparaît comme un dialogue non guidé lors de son ajout. En outre, il n'est pas possible de modifier le dialogue guidé dans HQ. Cependant, une fois la campagne enregistrée et de nouveau ouverte, l'opération fonctionne comme prévu.	Résolu.
	Dans le panneau de configuration de Dialogue guidé, la modification du nom du modèle de message dans le concepteur ne met pas à jour l'interface utilisateur de configuration de Dialogue guidé, si la campagne a été enregistrée dans Portrait HQ alors que le concepteur était ouvert.	Résolu.
	Le bouton Modifier un modèle des modèles de messages récemment créés (par exemple, des e-mails) n'est pas disponible tant que la campagne n'est pas enregistrée.	Résolu.

Sujet	Explication/symptôme	État
<b>Administration et configuration</b>	Impossible d'enregistrer les modifications dans l'Éditeur de table de base de données de Dialogue Admin	Résolu.
	Les dates sont converties en chaînes lors de l'utilisation d'un nouveau type de données DATE sur SQL Server 2008. Les rapports "OLE DB Driver for SQL Server" et "Native Client 9" signalent ce type de données DATE comme une chaîne. En conséquence, Portrait Dialogue le traite comme une chaîne. Remarque : Portrait Dialogue nécessite maintenant l'installation de SQL Server Native Client 11.	Résolu.
	Lors de l'ajout d'un nouvel hôte dans Dialogue Admin, cet hôte n'apparaît pas.	Résolu.
	Le programme d'installation de la base de données ne configure pas le lecteur de base de données correct pour les bases de données SQL Server. Remarque : Lors de l'installation d'une nouvelle instance de base de données Portrait Dialogue, le lecteur est désormais automatiquement configuré sur Native Client 11.	Résolu.
	La documentation manque d'informations sur Oracle et la prise en charge des jeux de caractères (avec ou sans Unicode).	Résolu.
	L'installation HQ devrait rechercher une version prérequis de SharePoint (2010).	Résolu.

### Portrait HQ

Sujet	Type	Description
Installation	L'installation de Portrait PSS/HQ sur un site Web autre que celui par défaut ne crée pas de répertoires virtuels au bon endroit.	Résolu.
campagnes	La liste d'éléments récents de MyView peut afficher un statut incorrect pour une campagne.	Résolu.
Intégration SharePoint	La fonctionnalité Tâches de Portrait peut être installée sur une version non prise en charge de SharePoint.	Résolu. Le programme d'installation vérifie maintenant la présence de plateformes SharePoint prises en charge lors de l'installation.
Campagnes	Lors de la définition des options de lancement d'une campagne et de la	Résolu.

Sujet	Type	Description
	date de lancement par défaut, si l'option « Lancer à la date spécifiée » est sélectionnée, elle utilise une date passée.	
Rapport	Le renommage des noms de type de traitement dans Portrait HQ n'est pas reflété dans les rapports Data Warehouse.	Résolu.
Intégration SharePoint	Portrait HQ « ne peut pas atteindre » les services SharePoint au démarrage.	Résolu. Cela est dû au service Config Discovery qui essaie de lire les utilisateurs dans un groupe d'utilisateurs appelé « Membres du site de l'équipe ». Un groupe d'utilisateurs portant ce nom n'est présent que si le nom de collection du site auquel le site de tâches a été ajouté est « Team Site ».



# Chapitre

## Versions futures

Dans cette section :

- Futures versions de Portrait Dialogue .....48

## Futures versions de Portrait Dialogue

Pour faciliter votre planification, nous prévoyons de lancer une nouvelle version de Portrait Dialogue en 2013. Cette version se concentrera sur l'amélioration des performances et des capacités de Dialogue.

Outre ce prochain lancement, nous envisageons actuellement de mettre en valeur les secteurs suivants. Ces secteurs sont cités à titre d'information et devront uniquement être utilisés à des fins de planification plus générales. Nous fournissons également des états sur les fonctionnalités que nous envisageons de développer et des dates de lancement, à titre de référence. Nous nous réservons cependant le droit de modifier le contenu et l'ordre de parution des versions futures.

- Améliorations des performances, afin d'assurer une gestion haute qualité des e-mails et des environnements complexes multi-campagnes pour les bases de données clients très importantes.
- Réactualisation de l'expérience utilisateur des applications Web.
- Plug-ins d'intégration de Portrait Dialogue à Microsoft CRM Dynamics, Salesforce.com.
- Règles globales pour définir des contraintes à l'échelle de l'entreprise et basées sur le client concernant les taux de communication, pour mieux contrôler le « surmarketing ».
- Hiérarchisation des domaines client, permettant d'utiliser plusieurs niveaux de données lors de la planification et de l'exécution des campagnes.
- Meilleure accessibilité et contrôle basé sur des rôles d'un groupe plus large de participants dans votre cycle marketing, y compris de ceux qui ne travaillent pas forcément avec votre entreprise.
- Présentation multi-pays de HQ, vous offrant un contrôle centralisé sur plusieurs opérations marketing locales.
- Prise en charge de plusieurs fuseaux horaires, pour vous fournir une séparation des installations et des communautés d'utilisateurs auprès desquelles vous diffusez.
- Gestion des préférences universelle, offrant une interface unique pour une gestion multicanaux des préférences de contact client.
- Outil de conception de sélections amélioré permettant d'exprimer plus naturellement vos groupes cibles et de créer plus facilement des sélections parmi tous types et niveaux de données.
- Amélioration de la fonctionnalité de production de documents pour la prise en charge de la génération de documents Word et PDF.
- Micro-sites, pour le suivi des réponses clients aux e-mails sortants.
- Une visualisation de l'historique vous permettant d'avoir une vue d'ensemble sur les campagnes orientées sur le client, affichant l'heure et l'objet de la communication d'un client avec un ensemble de dialogues sortants.
- Couverture des données analytiques étendue afin de mieux intégrer les puissantes capacités de prévision de Portrait Dialogue.
- Rapports basés sur les normes et tableau de bord afin de vous permettre d'évaluer plus facilement l'impact de Portrait Dialogue.
- Gestion des campagnes entrantes grâce à l'intégration avec Portrait Interaction Optimizer.

Nous publierons davantage de renseignements relatifs au contenu de cette version sur le site Web de Portrait Dialogue, <http://support.portraitsoftware.com>.