



# Guide d'installation client

Version 6.0 SP1



© 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 du produit.....</b>	<b>7</b>
<b>Portrait Dialogue.....</b>	<b>8</b>
<b>Composants clés.....</b>	<b>8</b>
Visual Dialogue.....	8
Dialogue Admin.....	8
Portrait Shared Server.....	9
<b>Chapitre 3 : Installation des logiciels client Portrait Dialogue.....</b>	<b>11</b>
<b>Présentation de l'installation.....</b>	<b>12</b>
<b>Éléments requis pour l'installation.....</b>	<b>12</b>
<b>Portrait Software : compatibilité de la suite.....</b>	<b>12</b>
<b>Avant de commencer.....</b>	<b>12</b>
<b>Procédures d'installation.....</b>	<b>13</b>
Installation des logiciels client Portrait Dialogue.....	13
Vérification de l'installation.....	13
Configuration de l'instance Dialogue Admin.....	14
Configuration de la connexion automatique (facultatif).....	15
<b>Chapitre 4 : Annexe.....</b>	<b>17</b>
<b>Exécution d'une installation sans assistance.....</b>	<b>18</b>



# Chapitre

## Introduction

# 1

Dans cette section :

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

## Objectif

Ce document décrit la procédure d'installation des logiciels client Portrait Dialogue, comprenant :

- Visual Dialogue
- Dialogue Admin

## Public visé

Ce guide s'adresse aux utilisateurs qui doivent installer les logiciels client Portrait Dialogue.

## Documentation liée

Document	Support d'installation (zip/dvd/iso) et emplacement
<ul style="list-style-type: none"><li>• Notes de publication Portrait Dialogue 6.0 SP1</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Support Portrait Dialogue dans : \Documentation\</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Guide d'installation de Portrait Dialogue</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Support Portrait Dialogue dans : \Documentation\</li></ul>

---

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

# Chapitre

## Présentation du produit

# 2

Dans cette section :

- **Portrait Dialogue** .....8
- **Composants clés** .....8

# 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.

## Composants clés

### Visual Dialogue

Visual Dialogue fait partie de la suite de produits Portrait Dialogue, conçue pour la gestion de la relation client.

Intuitif, l'environnement de travail de Visual Dialogue facilite la planification graphique du processus de communication client et l'exécution des phases qui le composent. Par exemple, vous pouvez utiliser Visual Dialogue pour :

- accueillir de nouveaux clients, leur demander leurs préférences de communication et leur envoyer une offre via leur moyen de communication favori ;
- traiter les réclamations, vous assurer que les personnes soumettant une plainte pour la première fois soient contactées par téléphone, et que les personnes en soumettant régulièrement reçoivent des réponses en fonction de l'intérêt financier qu'elles représentent en tant que client ;
- diffuser une enquête de satisfaction client, évaluer les réponses, classer les clients dans différents groupes en fonction de leurs réponses et leur envoyer des communications pertinentes ou prendre les mesures appropriées pour chaque groupe.

### Dialogue Admin

Dialogue Admin est l'application client d'administration de Portrait Dialogue. Vous pouvez configurer les éléments suivants :

- Hôtes Dialogue Server
- Instances de base de données
- Domaines client
- Types de dialogue
- Types de canal marketing
- Types de messages



## Portrait Shared Server

Portrait Shared Server est constitué de cinq composants clés :

- **Portrait Shared Services (PSS)**. Fournit l'ensemble des services Web permettant aux applications Portrait Suite (Portrait Explorer, Miner, Dialogue et Interaction Optimizer) de communiquer entre elles.
- **Portrait Shared Repository (PSR)**. Fournit les bases de données Portrait Shared Repository et Portrait Data Warehouse.
- **SharePoint Tasks (facultatif)**. Fournit une solution de gestion des tâches intégrée qui permet l'affichage dans SharePoint des tâches affectées à des personnes dans Portrait HQ pour une plus grande visibilité. **Remarque** : SharePoint Tasks est une application facultative de Portrait Dialogue et Portrait Interaction Optimizer et n'est pas requise pour Portrait Explorer.
- **Portrait Reports (facultatif)**. Fournit un ensemble de rapports prédéfinis sur les performances opérationnelles de Portrait Interaction Optimizer et Portrait Dialogue. **Remarque** : Portrait Reports est une application facultative pour Portrait Dialogue et Portrait Interaction Optimizer et n'est pas requise pour Portrait Explorer.
- **Portrait HQ**. Portrait HQ est un tableau de bord centralisé permettant la planification, le lancement et le contrôle de campagnes marketing à grande échelle et pourtant très ciblée. Outre les affichages de synthèse en direct (à la minute près) de votre position marketing globale, Portrait HQ présente les données en temps réel vous permettant d'évaluer l'évolution de la campagne et d'agir immédiatement si nécessaire.



# Chapitre

## Installation des logiciels client Portrait Dialogue

### Dans cette section :

- Présentation de l'installation .....12
- Éléments requis pour l'installation .....12
- Portrait Software : compatibilité de la suite .....12
- Avant de commencer .....12
- Procédures d'installation .....13

## Présentation de l'installation

Pour installer les logiciels client Portrait Dialogue, suivez les procédures ci-dessous.

Procédure d'installation	Temps estimé
<a href="#">Installation des logiciels client Portrait Dialogue</a> à la page 13	10 min.
<a href="#">Vérification de l'installation</a> à la page 13	5 min.
<a href="#">Configuration de l'instance Dialogue Admin</a> à la page 14	5 min.
<a href="#">Configuration de la connexion automatique (facultatif)</a> à la page 15	5 min.

## Éléments requis pour l'installation

Les procédures d'installation client Portrait Dialogue supposent que les logiciels suivants ont été installés.

Logiciel	Niveau du logiciel
Microsoft Windows	Windows Vista (32 bits ou 64 bits) ou Windows 7 (32 bits ou 64 bits)
Microsoft Internet Explorer	Version 8 ou ultérieure

## Portrait Software : compatibilité de la suite

Portrait Dialogue est compatible avec les logiciels Portrait Software suivants.

Logiciel	Niveau du logiciel
Portrait Foundation	4.4 Update 4
Portrait Miner	7.0A
Interaction Optimizer	5.5
Portrait Explorer	4.0
PSS	2.0 SP1

## Avant de commencer

Avant de démarrer le processus d'installation, assurez-vous des points suivants :

- Vous connaissez le nom du Dialogue Server auquel vous devez vous connecter.
- Vous avez obtenu un nom d'utilisateur et un mot de passe Portrait Dialogue.
- Si vous utilisez l'authentification Windows, vérifiez que votre compte d'utilisateur est configuré pour utiliser l'authentification Windows dans Portrait Dialogue.
- Votre administrateur système a configuré votre compte d'utilisateur pour qu'il accède à Dialogue Server via COM+.

# Procédures d'installation

## Installation des logiciels client Portrait Dialogue

L'installation des logiciels client Portrait Dialogue inclut celle de deux composants clés :

- Visual Dialogue
- Dialogue Admin

**Remarque :** Pour exécuter une installation sans assistance, reportez-vous à la section *Exécution d'une installation sans assistance* en annexe.

1. Pour démarrer l'installation, exécutez `InstallMenu.exe`, qui se trouve sur le support Portrait Dialogue.
2. Cliquez sur **Installation de Visual Dialogue**. La boîte de dialogue **Bienvenue** s'ouvre, cliquez sur **Suivant** pour continuer.
3. Choisissez le dossier de destination pour les fichiers du programme. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
4. Choisissez d'installer **Visual Dialogue, Dialogue Admin et les échantillons (Complet)**, ou uniquement les composants sélectionnés (Personnalisé). Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
5. Tapez le nom du Dialogue Server auquel vous voulez vous connecter et le nom de l'instance. Si vous ne connaissez pas le nom de l'instance, saisissez `default`. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
6. Cliquez sur **Installation** pour démarrer l'installation.

## Vérification de l'installation

1. Cliquez sur le raccourci **Visual Dialogue** pour démarrer Visual Dialogue pour la première fois.

**Remarque :** L'installation crée des raccourcis vers l'application Visual Dialogue sur votre bureau. Des raccourcis sont également disponibles sous **Démarrer > Program Files > PST > Portrait Dialogue**

2. Connectez-vous à Visual Dialogue.
  - Si vous utilisez l'authentification Portrait Dialogue, saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Portrait Dialogue, puis cliquez sur **OK**.

- Si vous utilisez l'authentification Windows, cochez la case **Utiliser l'authentification Windows**, puis cliquez sur **OK**.

**Remarque :** Vous pouvez cliquer sur le bouton **Avancé** et mettre à jour l'hôte et le nom d'instance Dialogue Server, au cas où les détails de votre serveur ont changé.

3. Si tous les éléments sont correctement configurés et si votre nom d'utilisateur dispose des droits d'utilisateur nécessaires, Visual Dialogue démarre. Si vous rencontrez des problèmes pour accéder à Dialogue Server, les messages d'erreur les plus souvent rencontrés à ce niveau sont :

Message d'erreur	Description
Une erreur s'est produite lors de la tentative de connexion à 'MHDIALOGSERVER.MHSystemAPI@DIALOGSERVER' : Le serveur RPC n'est pas disponible.	Cette erreur survient généralement lorsque votre ordinateur n'est pas en mesure de communiquer via COM+ et RPC avec Dialogue Server. Vérifiez les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Que le nom de l'hôte Dialogue Server est correct</li><li>• Qu'il n'y a aucun pare-feu empêchant votre ordinateur de communiquer via COM+ et RPC avec l'hôte Dialogue Server.</li></ul>
Une erreur s'est produite lors de la tentative de connexion à 'MHDIALOGSERVER.MHSystemAPI@DIALOGSERVER' : Accès refusé.	Cette erreur survient généralement quand votre ordinateur est en mesure de communiquer avec Dialogue Server, mais que votre compte utilisateur Windows n'a pas l'autorisation pour accéder aux composants COM+ de Dialogue Server. Vérifiez les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Que votre compte utilisateur a un accès « Distributed COM Access » autorisé vers Dialogue Server. Pour le vérifier, contactez votre administrateur réseau.</li><li>• Dialogue Server possède un groupe local nommé « Distributed COM Users » ; assurez-vous que votre compte Windows est directement ajouté à ce groupe ou par l'intermédiaire d'autres groupes de domaines auxquels vous appartenez.</li></ul>

**Important:** Si votre ordinateur ne figure pas dans le même domaine que Dialogue Server, vous devez suivre un certain nombre d'étapes supplémentaires pour vous connecter à Dialogue Server. Contactez votre administrateur domaine ou réseau et envoyez-lui le document *MTS and DCOM setup.pdf* qui se trouve sur le support d'installation (zip/dvd/iso).

## Configuration de l'instance Dialogue Admin

Si vous installez le client Dialogue Admin, vous devez ajouter le Dialogue Server au nœud des hôtes de Dialogue Server.

Pour ajouter Dialogue Server :

1. Ouvrez la fenêtre **Dialogue Admin** :
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Hôtes Dialogue Server**, puis sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le nom de l'ordinateur de Dialogue Server.
4. Cliquez sur **OK**.

**Remarque** : Pour supprimer un hôte non valide dans la fenêtre **Dialogue Admin**, sélectionnez le nœud **Hôtes Dialogue Server**, puis l'hôte dans la vue de droite, et cliquez sur **Supprimer**.

### Configuration de la connexion automatique (facultatif)

Suivez la procédure ci-dessous pour configurer la connexion automatique à Visual Dialogue et Dialogue Admin.

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le raccourci bureau de Visual Dialogue (et/ou Dialogue Admin), puis sélectionnez **Propriétés**.
2. Dans le champ **Cible**, utilisez les paramètres ci-dessous pour configurer la connexion automatique.

#### Paramètres pris en charge

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

#### Par exemple

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

Cette opération vous connecte automatiquement au Dialogue Server `vmdev-app1` via l'authentification Windows. Sinon, vous pouvez saisir vos propres nom d'utilisateur et mot de passe.





# Chapitre

## Annexe

# 4

Dans cette section :

- Exécution d'une installation sans assistance .....18

## Exécution d'une installation sans assistance

Pour exécuter une installation sans assistance, utilisez le package MSI disponible sur le CD d'installation sous <racine du CD>\Msi\Portrait Visual Dialogue.msi

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

Les noms du serveur et de l'instance sont utilisés dans le raccourci vers VD. Les options /log <nom de fichier journal> doivent être ajoutées pour le débogage et la recherche des erreurs.