



# クライアント インストール ガイド

バージョン 6.0 SP1



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. All rights reserved.

本ドキュメントには、Pitney Bowes Inc. またはその子会社や関連企業が所有する機密情報と独占情報が含まれます。

Portrait Software、Portrait Software ロゴ、Portrait、および Portrait Software の Portrait ブランドは、Portrait Software International Limited の商標であり、Portrait Software International Limited から書面による事前の承諾を得ない限り、いかなる方法でも使用できません。

#### 商標に関する告知

その他、記載されている製品名、社名、マーク、ロゴ、およびシンボルには、各社の商標または登録商標として使用している場合があります。

#### Portrait Software サポート

本ドキュメントに記載された情報で対処できない状況が発生し、支援が必要な場合は、当社 Web サイトの Knowledge Base をご利用ください。<http://support.portraitsoftware.com> にアクセスし、目的の製品のリンクをクリックします。

このサイトでは、他の Portrait Software ドキュメントをダウンロードすることもできます。ユーザ名とパスワードをお持ちでないか、お忘れの場合は、以下の連絡手段のいずれかでお問い合わせください。

本製品の使用、インストール、またはドキュメントに問題点がありましたら、以下の連絡手段のいずれかでお問い合わせください。

電子メール:[support@portraitsoftware.com](mailto:support@portraitsoftware.com)

#### 電話

- 米国/カナダ 1-800-335-3860 (フリーダイヤル)
- その他の国 +44 800 840 0001

問題点をご連絡いただく際は、以下の情報をお手元に控えておいてください。

- ソフトウェア アプリケーションの名前
- 問題が発生したときの状況
- エラー メッセージが表示された場合はその文言
- 使用していたソフトウェアのバージョン

**Pitney Bowes Software Inc.**

# 目次

---

第 1 章 : はじめに.....	5
目的.....	6
対象読者.....	6
関連マニュアル.....	6
第 2 章 : 製品の概要.....	7
<b>Portrait Dialogue</b> .....	8
主要コンポーネント.....	8
Visual Dialogue.....	8
Dialogue Admin.....	8
Portrait Shared Server.....	9
第 3 章 : <b>Portrait Dialogue</b> クライアント ソフトウェアのインストール.....	11
インストールの概要.....	12
インストールの前提条件.....	12
<b>Portrait Software</b> - スイートの互換性.....	12
作業を開始する前に.....	13
インストール手順.....	13
Portrait Dialogue クライアント ソフトウェアをインストールする.....	13
インストール状態を確認する.....	14
Dialogue Admin インスタンスを構成する.....	15
自動ログインを設定する (オプション).....	15
第 4 章 : 付録.....	17
無人インストールの実行.....	18



## はじめに

- 目的 .....6
- 対象読者 .....6
- 関連マニュアル .....6

## 目的

本書では、次の Portrait Dialogue クライアント ソフトウェアのインストール方法について説明します。

- Visual Dialogue
- Dialogue Admin

## 対象読者

本書は、Portrait Dialogue クライアント ソフトウェアをインストールする必要のあるユーザーを対象としています。

## 関連マニュアル

文書	インストール メディア (zip/dvd/iso) および場所
• Portrait Dialogue 6.0 SP1 リリース ノート	• Portrait Dialogue メディアの \Documentation\
• Portrait Dialogue サーバー インストール ガイド	• Portrait Dialogue メディアの \Documentation\

---

ヒント: すべてのドキュメントは、Portrait Software のサポート Web サイトからも利用できます。  
<http://support.portraitsoftware.com>

# 製品の概要

- **Portrait Dialogue** .....8
- **主要コンポーネント** .....8

# Portrait Dialogue

Portrait Dialogue を使用することにより、顧客とのやり取りを、双方向の密接な対話 (ダイアログ) に変換し、顧客との結び付きをいっそう強いものにすることができます。Portrait Dialogue は、複数のコミュニケーションおよび配信チャンネルにまたがるビジネスおよびマーケティングプロセスのサポートを目的として設計されています。

Portrait Dialogue は、既存のアプリケーションや技術との統合が可能で、ユーザーのフロントおよびバック オフィス アプリケーションにリアルタイムなコミュニケーション情報を結び付けます。これにより、企業内のすべてのソースからの情報に基づく、顧客との強固な関係を構築することができます。

## 主要コンポーネント

### Visual Dialogue

CRM (顧客関係管理) を支援する Portrait Dialogue Suite 製品群の一部として提供されます。

Visual Dialogue アプリケーションが提供する直観的な作業環境により、マーケティング担当者は、顧客とコミュニケーションプロセスの計画をグラフィカルに構築でき、容易にプロセスのすべての段階を実行できます。たとえば、次の用途に Visual Dialogue を使用できます。

- 新しい顧客を迎え、コミュニケーションに関する希望について質問して、顧客が選択したコミュニケーション メディアを通じてオファーを送信する。
- 苦情処理で、初回の苦情はすべて電話で対応し、度重なる苦情には顧客の利益に基づいた対応を徹底する。
- 顧客満足度調査を実施し、回答を評価して、その回答に応じて顧客をさまざまなグループに分類、そのうえでグループごとに適切なコミュニケーションまたは適切な措置をとる。

### Dialogue Admin

Dialogue Admin は、Portrait Dialogue 管理クライアント アプリケーションです。次のものを設定できます。

- Dialogue Server ホスト
- データベース インスタンス
- 顧客ドメイン
- ダイアログ タイプ
- マーケティング チャンネル タイプ



- メッセージ タイプ

## Portrait Shared Server

Portrait Shared Server は、次の 5 つの主要コンポーネントで構成されます。

- **Portrait Shared Services (PSS)**。 Portrait Suite アプリケーション (Portrait Explorer、 Miner、 Dialogue、 および Interaction Optimizer) が相互に通信を行えるようにする Web サービス群を提供します。
- **Portrait Shared Repository (PSR)**。 Portrait Shared Repository データベースおよび Portrait Data Warehouse データベースを提供します。
- **SharePoint Tasks (オプション)**。 Portrait HQ でタスクを個人に割り当て、それを SharePoint で表示します。タスクの可視性を大幅に向上させる統合タスク管理ソリューションです。注意: SharePoint Tasks は、Portrait Dialogue および Portrait Interaction Optimizer に対してはオプションで、Portrait Explorer に対しては必要ありません。
- **Portrait Reports (オプション)**。 Portrait Interaction Optimizer および Portrait Dialogue の運用パフォーマンスに関する既成のレポート群を提供します。注意: Portrait Reports は、Portrait Dialogue および Portrait Interaction Optimizer に対してはオプションで、Portrait Explorer に対しては必要ありません。
- **Portrait HQ**。 Portrait HQ は、大規模な (1 対 1 の) マーケティング キャンペーンを一元的に計画、開始、監視するためのダッシュボードを提供します。 Portrait HQ は、ユーザーの全体的なマーケティング状態に関するライブ (最新の) 要約ビューだけでなく、リアルタイム データも提供するため、キャンペーンの進捗を評価し、必要ならば即座にアクションを取ることができます。



# Portrait Dialogue クライアントソフトウェアのインストール

- インストールの概要 .....12
- インストールの前提条件 .....12
- **Portrait Software** - スイートの互換性 .....12
- 作業を開始する前に .....13
- インストール手順 .....13

## インストールの概要

Portrait Dialogue クライアント ソフトウェアをインストールするには、次に示す手順を実行します。

インストール手順	所要時間
<b>Portrait Dialogue</b> クライアントソフトウェアをインストールする (13ページ)	10 分
インストール状態を確認する (14ページ)	5 分
<b>Dialogue Admin</b> インスタンスを構成する (15ページ)	5 分
自動ログインを設定する (オプション) (15ページ)	5 分

## インストールの前提条件

Portrait Dialogue クライアントのインストール手順を実行する前に、以下のソフトウェアをインストールする必要があります。

ソフトウェア	ソフトウェア レベル
Microsoft Windows Microsoft Windows	Windows Vista (32 ビット版または 64 ビット版) または Windows 7 (32 ビット版または 64 ビット版)
Microsoft Internet Explorer	バージョン 8 以降

## Portrait Software - スイートの互換性

Portrait Dialogue は、次の Portrait ソフトウェアと互換性があります。

ソフトウェア	ソフトウェア レベル
Portrait Foundation	4.4 Update 4
Portrait Miner	7.0A
Interaction Optimizer	5.5
Portrait Explorer	4.0
PSS	2.0 SP1

## 作業を開始する前に

インストール プロセスを開始する前に、次のことを確認してください。

- 接続する Dialogue Server の名前
- Portrait Dialogue のユーザー名とパスワードを取得済みである
- Windows 認証を使用する場合は、Portrait Dialogue において Windows 認証を使用するようにユーザー アカウントが設定されている
- ユーザー アカウントが COM+ を介して Dialogue Server にアクセスするようにシステム管理者によって設定されている

## インストール手順

### Portrait Dialogue クライアント ソフトウェアをインストールする

Portrait Dialogue クライアント ソフトウェアのインストール作業では、次の 2 つの主要コンポーネントをインストールします。

- Visual Dialogue
- Dialogue Admin

注意: 無人インストールを実行する場合は、付録の「無人インストールの実行」を参照してください。

1. インストールを開始するには、Portrait Dialogue メディア上にある `InstallMenu.exe` を実行します。
2. **[ Visual Dialogue をインストール ]** をクリックします。 **[ ようこそ ]** ダイアログ ボックスが表示されたら、**[ 次へ ]** をクリックして、次へ進みます。
3. プログラム ファイルを配置するデスティネーションフォルダを選択します。 **[ 次へ ]** をクリックして、次へ進みます。
4. **Visual Dialogue**、**Dialogue Admin**、および**サンプルをインストール ([完全])** するか、または一部のコンポーネントのみをインストール (**[カスタム]**) するかを選択します。 **[ 次へ ]** をクリックして、次へ進みます。
5. 接続する Dialogue Server の名前とインスタンス名を入力します。 インスタンス名がわからない場合は、`default` と入力します。 **[ 次へ ]** をクリックして、次へ進みます。
6. **[ インストール ]** をクリックして、インストールを開始します。

## インストール状態を確認する

1. **[Visual Dialogue]** ショートカットをクリックして、**Visual Dialogue** を初めて起動します。

**注意:** インストールにより、デスクトップ上に **Visual Dialogue** へのショートカットが作成されます。ショートカットは、**[スタート] > [すべてのプログラム] > [PST] > [Portrait Dialogue]** にも作成されます。

2. **Visual Dialogue** にログインします。

- **Portrait Dialogue** 認証を使用する場合は、**Portrait Dialogue** のユーザー名とパスワードを入力して、**[OK]** をクリックします。
- **Windows** 認証を使用する場合は、**[Windows 認証を使用]** チェックボックスをオンにして、**[OK]** をクリックします。

**注意:** サーバーの詳細に変更があった場合は、**[詳細設定]** ボタンをクリックして、**Dialogue Server** ホストとインスタンス名を更新します。

3. すべてが正しく設定されており、このユーザー名に必要なユーザー権限があれば、**Visual Dialogue** が起動します。**Dialogue Server** にアクセスできない場合は、おそらく以下のようなエラーメッセージが表示されるはずです。

エラー メッセージ	説明
'MHDIALOGSERVER.MHSystemAPI@DIALOGSERVER'への接続を試行中にエラーが発生しました。: RPC サーバーを利用できません。	このエラーは通常、コンピュータが <b>COM+</b> および <b>RPC</b> を使用して <b>Dialogue Server</b> と通信できない場合に生じます。次の点を確認してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dialogue Server Host</b> 名が正しいかどうか</li> <li>• <b>COM+</b> および <b>RPC</b> を使用した <b>Dialogue Server Host</b> サーバーとの通信を遮断するファイアウォールが存在しないかどうか</li> </ul>
'MHDIALOGSERVER.MHSystemAPI@DIALOGSERVER'への接続を試行中にエラーが発生しました。: アクセスが拒否されました	このエラーは通常、コンピュータは <b>Dialogue Server</b> と通信できているが、 <b>Windows</b> ユーザー アカウントから <b>Dialogue Server COM+</b> コンポーネントへのアクセスが許可されていない場合に生じます。次の点を確認してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ユーザー アカウントに <b>Dialogue Server</b> への“<b>Distributed COM Access</b>”の許可が設定されている。ネットワーク管理者に問い合わせ、これを確認してください。</li> <li>• <b>Dialogue Server</b> に“<b>Distributed COM Users</b>”というローカルグループがあり、ユーザーの <b>Windows</b> ア</li> </ul>

エラー メッセージ	説明
	カウントがこのグループに直接追加されているか、または他のドメイン グループのメンバーシップを介して追加されている。

**重要:** コンピュータが、Dialogue Server と同じドメインに存在しない場合は、Dialogue Server に接続するために必要な追加のステップがいくつかあります。ドメインまたはネットワーク管理者に連絡して、インストール メディア (zip/dvd/iso) で提供されている *MTS and DCOM setup.pdf* ドキュメントを送ってください。

## Dialogue Admin インスタンスを構成する

Dialogue Admin クライアントをインストールした後、Dialogue Server を Dialogue Server Hosts ノードに追加する必要があります。

Dialogue Server を追加するには、

1. **[Dialogue Admin]** ウィンドウを開きます。
2. **[Dialogue Server ホスト]** を右クリックして、**[新規作成]** を選択します。
3. Dialogue Server のコンピュータ名を入力します。
4. **[OK]** をクリックします。

**注意:** 無効なホストを**[Dialogue Admin]** ウィンドウから削除するには、**[Dialogue Server ホスト]** ノードを選択して、右のビューにあるホストを選択し、**[削除]** をクリックします。

## 自動ログインを設定する (オプション)

以下の手順に従って、Visual Dialogue と Dialogue Admin の自動ログインを設定します。

1. Visual Dialogue (と Dialogue Admin) のデスクトップ ショートカットを右クリックして、**[プロパティ]** を選択します。
2. **[ターゲット]** フィールドで、次のパラメータを使用して、自動ログインを設定します。

サポートされているパラメータ

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

例:

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

この例では、Windows 認証を使用して自動的に vmdev-app01 Dialogue Server にログオンします。独自のユーザー名とパスワード情報を指定することもできます。





# 付録

- 無人インストールの実行 .....18

## 無人インストールの実行

無人インストールを実行するには、インストール CD の <CD ルート>\Msi\Portrait Visual Dialogue.msi の下にある MSI パッケージを使用します。

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

サーバー名とインスタンス名は、Visual Dialogue へのショートカットに使用されます。デバッグ時やエラーの検出時には、オプション /log <ログファイル名> を追加することをお勧めします。