



Guia de Instalação do Cliente

Versão 6.0 SP1



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Todos os direitos reservados.

Esse documento pode conter informações confidenciais ou protegidas por direitos autorais pertencentes à Pitney Bowes Inc. e/ou a seus subsidiários e suas empresas associadas.

Portrait Software, o logotipo Portrait Software, Portrait e a marca Portrait Software's Portrait são marcas comerciais da Portrait Software International Limited e não podem ser usadas nem exploradas de forma alguma sem prévia autorização expressa por escrito da Portrait Software International Limited.

Reconhecimento de marcas comerciais

Outros nomes do produto, nomes, marcas, logotipos e símbolos da empresa referenciados aqui podem ser marcas comerciais ou marcas comerciais registradas de seus proprietários registrados.

Suporte Portrait Software

Se precisar de ajuda com algo que não se encontre nesses documentos, visite a Base de Conhecimentos em nosso site da Web. <http://support.portraitsoftware.com> e siga os links para seu produto.

Também é possível baixar outros documentos da Portrait Software a partir desse site. Se não tiver um nome de usuário e senha - ou se os esqueceu - contate-nos através de um dos canais abaixo.

Se tiver algum problema com o uso, a instalação ou os documentos desse produto, contate-nos usando um dos seguintes métodos:

E-mail: support@portraitsoftware.com

Telefone

- EUA/Canadá 1-800-335-3860 (número gratuito)
- Resto do mundo +44 800 840 0001

Quando estiver reportando um problema, ajuda se nos disser:

- O nome do aplicativo de software
- As circunstâncias em que o problema apareceu
- Que mensagens de erro você viu (se tiver visto alguma)
- A versão do software que você estava usando

Pitney Bowes Software Inc.

January 02, 2014

Sumário

Capítulo 1: Introdução.....	5
Objetivo.....	6
Público-alvo.....	6
Documentos relacionados.....	6
Capítulo 2: Visão geral do produto.....	7
Portrait Dialogue.....	8
Componentes principais.....	8
Visual Dialogue.....	8
Dialogue Admin.....	8
Portrait Shared Server.....	9
Capítulo 3: Instalar o software cliente Portrait Dialogue.....	11
Visão geral da instalação.....	12
Pré-requisitos da instalação.....	12
Portrait Software - Compatibilidade do pacote.....	12
Antes de começar.....	13
Procedimentos de instalação.....	13
Instalar o software cliente Portrait Dialogue.....	13
Verificar a instalação.....	13
Configurar a instância do Dialogue Admin.....	15
Configurar logon automático (opcional).....	15
Capítulo 4: Apêndice.....	17
Executar uma instalação autônoma.....	18

Capítulo

Introdução

1

Nesta seção:

- **Objetivo**6
- **Público-alvo**6
- **Documentos relacionados**6

Objetivo

Este documento descreve como instalar o software cliente Portrait Dialogue, incluindo:

- Visual Dialogue
- Dialogue Admin

Público-alvo

Esse guia é indicado para usuários que precisem instalar o software cliente Portrait Dialogue.

Documentos relacionados

Documento	Mídia de instalação (zip/dvd/iso) e localização
• Notas de versão do Portrait Dialogue 6.0 SP1	• Mídia do Portrait Dialogue em: \Documentation\
• Guia de instalação do servidor do Portrait Dialogue.	• Mídia do Portrait Dialogue em: \Documentation\

Dica: Todos os documentos estão também disponíveis no site de suporte do Portrait Software:
<http://support.portraitsoftware.com>

Capítulo

Visão geral do produto

Nesta seção:

- **Portrait Dialogue**8
- **Componentes principais**8

Portrait Dialogue

O Portrait Dialogue ajuda a converter interações com o cliente em um diálogo bidirecional conectado para um maior compromisso com o cliente. O Portrait Dialogue foi projetado para apoiar processos de negócios e marketing em vários canais de comunicação e de entrega.

O Portrait Dialogue pode ser integrado a aplicativos e tecnologias existentes, vinculando informações de comunicação em tempo real com seus aplicativos de front office e back office. Isso permite-lhe construir fortes relacionamentos com seus clientes com base nas informações de todas as fontes em sua empresa.

Componentes principais

Visual Dialogue

O Visual Dialogue faz parte do conjunto de produtos Portrait Dialogue, direcionados ao gerenciamento de relações com clientes.

O Visual Dialogue apresenta um ambiente de trabalho intuitivo que facilita o planejamento gráfico do processo de comunicação com o cliente e a execução de todas as etapas desse processo. Por exemplo, o Visual Dialogue pode ser usado para:

- dar as boas-vindas a novos clientes, consultá-los sobre preferências específicas de comunicação e enviar-lhes ofertas pelo meio de comunicação de sua preferência
- responder a reclamações, assegurando que todos os que reclamarem pela primeira vez recebam um telefonema e os reclamantes constantes ganhem respostas com base na lucratividade que representam
- realizar uma pesquisa de satisfação com os clientes, avaliar as respostas, classificar os clientes conforme as respostas e então entrar em contato de forma apropriada ou tomar as providências adequadas para cada grupo.

Dialogue Admin

O Dialogue Admin é o aplicativo cliente de administração do Portrait Dialogue. É possível configurar:

- Hosts do Dialogue server
- Instâncias do banco de dados
- Domínios de cliente
- Tipos de diálogo
- Tipos de canais de marketing
- Tipos de mensagem

Portrait Shared Server

O Portrait Shared Server é composto por cinco componentes principais:

- **Portrait Shared Services (PSS)**. Fornece o conjunto de serviços Web que permite aos aplicativos do Portrait Suite (Portrait Explorer, Miner, Dialogue e Interaction Optimizer) comunicar uns com os outros.
- **Portrait Shared Repository (PSR)**. Fornece os bancos de dados do Portrait Shared Repository e do Portrait Data Warehouse.
- **SharePoint Tasks (Opcional)**. Fornece uma solução de gerenciamento de tarefas integrada em que as tarefas atribuídas a indivíduos no Portrait HQ são exibidas no SharePoint para uma maior visibilidade. **Observação:** O SharePoint Tasks é opcional para o Portrait Dialogue e para o Portrait Interaction Optimizer e não é necessário para o Portrait Explorer.
- **Portrait Reports (Opcional)**. Fornece um conjunto de relatórios pré-criados sobre o desempenho operacional do Portrait Interaction Optimizer e do Portrait Dialogue. **Observação:** O Portrait Reports é opcional para o Portrait Dialogue e para o Portrait Interaction Optimizer e não é necessário para o Portrait Explorer.
- **Portrait HQ**. Proporciona um dashboard central para o planejamento, lançamento e monitoramento de campanhas de marketing (1 para 1) de grande escala. Além de oferecer visualizações resumidas em tempo real (sempre atualizadas) de sua posição global em atividade, o Portrait HQ também fornece dados em tempo real, permitindo avaliar o progresso da campanha e tomar, se necessário, medidas imediatas.

Capítulo

Instalar o software cliente Portrait Dialogue

Nesta seção:

- Visão geral da instalação12
- Pré-requisitos da instalação12
- Portrait Software - Compatibilidade do pacote12
- Antes de começar13
- Procedimentos de instalação13

Visão geral da instalação

Para instalar o software cliente Portrait Dialogue, conclua os procedimentos listados abaixo.

Procedimento de instalação	Tempo estimado
Instalar o software cliente Portrait Dialogue na página 13	10 min.
Verificar a instalação na página 13	5 min.
Configurar a instância do Dialogue Admin na página 15	5 min.
Configurar logon automático (opcional) na página 15	5 min.

Pré-requisitos da instalação

Os procedimentos de instalação do cliente Portrait Dialogue presumem que os seguintes softwares já foram instalados.

Software	Versão do software
Microsoft Windows	Windows Vista (32 ou 64 bits) ou Windows 7 (32 ou 64 bits)
Microsoft Internet Explorer	Versão 8 ou posterior

Portrait Software - Compatibilidade do pacote

O Portrait Dialogue é compatível com o seguinte software Portrait.

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

Antes de começar

Antes de iniciar o processo de instalação, certifique-se de que:

- Você sabe o nome do Dialogue server ao qual se vai conectar
- Você obteve um nome de usuário e uma senha do Portrait Dialogue
- Você está usando a autenticação do Windows, sua conta de usuário está configurada para usar a autenticação do Windows no Portrait Dialogue
- Seu Administrador de sistema configurou sua conta de usuário para acessar o Dialogue server por meio do COM+

Procedimentos de instalação

Instalar o software cliente Portrait Dialogue

A instalação do software cliente Portrait Dialogue inclui a instalação de dois componentes principais:

- Visual Dialogue
- Dialogue Admin

Observação: Se pretender executar uma instalação autônoma, consulte *Executar uma instalação autônoma* no Apêndice.

1. Para iniciar a instalação, execute o arquivo `InstallMenu.exe` que pode ser encontrado na mídia do Portrait Dialogue.
2. Clique em **Instalar o Visual Dialogue**. A caixa de diálogo **Bem-vindo** irá aparecer, clique em **Próximo** para continuar.
3. Escolha a pasta de destino para os arquivos de programas. Clique em **Próximo** para continuar.
4. Escolha instalar o **Visual Dialogue, Dialogue Admin e amostras (Completa)**, ou somente os componentes selecionados (Personalizada). Clique em **Próximo** para continuar.
5. Digite o nome do Dialogue Server ao qual se conectar e o nome da instância. Se não sabe o nome da instância, digite `default`. Clique em **Próximo** para continuar.
6. Clique em **Instalar** para iniciar a instalação.

Verificar a instalação

1. Clique no atalho do **Visual Dialogue** para iniciar o Visual Dialogue pela primeira vez.

Observação: A instalação cria atalhos para o Visual Dialogue em sua área de trabalho. Os atalhos também estão disponíveis em **Iniciar > Todos os Programas > PST > Portrait Dialogue**

2. Faça o logon no Visual Dialogue.

- Se estiver usando a autenticação do Portrait Dialogue, digite seu nome de usuário e sua senha do Portrait Dialogue e clique em **OK**.
- Se estiver usando a autenticação do Windows, selecione a caixa **Usar autenticação do Windows** e clique em **OK**.

Observação: Se seus detalhes do servidor foram alterados, é possível clicar no botão **Avançado** e atualizar o Host do Dialogue Server e o nome da Instância.

3. Se tudo for configurado corretamente e se seu nome de usuário tiver os direitos de usuário necessários, o Visual Dialogue iniciará. Se tiver problemas em acessar o Dialogue Server, as mensagens de erro típicas incluem:

Mensagem de erro	Descrição
Ocorreu um erro ao tentar conectar a "MHDIALOGServer.MHSystemAPI@DIALOGSERVER": O servidor RPC está indisponível.	Esse erro ocorre tipicamente se seu computador não for capaz de comunicar com o Dialogue Server usando o COM+ e a RPC . Verifique o seguinte: <ul style="list-style-type: none">• O nome de host do Dialogue Server está correto.• Não existe nenhum firewall a impedir que seu computador comunique com o servidor de host do Dialogue Server usando o COM+ e a RPC.
Ocorreu um erro ao tentar conectar a "MHDIALOGServer.MHSystemAPI@DIALOGSERVER": O acesso foi negado.	Esse erro ocorre tipicamente quando seu computador é capaz de comunicar com o Dialogue Server, mas sua conta de usuário do Windows não tem permissão para acessar os componentes COM+ do Dialogue Server. Verifique o seguinte: <ul style="list-style-type: none">• A sua conta de usuário possui "Acesso COM distribuído" ao Dialogue Server. Contate seu administrador de rede para verificar isso.• O Dialogue Server tem um grupo local chamado "Usuários COM distribuídos", certifique-se de que sua conta do Windows é adicionada a esse grupo diretamente ou por meio de associações de outro grupo de domínio.

Importante: Se seu computador não estiver no mesmo domínio do Dialogue Server, serão necessários alguns passos adicionais para se conectar ao Dialogue Server. Entre em contato com seus Administradores de rede ou de domínio e envie o documento *MTS and DCOM setup.pdf* fornecido na mídia de instalação (zip/dvd/iso).

Configurar a instância do Dialogue Admin

Se instalar o cliente Dialogue Admin, é necessário adicionar o Dialogue Server ao nó de Hosts do Dialogue Server.

Para adicionar o Dialogue Server:

1. Abra a janela do **Dialogue Admin**:
2. Clique com o botão direito do mouse em **Hosts do Dialogue Server** e selecione **Novo**.
3. Digite o nome do computador do Dialogue Server.
4. Clique em **OK**.

Observação: Para excluir um host inválido na janela **Dialogue Admin**, selecione o nó **Hosts do Dialogue Server** e, em seguida, selecione o host na visualização à direita e pressione **Excluir**.

Configurar logon automático (opcional)

Use o procedimento seguinte para configurar o logon automático do Visual Dialogue e Dialogue Admin.

1. Clique com o botão direito do mouse no atalho da área de trabalho do Visual Dialogue (e/ou do Dialogue Admin) e selecione **Propriedades**.
2. No campo **Destino**, use os parâmetros abaixo para configurar o logon automatizado.

Parâmetros suportados

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

Por exemplo

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

Isso efetuará seu logon automaticamente no Dialogue Server `vmdev-app1` usando a autenticação do Windows. Alternativamente, pode especificar suas próprias informações sobre o nome de usuário e a senha.

Capítulo

Apêndice

4

Nesta seção:

- Executar uma instalação autônoma18

Executar uma instalação autônoma

Para executar uma instalação autônoma, use o pacote MSI disponível no CD de instalação em <Raiz do 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>.
```

O nome do servidor e da instância são usados no atalho para o Visual Dialogue. Para fins de depuração e de localização de erros, as opções /log <nome do arquivo de log> devem ser adicionadas.