

Peregrine

ServiceCenter

Guida all'installazione client/server per Windows

Versione 5.1

Copyright © 2002-2003 Peregrine Systems, Inc. o sue consociate. Tutti i diritti riservati.

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di Peregrine Systems, Incorporated e possono essere utilizzate o diffuse solo previa autorizzazione scritta da parte di Peregrine Systems, Inc. Non è possibile riprodurre questa guida, in tutto o in parte, se non previa autorizzazione scritta da parte di Peregrine Systems, Inc. In questo documento sono citati i nomi commerciali di numerosi prodotti. Nella maggior parte dei casi, se non in tutti, tali designazioni sono indicate come marchi o marchi registrati delle rispettive società.

Peregrine Systems® e ServiceCenter® sono marchi registrati di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Questo documento e il relativo software descritto nella guida vengono forniti con contratto di licenza o di non divulgazione e possono essere utilizzati o copiati solo in conformità con i termini di tale contratto. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento.

I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e citati esclusivamente per illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale.

Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto del quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com.

Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com.

Questa edizione si riferisce alla versione 5.1 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tel. +1 800 638 5231 o +1 858 481 5000
Fax +1 858 481 1751
www.peregrine.com



Sommario

	Guida introduttiva	7
	Conoscenze richieste	8
	Esempi	8
	Come contattare l'Assistenza Clienti	9
	Sito Web CenterPoint di Peregrine	9
	Sede centrale	9
	America del Nord e America del Sud	10
	Europa, Asia/Pacifico, Africa	10
	Come contattare Education Services	10
Capitolo 1	Informazioni preliminari all'installazione	11
	Requisiti di installazione	12
	Prestazioni del client	12
	Requisiti hardware e software	13
	Gruppi di utenti	14
	Supporto Microsoft® Cluster	14
	Installazione di cluster con Microsoft Cluster Server (MSCS)	15
	Considerazioni su MSCS	15
	Driver ODBC di ServiceCenter	16
Capitolo 2	Istruzioni di installazione	17
	Preparazione per l'installazione	18
	Documentazione HTML	18
	Piattaforme Windows supportate	19
	Installazione tipica	19

	Installazioni multiple del server di ServiceCenter	30
	Installazione personalizzata	31
	Aggiornamento di un'installazione.	41
	Posizione registrata di ServiceCenter.	51
	Aggiornamento di un driver ODBC	52
	Altre attività di installazione	53
	Modifica di ServiceCenter	55
	Disinstallazione di ServiceCenter	57
	Personalizzazione di un'installazione di ServiceCenter	57
Capitolo 3	Esecuzione di ServiceCenter	59
	Avvio e arresto di ServiceCenter	60
	Windows 2000 e Windows XP	65
	Esecuzione di ServiceCenter con un ID utente specifico	65
	Avvio di un client di ServiceCenter.	68
	Utilità di pianificazione in background di ServiceCenter.	70
	File di configurazione e Utilità di pianificazione in background	71
	Avvio e arresto delle Utilità di pianificazione in background	72
	Informazioni sulla versione	74
	Rimozione o reinstallazione di ServiceCenter	75
Capitolo 4	SCEmail	77
	Uso di SCEMail.	78
	Profili di posta	78
	Limitazioni per Windows NT 3.51.	79
	Aggiunta di un profilo MAPI	79
	Configurazione di SCEmail per l'avvio automatico	81
	Invio di posta elettronica di ServiceCenter	84
	Errori e messaggi restituiti	84
	Parametri facoltativi.	85
	Compatibilità e configurazione di Lotus Notes.	85
Capitolo 5	Installazione invisibile	87
	File risposta di installazione invisibile	88
	Creazione automatica di un file risposta di installazione invisibile	88
	Modifica di un file risposta di installazione invisibile	90

	Utenti esperti	91
	Uso di parametri della riga di comando.	91
	Regole sui parametri della riga di comando	91
	Esecuzione di un'installazione invisibile	94
	File Setup.log.	95
	Esempi di riga di comando	96
Appendice A	Informazioni integrative	99
	Struttura delle directory	100
	Il gruppo di programmi di ServiceCenter	100
	Protezione delle risorse interne di ServiceCenter	103
	Aggiornamento del file di inizializzazione	106
	Aggiornamento del codice di autorizzazione di ServiceCenter	106
	Aggiunta di un file Utenti autorizzati	108
	Modifica della lingua predefinita	108
	Uso del protocollo TCP/IP	109
	File Services e Hosts del server	110
	Modifica del parametro System	113
	Uso di altri database	113
	Indice	115

Guida introduttiva

La *Guida all'installazione client/server per Windows* fornisce istruzioni per l'installazione della piattaforma client/server di ServiceCenter in ambiente Windows. Per una corretta installazione, seguire le procedure descritte in questa guida.

La *Guida all'installazione client/server per Windows* contiene le informazioni riportate di seguito:

- *Guida introduttiva* descrive la presente guida e le conoscenze necessarie per gli utenti. Fornisce informazioni di assistenza per il prodotto, elenca i requisiti di sistema per le piattaforme client per il client/server Windows di ServiceCenter e indica come contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc.
- *Informazioni preliminari all'installazione* a pagina 11 descrive il driver ODBC di ServiceCenter e i requisiti per installare il client Windows di ServiceCenter.
- *Istruzioni di installazione* a pagina 17 descrive la procedura per un'installazione tipica o personalizzata. Descrive inoltre la procedura da seguire per installare più istanze di ServiceCenter sullo stesso server.
- *Esecuzione di ServiceCenter* a pagina 59 descrive attività operative di ServiceCenter, quali l'avvio del client e del server, la rimozione o la reinstallazione di ServiceCenter, l'avvio delle utilità di pianificazione in background e la stampa in background.

- *SCEmail* a pagina 77 elenca le operazioni necessarie per avviare e utilizzare SCEmail, il componente di ServiceCenter che consente agli utenti e/o alle applicazioni di inviare messaggi di posta elettronica.
- *Installazione invisibile* a pagina 87 descrive come creare un'installazione che non richieda alcun intervento da parte dell'utente.
- *Informazioni integrative* a pagina 99 contiene informazioni integrative per gli amministratori del sistema circa l'installazione e l'esecuzione di ServiceCenter.

Conoscenze richieste

Le istruzioni contenute nella guida prevedono la conoscenza operativa di ServiceCenter e della piattaforma di installazione. Ulteriori informazioni sono disponibili nelle guide elencate di seguito.

- Per informazioni su una determinata piattaforma, consultare la documentazione relativa alla piattaforma specifica.
- Per informazioni sulla personalizzazione dei parametri per l'ambiente di lavoro, consultare la *ServiceCenter Technical Reference* (in inglese).
- Prima di avviare l'esecuzione del server di ServiceCenter, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.
- Per informazioni sull'amministrazione e sulla configurazione del sistema, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter*.
- Per informazioni sulla configurazione del database, consultare la *ServiceCenter Database Management and Administration Guide* (in inglese).
- Le copie delle guide in formato PDF possono essere scaricate dal sito Web CenterPoint ed essere consultate utilizzando Adobe Acrobat Reader, anch'esso disponibile sul sito Web CenterPoint. Per ulteriori informazioni, vedere *Sito Web CenterPoint di Peregrine* a pagina 9. È inoltre possibile ordinare copie cartacee della documentazione contattando il proprio rappresentante Peregrine Systems.

Esempi

Le finestre e gli esempi riportati in questa guida hanno scopo meramente illustrativo e potrebbero differire dai casi specifici.

Come contattare l'Assistenza Clienti

Per maggiori informazioni e assistenza sulla nuova versione o su ServiceCenter in generale, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems.

Sito Web CenterPoint di Peregrine

Informazioni sulla compatibilità tra versioni, sui requisiti hardware e software e su altri aspetti della configurazione sono disponibili presso il sito Web CenterPoint di Peregrine all'indirizzo: <http://support.peregrine.com>

- 1 Immettere il nome e la password di accesso.
- 2 Selezionare **Go** per passare a **CenterPoint**.
- 3 Per informazioni sulla configurazione e sulla compatibilità scegliere **ServiceCenter** dall'elenco **My Products** nella parte superiore della pagina.

Nota: Per informazioni sulle sedi di assistenza locali selezionare **Whom Do I Call?** dalla sezione **Contents** sulla sinistra della pagina. Verrà visualizzata la pagina **Peregrine Worldwide Contact Information**.

Sede centrale

Indirizzo:	Peregrine Systems, Inc. Attn: Customer Support 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Telefono:	+1 (858) 794-7428
Fax:	+1 (858) 480-3928

America del Nord e America del Sud

Telefono: +1 (800) 960-9998 (solo negli Stati Uniti e Canada, numero verde)
+ 1 (858) 794-7428 (Messico, America centrale e America del Sud)

Fax: +1 (858) 480-3928

Posta elettronica: support@peregrine.com

Europa, Asia/Pacifico, Africa

Per informazioni sulle sedi locali, vedere *Sito Web CenterPoint di Peregrine*.
È possibile inoltre contattare la *Sede centrale*.

Come contattare Education Services

Vengono offerti servizi di formazione per l'intera gamma di prodotti Peregrine, compreso ServiceCenter.

Informazioni aggiornate sui servizi di formazione offerti possono essere ottenute presso la sede indicata di seguito o all'indirizzo:

<http://www.peregrine.com/education>

Indirizzo: Peregrine Systems, Inc.
Attn: Education Services
3611 Valley Centre Drive
San Diego, CA 92130 USA

Telefono: +1 (858) 794-5009

Fax: +1 (858) 480-3928

1 Informazioni preliminari all'installazione

CAPITOLO

Questo capitolo descrive i requisiti di sistema per l'installazione di client e server ServiceCenter in ambiente Windows. Descrive, inoltre, il supporto Microsoft® Cluster e il driver ODBC di ServiceCenter. Una volta approntato il sistema, sarà possibile procedere con l'installazione descritta nel capitolo successivo.

Per verificare che il sistema sia stato approntato, leggere le seguenti sezioni:

- *Requisiti di installazione* a pagina 12
- *Supporto Microsoft® Cluster* a pagina 14
- *Driver ODBC di ServiceCenter* a pagina 16

Requisiti di installazione

Per informazioni complete sui requisiti e sulla compatibilità della piattaforma corrente, vedere *Sito Web CenterPoint di Peregrine* a pagina 9.

Prestazioni del client

Peregrine consiglia di provare ServiceCenter su diverse configurazioni client per verificare che i tempi di risposta del client stesso siano accettabili nel proprio ambiente.

Le seguenti informazioni si riferiscono a workstation client con sistemi operativi diversi che possono essere collegati a un server di ServiceCenter in ambiente Windows NT/2000/XP.

Non è possibile definire parametri esatti relativi ai requisiti di sistema del client in un ambiente client/server con applicazioni grafiche. Tali requisiti sono variabili a causa del gran numero di componenti che concorrono all'esecuzione dell'applicazione. Questi componenti comprendono, tra gli altri:

- velocità di clock della CPU
- quantità di memoria
- versione del sistema operativo
- architettura del bus del PC
- scheda video e i relativi driver
- tipo e velocità della rete
- utilizzo della CPU
- altre applicazioni in esecuzione sulla workstation

Presso le sedi dei clienti, nell'esecuzione di ServiceCenter su workstation con lo stesso processore è stata rilevata una vasta gamma di tempi di risposta, da frazioni di secondo a più secondi. Le differenze possono essere attribuite a fattori quali:

- versione del sistema operativo: (Windows 98/NT/XP/2000 o altri sistemi operativi supportati)
- architettura: bus PCI o bus IDE

- cache della CPU
- combinazione di scheda e driver video

Requisiti hardware e software

I requisiti per l'installazione client/server di ServiceCenter in Windows NT/2000/XP sono i seguenti.

Per l'installazione del client (32 bit)

- Processore Pentium almeno 90 MHz
- Windows 98, Windows 2000, Windows XP o Windows NT versione 4.0
- 20 MB di spazio su disco o 32 MB se si installa Work Management
- Almeno 32 MB di RAM
- Risoluzione minima 800 x 600 e 16 colori (si consiglia 256 colori).
- Se si utilizza TCP/IP è necessario quanto segue:
 - Connettività TCP/IP all'host su cui viene eseguito il server di ServiceCenter
 - Winsock 1.1 conforme allo stack TCP/IP

Importante: Prima di eseguire il client di ServiceCenter in ambiente Windows è necessario installare e configurare il software di rete.

Per l'installazione del server

- Windows XP, Windows NT versione 4.0 o Windows 2000 (Windows 98 non è supportato su un server)
- 250 MB di spazio su disco
- Almeno 32 MB di RAM
 - Per l'esecuzione di test si consigliano 128 MB di RAM.
 - Per il funzionamento in produzione, la RAM dipende dal numero di utenti previsto.

Gruppi di utenti

Creare i gruppi di utenti che devono essere utilizzati dagli amministratori per l'installazione, l'esecuzione e la gestione di ServiceCenter. Per informazioni sulla creazione dei gruppi e l'impostazione delle autorizzazioni con User Manager, consultare la documentazione di Windows NT/2000/XP. I gruppi di utenti devono appartenere a un gruppo di amministratori. Per installare ServiceCenter, l'utente deve disporre dei privilegi di amministratore.

Indirizzo IP

Per convalidare l'indirizzo IP della workstation o del server sui quali è in esecuzione, ServiceCenter si serve di un servizio chiamato *getmyip*. Nel caso di computer con più indirizzi IP, il servizio *getmyip* restituisce sempre l'indirizzo IP più basso. In alcuni casi tale indirizzo non è accettabile. Ad esempio, aggiungendo un nuovo indirizzo IP inferiore a tutti quelli esistenti, la convalida non va a buon fine.

Se non si desidera che la licenza del server di ServiceCenter venga convalidata con l'indirizzo IP più basso, immettere il seguente parametro di inizializzazione nel file *sc.ini*.

```
-ip_address:<indirizzo>
```

dove *indirizzo* è l'indirizzo IP effettivo da utilizzare. Inserire questo parametro nella sezione Installed Configuration. Se l'indirizzo specificato non è un indirizzo IP valido per la workstation o il server in questione, ServiceCenter non verrà avviato.

Supporto Microsoft® Cluster

ServiceCenter supporta la funzionalità Microsoft Cluster per Windows NT. Secondo la definizione Microsoft, "un cluster di server è un gruppo di server indipendenti gestiti come un unico sistema per offrire una maggiore disponibilità, gestibilità e scalabilità".

I requisiti minimi per un cluster di server sono:

- Due server collegati in rete
- La possibilità per ogni server di accedere al disco cluster condiviso
- Software cluster speciale che fornisca servizi quali il rilevamento di guasti, il ripristino e la possibilità di gestire i server come un sistema unico,

Un esempio è rappresentato da Microsoft Cluster Server (MSCS)

Installazione di cluster con Microsoft Cluster Server (MSCS)

Per supportare MSCS:

- 1 Installare ServiceCenter su ogni nodo del cluster.
Il disco condiviso contiene la directory dati di ServiceCenter.
- 2 Modificare il file `sc.ini` di ServiceCenter indicando la posizione della directory dati e il nome del cluster.
- 3 Configurare ServiceCenter come risorsa cluster utilizzando Microsoft Cluster Administrator.

Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione MSCS.

Considerazioni su MSCS

Tutti i dati e i programmi condivisi devono trovarsi su un disco cluster condiviso. Avviare e arrestare ServiceCenter utilizzando Microsoft Cluster Administrator. Non avviare o arrestare ServiceCenter usando l'applicazione ServiceCenter Console.

Per aggiungere ServiceCenter come risorsa cluster:

- 1 Aggiungere ServiceCenter come risorsa cluster utilizzando lo strumento Microsoft Cluster Administrator.
- 2 Installare il servizio ServiceCenter su ogni nodo del cluster.
- 3 Aggiungere ServiceCenter come servizio cluster generico.
- 4 Creare un gruppo di programmi su ogni nodo del cluster.
- 5 Impostare eventuali dipendenze da altri servizi (ad esempio Microsoft SQL Server).

- 6 Aggiungere il seguente parametro al file `sc.ini` del server cluster:

`clustername:nome_cluster`

dove `nome_cluster` è il nome del servizio cluster.

- 7 Generare un nuovo codice di autorizzazione da utilizzare con il cluster.

È necessario generare un nuovo codice di autorizzazione per il file `sc.ini` sulla base dell'indirizzo IP del proprio ambiente cluster. Per il nuovo codice di autorizzazione contattare l'assistenza clienti Peregrine. Per ulteriori informazioni, vedere *Come contattare l'Assistenza Clienti* a pagina 9. Peregrine consiglia di salvare il vecchio codice di autorizzazione impostandolo come commento; in tal modo è possibile riutilizzarlo in caso di successiva rimozione di ServiceCenter dall'ambiente cluster.

Avviso: Se si specifica il nome di un cluster inesistente, ServiceCenter non sarà in grado di ottenere l'indirizzo IP del cluster stesso. Di conseguenza, la convalida del codice di autorizzazione non verrà completata e ServiceCenter non potrà essere avviato.

Driver ODBC di ServiceCenter

ServiceCenter dispone di un driver ODBC che consente agli utenti di generare i report direttamente dai dati presenti nel database P4. Il driver viene installato automaticamente insieme a ServiceCenter, ma è possibile anche installarlo separatamente.

Per installare, configurare, testare o utilizzare ServiceCenter, è necessario che ciascun sistema che utilizza l'applicazione client disponga del driver ODBC residente. Di norma si tratta del driver ODBC di ServiceCenter, tuttavia per i dati replicati è accettabile anche un driver ODBC nativo della piattaforma replicata.

Per ulteriori informazioni sul driver ODBC di ServiceCenter, consultare la *ServiceCenter Database Maintenance and Administration Guide* (in inglese).

2 Istruzioni di installazione

CAPITOLO

Questo capitolo illustra come installare la piattaforma client/server di ServiceCenter in ambiente Windows. Vengono fornite le procedure per l'installazione tipica, l'installazione personalizzata o l'aggiornamento di una versione. Questo capitolo descrive inoltre come gestire più istanze di ServiceCenter sullo stesso server, come modificare, riparare o rimuovere un'istanza della versione 5.1 di ServiceCenter e dove reperire le informazioni necessarie per personalizzare il server.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su

- *Installazione tipica* a pagina 19
- *Installazioni multiple del server di ServiceCenter* a pagina 30
- *Installazione personalizzata* a pagina 31
- *Aggiornamento di un'installazione* a pagina 41
- *Aggiornamento di un driver ODBC* a pagina 52
- *Altre attività di installazione* a pagina 53
- *Personalizzazione di un'installazione di ServiceCenter* a pagina 57

Preparazione per l'installazione

Se l'installazione viene eseguita in ambiente client/server con un client remoto rispetto al server, assicurarsi che l'installazione del server di ServiceCenter sia stata completata prima di iniziare l'installazione del lato client.

Per una corretta installazione del client sarà necessaria una connessione TCP/IP funzionante. Sarà inoltre necessario identificare un JRE (Java Runtime Environment) esistente o installare il JRE allegato all'installazione. Consultare il sito Web CenterPoint di Peregrine per informazioni più aggiornate sulla compatibilità JRE, compresi i dettagli sulla versione per server, client, nonché la compatibilità e l'integrazione tra i vari prodotti Peregrine. Per ulteriori informazioni, vedere *Sito Web CenterPoint di Peregrine* a pagina 9.

Per informazioni sull'installazione dei client di ServiceCenter su piattaforme specifiche, consultare:

- La *Guida all'installazione e alla configurazione del client Java* con istruzioni sull'installazione dei client Java di ServiceCenter su piattaforme Windows, Macintosh, UNIX e OS/2 per comunicare con server su piattaforme OS/390, UNIX o Windows
- La *SC3270 Client Installation Guide* (in inglese) con istruzioni sull'installazione del client bidirezionale 3270 di ServiceCenter che consente ai client Windows o UNIX di comunicare con server OS/390
- La *Guida all'installazione client/server per Unix* con le istruzioni per installare un server UNIX.

Documentazione HTML

Per impostazione predefinita, la maggior parte delle guide di ServiceCenter vengono installate dal programma di installazione in formato HTML. Ciò aumenta i tempi di installazione e lo spazio disponibile necessario. La documentazione è disponibile in formato PDF o HTML sul CD-ROM della documentazione di ServiceCenter 5.1. Se si preferisce ridurre i tempi dell'installazione iniziale e consultare il CD-ROM della documentazione (installando la documentazione in un secondo momento), scegliere l'installazione **Personalizzata**. Per ulteriori informazioni, vedere *Installazione personalizzata* a pagina 31.

Piattaforme Windows supportate

È possibile installare ServiceCenter su Windows NT, Windows 2000 o Windows XP. Per ulteriori informazioni sulle piattaforme supportate e i requisiti delle risorse, vedere *Sito Web CenterPoint di Peregrine* a pagina 9.

Installazione tipica

Un'installazione tipica di ServiceCenter include:

- Client ServiceCenter
- Windows NT Server
- Immagini bitmap
- Un client Java autonomo (scelta predefinita), un client locale o di rete per un browser Web o un client locale per un server Web. L'installazione del client Java comprende un JRE (Java Runtime Environment) che è facoltativo per l'installazione.

L'installazione di ServiceCenter può includere alcuni file condivisi Microsoft aggiornati. L'installazione visualizza dei messaggi relativi a questi file durante il processo di copia. Potrebbe essere necessario riavviare Windows al termine dell'installazione.

Per installare ServiceCenter:

- 1 Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente della propria workstation o server. Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il programma `setup.exe` verrà avviato automaticamente. In alternativa, per avviare l'esecuzione è possibile scegliere uno dei seguenti metodi:
 - Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su `autorun.exe`.
 - Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

```
D:\>setup
```

dove D definisce l'unità CD-ROM. Sostituire opportunamente la lettera di identificazione dell'unità CD-ROM.
- 2 Verrà visualizzata la schermata iniziale di Peregrine, come mostrato nella Figura 2-1 a pagina 20. Fare clic su **Install** per iniziare l'installazione.

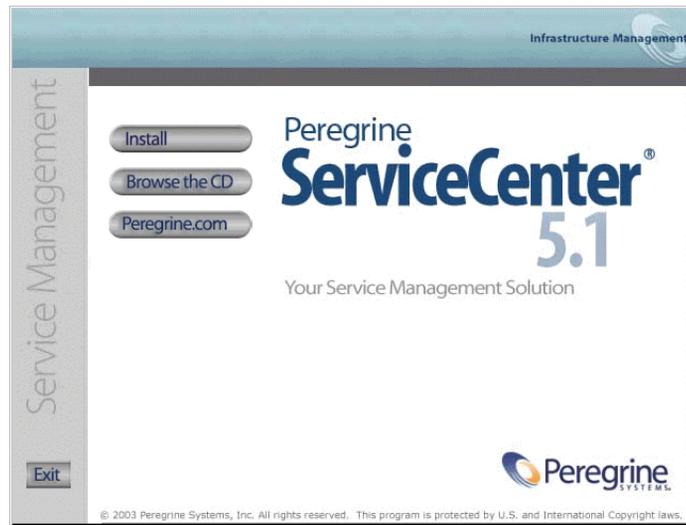


Figura 2-1: Schermata iniziale di ServiceCenter

- 3 Verrà avviata l'installazione guidata, come mostrato nella Figura 2-2. Fare clic su Avanti.

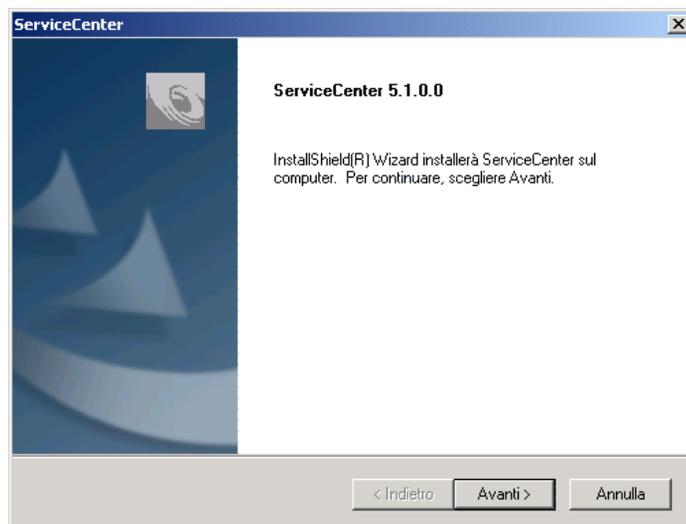


Figura 2-2: Installazione guidata

- 4 Scegliere l'installazione **Tipica**. La Figura 2-3 mostra un'installazione tipica dei componenti di ServiceCenter più comuni. Questa scelta è consigliabile se si è un nuovo utente o non si è sicuri di quali componenti di ServiceCenter scegliere.

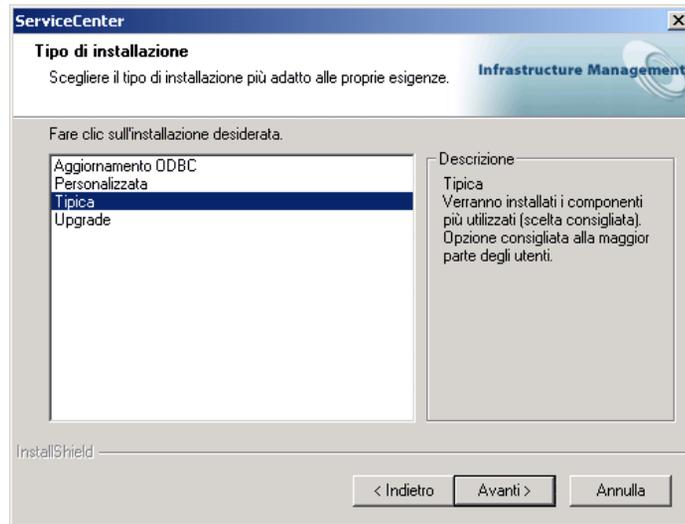


Figura 2-3: Finestra Tipo di installazione

Per:

- Installare una serie di componenti diversi, selezionare **Personalizzata** e passare a *Installazione personalizzata* a pagina 31.
- Aggiornare un'installazione di ServiceCenter 5.1 esistente, selezionare **Aggiornamento** e passare a *Aggiornamento di un'installazione* a pagina 41.
- Aggiornare il driver ODBC, selezionare **Aggiornamento ODBC** e passare a *Aggiornamento di un driver ODBC* a pagina 52.

Fare clic su **Avanti** per procedere all'installazione tipica. In un secondo momento sarà possibile aggiungere o rimuovere dei componenti.

- 5 Verrà visualizzata la finestra Scegliere la posizione di destinazione. L'installazione tipica crea una cartella C:\Programmi\Peregrine\ServiceCenter. La Figura 2-4 mostra la cartella di destinazione predefinita. Fare clic su **Sfoglia** per scegliere un percorso diverso. Fare clic su **Avanti**.

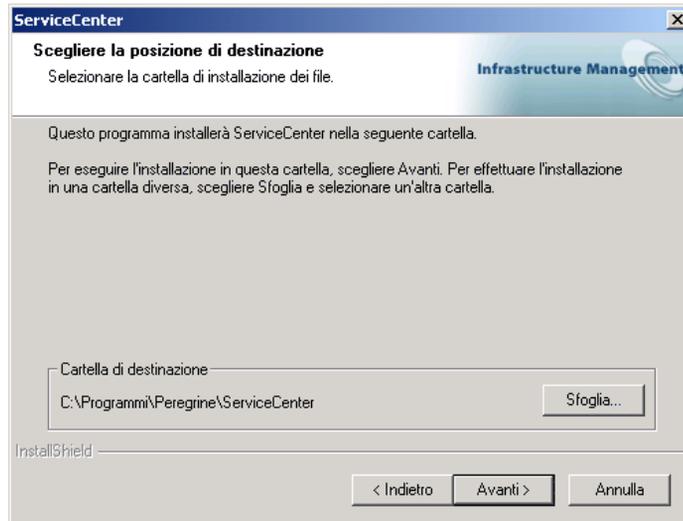


Figura 2-4: Finestra Scegliere la posizione di destinazione

- 6 Verrà visualizzata la finestra Codice di autorizzazione, come mostrato nella Figura 2-5.

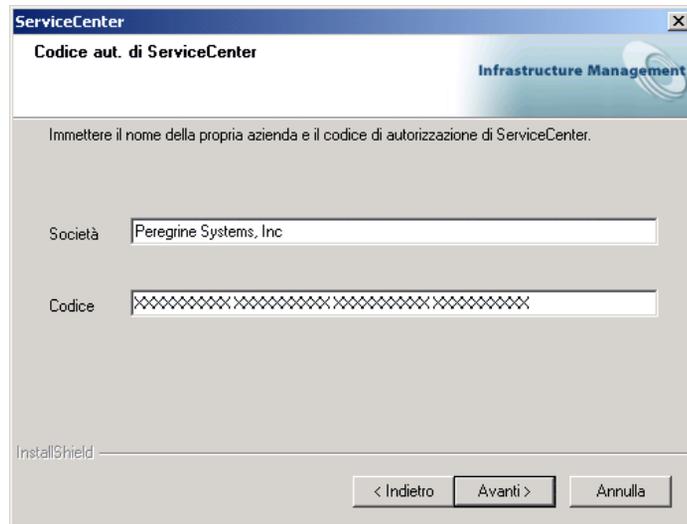


Figura 2-5: Finestra Codice di autorizzazione di ServiceCenter

Digitare il nome della società e il codice di autorizzazione (viene rilevata la distinzione tra maiuscole e minuscole). Fare clic su **Avanti**.

Il codice di autorizzazione viene memorizzato nel file `sc.ini`, dove può essere aggiornato in un secondo momento. Per informazioni su come ottenere o aggiornare il codice di autorizzazione, vedere [Come contattare l'Assistenza Clienti](#) a pagina 9.

Nota: Durante l'installazione, fare clic su **Indietro** per tornare a una finestra precedente e modificare i dati immessi oppure su **Annulla** per interrompere l'installazione.

- 7 La Figura 2-6 mostra la finestra Informazioni sulla licenza e Leggimi. In questa finestra sono disponibili ulteriori informazioni sulla licenza, su come accedere alle note sulla versione, al sito Web CenterPoint di Peregrine e sull'assistenza clienti. Fare clic su **Avanti**.

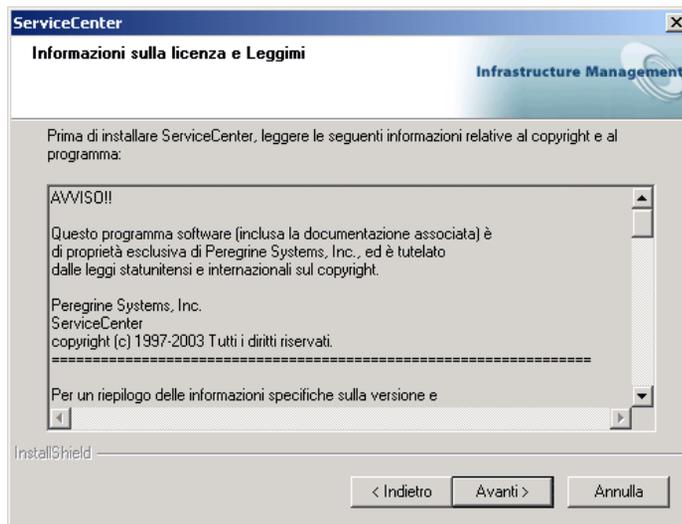


Figura 2-6: Finestra Informazioni sulla licenza e Leggimi

- 8 La Figura 2-7 a pagina 25 mostra la finestra Informazioni sul server TCP/IP. L'installazione rileva automaticamente l'ID servizio (numero di porta) assegnato alla workstation o al server. Se non viene visualizzato alcun numero di porta, contattare l'amministratore del sistema per verificare la connessione TCP/IP. Fare clic su **Avanti**. L'installazione convaliderà il nome host.



Figura 2-7: Finestra Informazioni sul server TCP/IP

Nota: Ogni qual volta si installa una nuova istanza su una stessa workstation, è necessario specificare un numero di porta diverso per ciascuna istanza.

9 La Figura 2-8 mostra la finestra Java Runtime Environment.

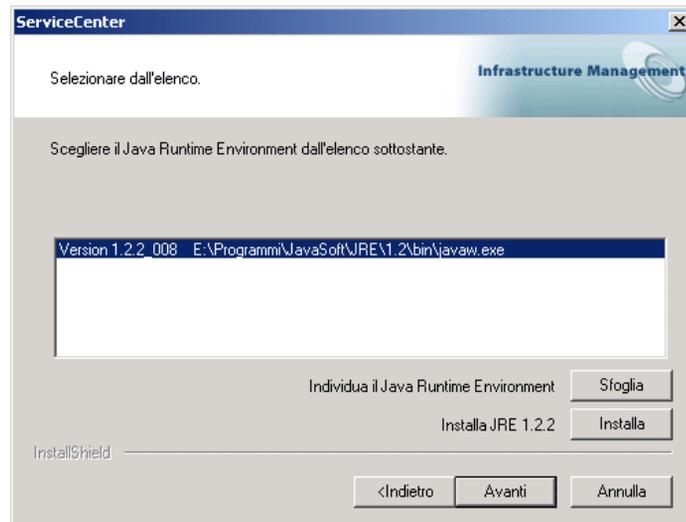


Figura 2-8: Finestra di selezione del JRE

Il client Java di ServiceCenter necessita di un JRE per essere eseguito come applicazione autonoma. Il JRE crea una Java Virtual Machine (JVM) utilizzata da questa applicazione autonoma. Se nel sistema sono installate una o più versioni di JRE, selezionare dall'elenco la versione da utilizzare con ServiceCenter; oppure, se questa non appare nell'elenco, individuarla scorrendo le directory.

Se nel sistema non è installato un JRE, fare clic su **Installa** per utilizzare la versione presente sul CD-ROM di installazione. Il JRE incluso in questa versione è Java 2 Runtime di Sun, versione 1.2.2_008. Se installata, questa versione diventa il JRE predefinito del sistema. Se è già installata una versione diversa, prima di selezionarla verificare sul [Sito Web CenterPoint di Peregrine](#) che si tratti di una versione consigliata per ServiceCenter.

La Figura 2-9 mostra un JRE selezionato. Dopo aver selezionato un JRE esistente oppure dopo aver installato la versione fornita con ServiceCenter, fare clic su **Avanti**.

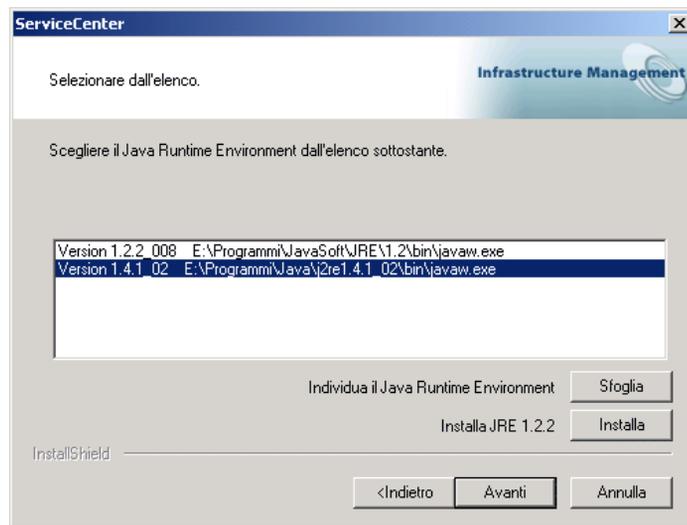


Figura 2-9: Finestra Java Runtime Environment

- 10 Verrà visualizzata la finestra Cartella programmi e nome servizio, come mostrato nella Figura 2-10 a pagina 27. Il programma di installazione crea una nuova cartella di programmi ServiceCenter o consente di digitare un nome diverso per la cartella di programmi.

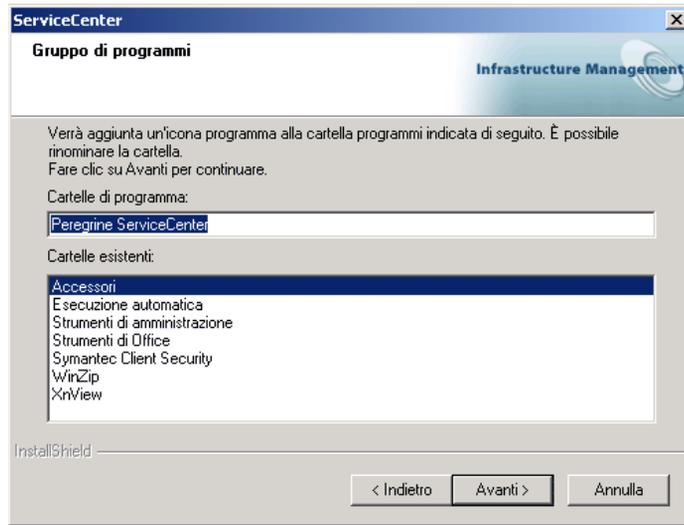


Figura 2-10: Finestra Cartella programmi e nome servizio

Questo stesso nome viene utilizzato anche come nome servizio Windows per ServiceCenter. È possibile accettare il nome predefinito oppure modificarlo. Fare clic su **Avanti**.

- 11 A questo punto, il programma di installazione dispone di informazioni sufficienti per iniziare a copiare i file nella directory del programma specificata. La Figura 2-11 mostra un riepilogo delle impostazioni richieste durante il processo di configurazione dell'installazione.

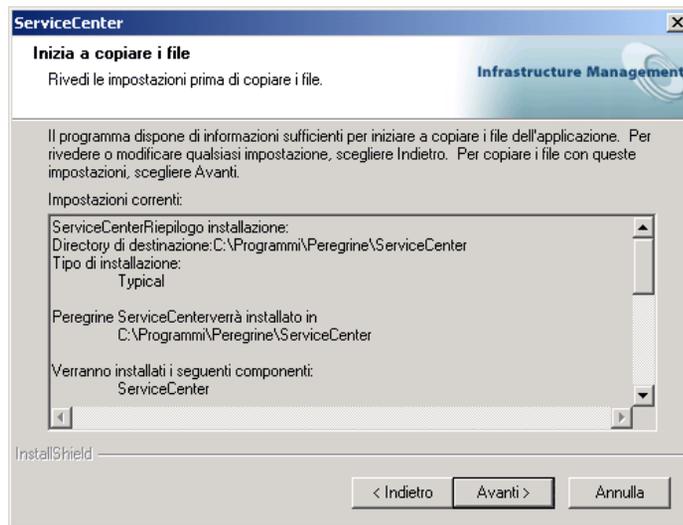


Figura 2-11: Copia dei file

Per un'installazione tipica, vengono visualizzati i componenti da installare, la configurazione del client Java e di ReportCenter e le informazioni sulla connettività TCP/IP. È possibile modificare queste impostazioni prima che inizi l'installazione facendo clic su **Indietro** fino a tornare alla finestra in cui modificare i valori di impostazione. Se le opzioni visualizzate sono quelle desiderate, fare clic su **Avanti**.

- 12 L'installazione inizierà a copiare i file selezionati, come mostrato nella Figura 2-12. È possibile interrompere l'installazione facendo clic su **Annulla**.

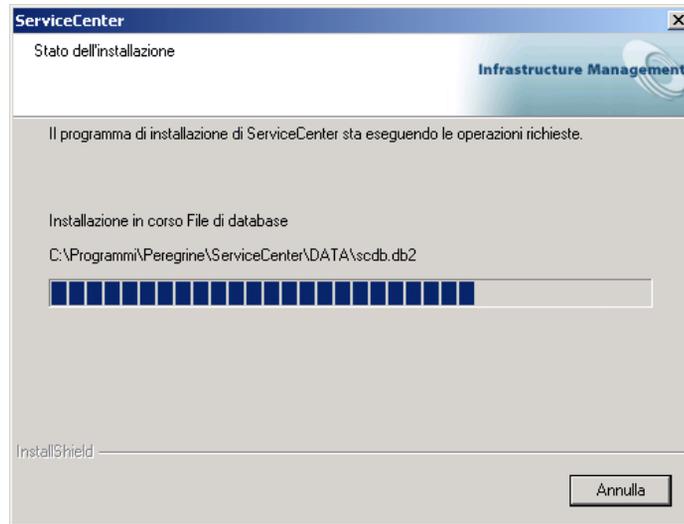


Figura 2-12: Finestra Stato dell'installazione

- 13 La Figura 2-13 mostra la finestra di installazione completata. Se non si intende avviare il server di ServiceCenter, deselezionare la casella di controllo prima di fare clic su **Fine**.

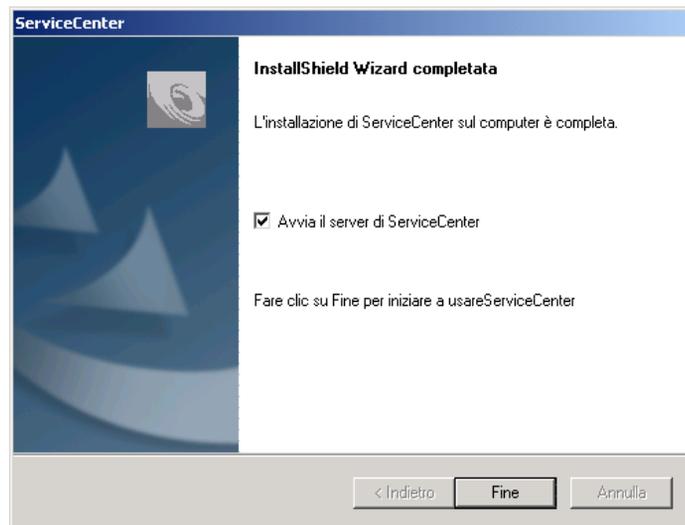


Figura 2-13: InstallShield Wizard completata

Nota: ServiceCenter contiene alcuni componenti condivisi con altri programmi del sistema. Se ServiceCenter non è stato installato in precedenza o se l'installazione di ServiceCenter copia file più recenti di quelli attualmente in uso nel sistema, ad esempio i file .dll nelle directory Windows\System o Windows\System32, il programma di installazione chiederà di riavviare il sistema. Questa finestra di dialogo viene visualizzata solo quando si installano file di sistema condivisi. Selezionare **Sì** o **No** e fare clic su **Fine** per completare l'installazione.

Se si desidera installare componenti aggiuntivi, vedere *Installazione personalizzata* a pagina 31.

Installazioni multiple del server di ServiceCenter

È possibile implementare installazioni multiple del server di ServiceCenter sulla stessa workstation ed eseguirle contemporaneamente. Per installare più istanze del server, selezionare l'opzione **Windows NT Server**. Le altre versioni possono continuare a funzionare normalmente, tuttavia la nuova versione deve risiedere in una nuova directory.

Importante: Ogni qual volta si installa una nuova istanza su una stessa workstation, è necessario specificare un numero di porta diverso per ciascuna istanza.

Per installare un'altra istanza di ServiceCenter:

- Seguire la procedura di installazione descritta in *Installazione tipica* a pagina 19 o *Installazione personalizzata*. All'inizio dell'installazione, verrà visualizzato il messaggio mostrato nella Figura 2-14. Fare clic su OK per continuare. Se il programma di installazione rileva la presenza di un'istanza esistente di ServiceCenter, interpreta la seconda istanza come ServiceCenter2 e specifica automaticamente una directory ServiceCenter2. Man mano che si installano più istanze della versione 5.1, il numero aggiunto al nome di ServiceCenter viene incrementato.



Figura 2-14: Avviso di installazioni multiple

Nota: Le versioni precedenti non dispongono di questo sistema di identificazione, anche se è possibile continuare ad eseguirle contemporaneamente a nuove versioni.

Installazione personalizzata

Quando si installa la versione 5.1 di ServiceCenter è possibile scegliere tra un'installazione tipica, personalizzata o di aggiornamento. Scegliere l'installazione personalizzata se si desidera installare un numero inferiore di componenti rispetto a un'installazione tipica, scegliere un percorso di installazione diverso o installare subito tutti i componenti disponibili. L'installazione personalizzata prevede come impostazione predefinita:

- Client ServiceCenter
- Windows NT Server
- Immagini bitmap
- Un client Java autonomo (scelta predefinita), un client locale o di rete per un browser Web o un client locale per un server Web. L'installazione del client Java comprende un JRE (Java Runtime Environment) che è facoltativo per l'installazione.
- ReportCenter

È possibile aggiungere o eliminare componenti durante la fase di configurazione dell'installazione.

Scegliere l'installazione personalizzata se si desidera aggiungere i seguenti componenti a un'installazione esistente:

- Client Java aggiuntivi:
 - Un client autonomo
 - Un client di rete
 - Un client basato su browser per un server Web locale o remoto
- ReportCenter:
 - Un client locale completo
 - Solo il client e la funzione di pianificazione

Per creare un'installazione personalizzata:

- 1 Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente della propria workstation o server. Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il programma `setup.exe` verrà avviato automaticamente. In alternativa, per avviare l'esecuzione è possibile scegliere uno dei seguenti metodi:
 - Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su `autorun.exe`.
 - Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:
`D:\>setup`
dove D definisce l'unità CD-ROM.

- 2 Verrà visualizzata la schermata iniziale di Peregrine, come mostrato nella Figura 2-15. Fare clic su **Install** per iniziare l'installazione.

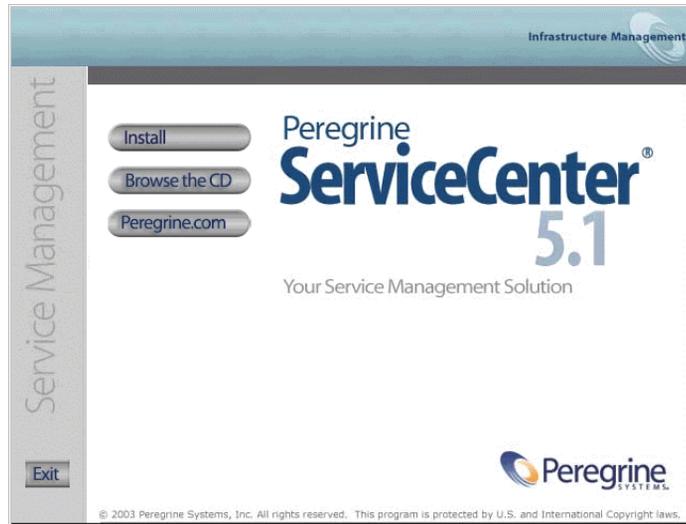


Figura 2-15: Schermata iniziale di ServiceCenter

- 3 Verrà avviata l'installazione guidata, come mostrato nella Figura 2-16. Fare clic su **Avanti**.

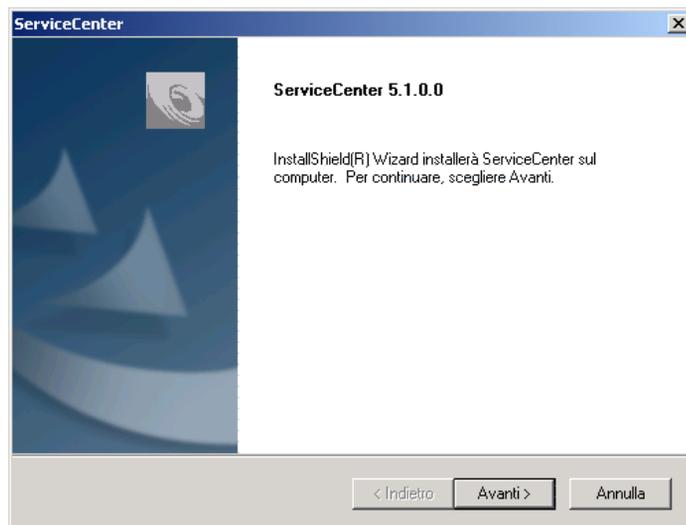


Figura 2-16: Installazione guidata

- Quando viene visualizzata la finestra Tipo di installazione, mostrata nella Figura 2-17, selezionare **Personalizzata**. Fare clic su **Avanti**.

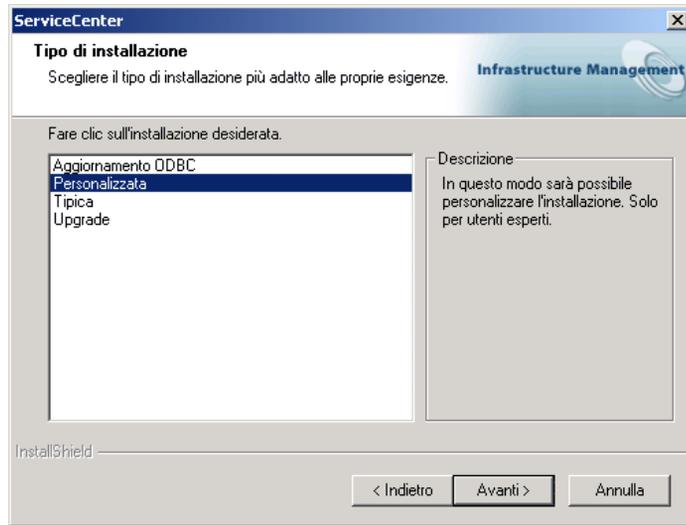


Figura 2-17: Finestra Tipo di installazione

- Verrà visualizzata la finestra Scegliere la posizione di destinazione. L'installazione personalizzata crea una cartella C:\Programmi\Peregrine\ServiceCenter. La Figura 2-18 a pagina 35 mostra la cartella di destinazione predefinita. Fare clic su **Sfoggia** per scegliere un percorso diverso. Fare clic su **Avanti**.

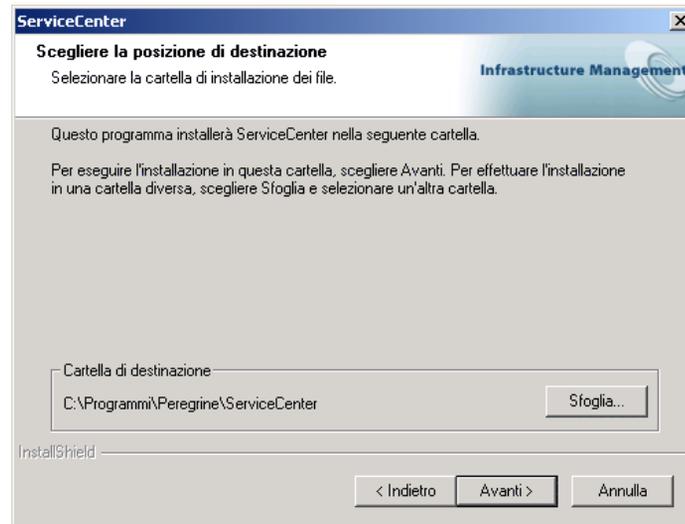


Figura 2-18: Finestra Scegliere la posizione di destinazione

Se nella cartella di destinazione è già installato ServiceCenter, viene richiesto di specificare un percorso diverso.

- 6 Verrà visualizzata la finestra Selezione componenti, come mostrato nella Figura 2-19 a pagina 36. I componenti contrassegnati con un segno di spunta rappresentano la selezione predefinita per un'installazione personalizzata. È possibile deselegionare queste caselle o selezionarne altre, in base alla configurazione desiderata. Se installati in una directory diversa, è possibile aggiungere altri componenti o rimuoverli nell'ambito del processo di manutenzione.

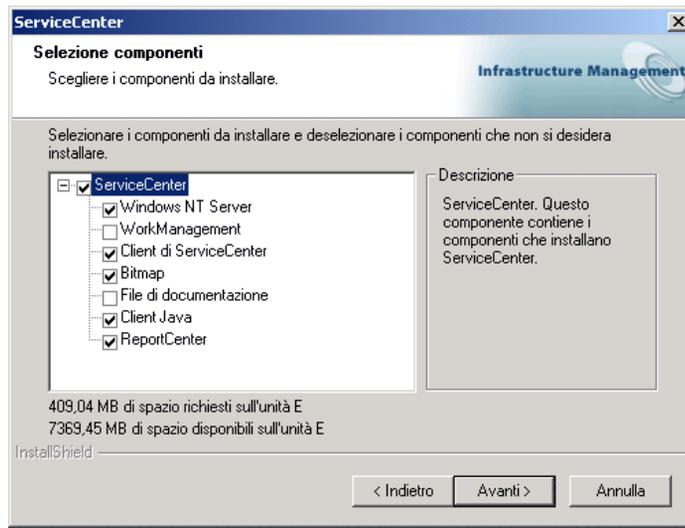


Figura 2-19: Finestra Selezione componenti per un'installazione personalizzata

La Figura 2-20 mostra tutte le caselle selezionate per un'installazione completa. Una volta selezionati tutti i componenti che si desidera installare, fare clic su **Avanti**.

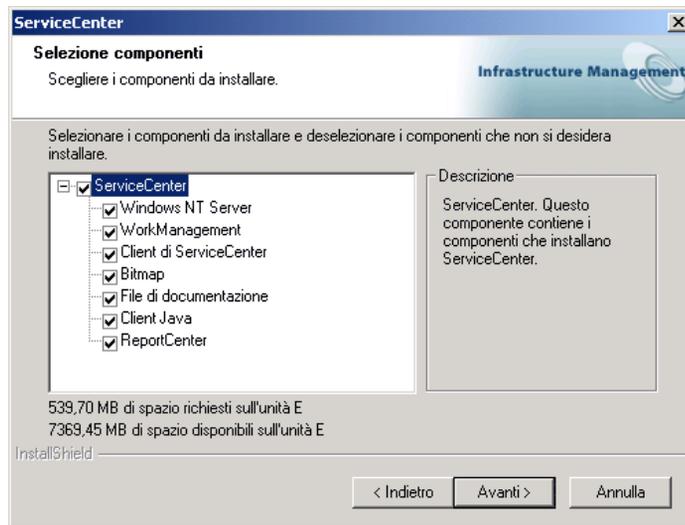


Figura 2-20: Finestra Selezione componenti

- 7 Verrà visualizzata la finestra Codice di autorizzazione, come mostrato nella Figura 2-21. Digitare il nome della società e il codice di autorizzazione (viene rilevata la distinzione tra maiuscole e minuscole).

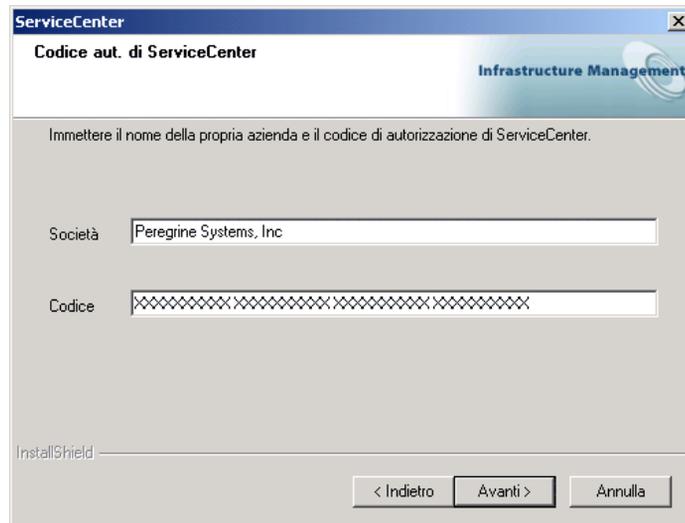


Figura 2-21: Finestra Codice di autorizzazione di ServiceCenter

Il codice di autorizzazione viene memorizzato nel file `sc.ini`, dove può essere aggiornato in un secondo momento. Per informazioni su come ottenere o aggiornare il codice di autorizzazione, vedere [Come contattare l'Assistenza Clienti](#) a pagina 9.

Nota: Durante l'installazione, fare clic su **Indietro** per tornare a una finestra precedente e modificare i dati immessi oppure su **Annulla** per interrompere l'installazione.

- 8 La Figura 2-22 a pagina 38 mostra la finestra Informazioni sulla licenza e Leggimi. In questa finestra sono disponibili ulteriori informazioni sulla licenza, su come accedere alle note sulla versione, al sito Web CenterPoint di Peregrine e sull'assistenza clienti. Fare clic su **Avanti**.

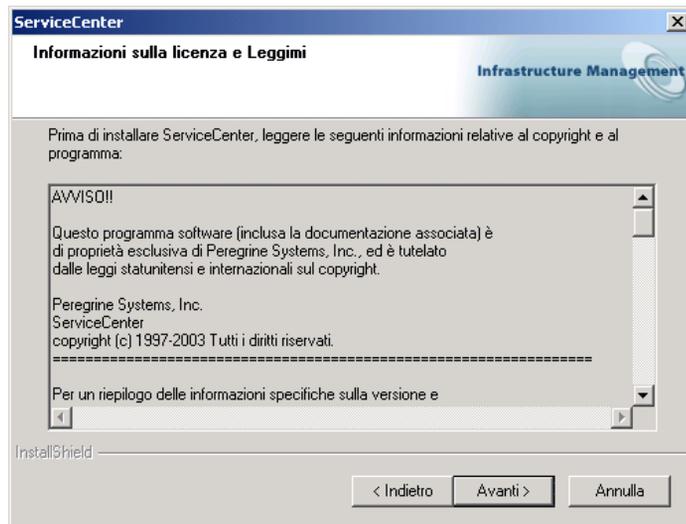


Figura 2-22: Finestra Informazioni sulla licenza e Leggimi

- 9 La Figura 2-23 mostra la finestra Informazioni sul server TCP/IP. L'installazione rileva automaticamente l'ID servizio (numero di porta) assegnato alla workstation o al server. Se non viene visualizzato alcun numero di porta, contattare l'amministratore del sistema per verificare la connessione TCP/IP. Fare clic su **Avanti**. L'installazione convaliderà il nome host prima di passare alla finestra successiva.

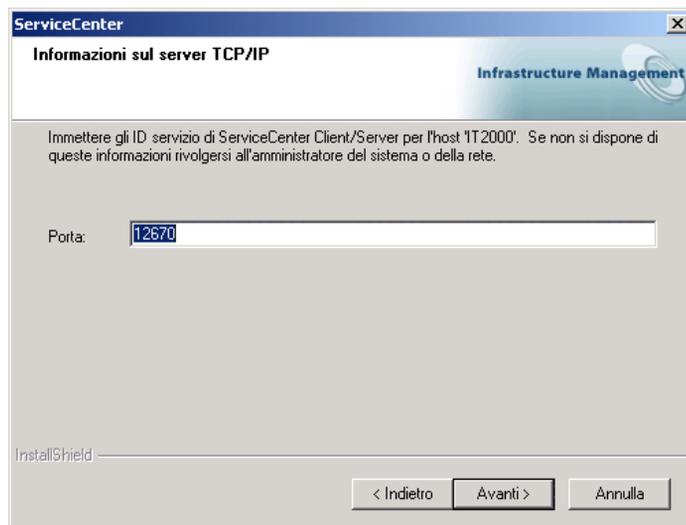


Figura 2-23: Finestra Informazioni sul server TCP/IP

Nota: Ogni qual volta si installa una nuova istanza su una stessa workstation, è necessario specificare un numero di porta diverso per ciascuna istanza.

- 10 La Figura 2-24 mostra la finestra Opzione client Java. La scelta predefinita prevede un client Java autonomo; è possibile tuttavia scegliere una delle altre opzioni di configurazione del client Java. Fare clic su **Avanti**. Per ulteriori informazioni su queste opzioni, consultare la *Guida all'installazione e alla configurazione del client Java*.

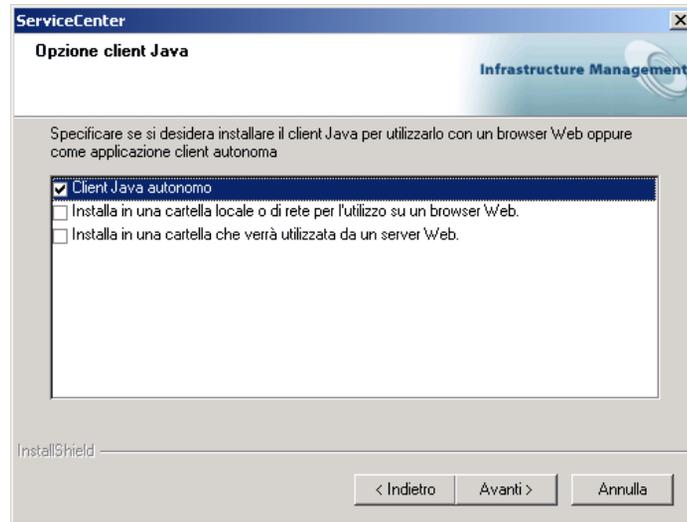


Figura 2-24: Finestra Opzione client Java

- 11 La Figura 2-25 mostra un JRE selezionato nella finestra Java Runtime Environment.

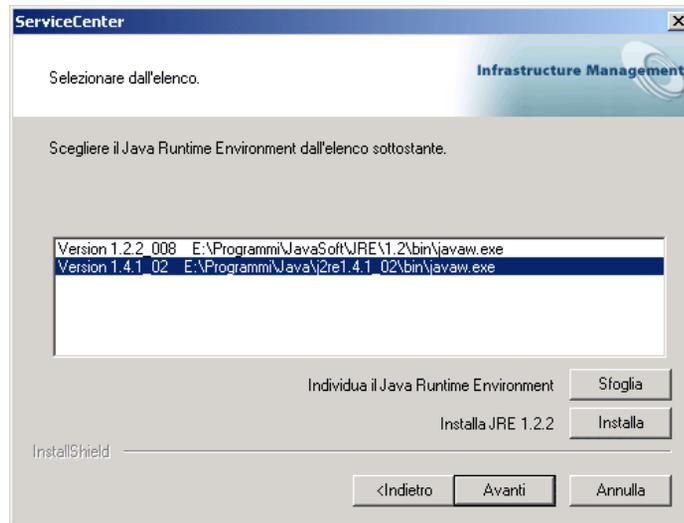


Figura 2-25: Finestra Java Runtime Environment

Il client Java di ServiceCenter necessita di un JRE per essere eseguito come applicazione autonoma. Il JRE crea una Java Virtual Machine (JVM) utilizzata da questa applicazione autonoma. Se nel sistema sono installate una o più versioni di JRE, selezionare dall'elenco la versione da utilizzare con ServiceCenter; oppure, se questa non appare nell'elenco, individuarla scorrendo le directory.

Se nel sistema non è installato un JRE, fare clic su **Installa** per utilizzare la versione presente sul CD-ROM di installazione. Il JRE incluso in questa versione è Java 2 Runtime di Sun, versione 1.2.2_008. Se installata, questa versione diventa il JRE predefinito del sistema. Se è già installata una versione diversa, prima di selezionarla verificare sul *Sito Web CenterPoint di Peregrine* che si tratti di una versione consigliata per ServiceCenter.

Dopo aver selezionato un JRE esistente oppure dopo aver installato la versione fornita con ServiceCenter, fare clic su **Avanti**. Per ulteriori informazioni sull'installazione del client Java, consultare la *Guida all'installazione e alla configurazione del client Java*.

- 12 Verrà visualizzata la finestra Opzioni di ReportCenter. La Figura 2-26 mostra l'installazione locale di ReportCenter selezionata. È possibile anche selezionare l'installazione del solo client. Per ulteriori informazioni sull'installazione di istanze multiple di ReportCenter, vedere *Altre attività di installazione* a pagina 53. Fare clic su **Avanti**.

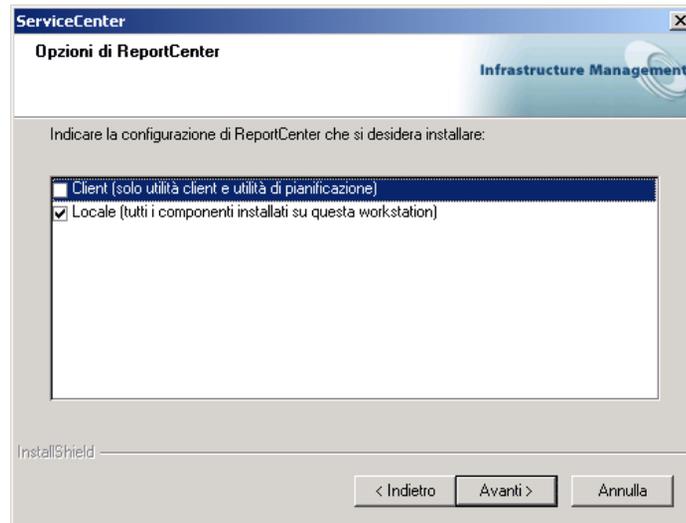


Figura 2-26: Finestra Opzioni di ReportCenter

- 13 Per completare l'installazione personalizzata, tornare ai passaggi rimanenti in *Installazione tipica*, iniziando con il passaggio 10 a pagina 26. A seconda dei componenti selezionati, può essere necessario riavviare la workstation o il server al termine dell'installazione.

Aggiornamento di un'installazione

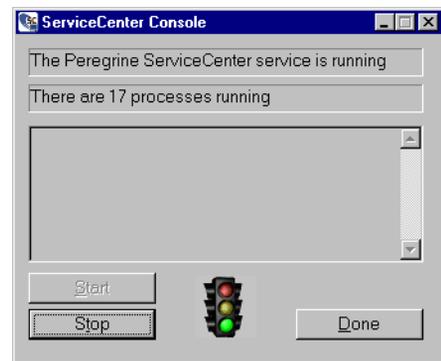
Scegliere **Aggiornamento** per effettuare la migrazione da una versione precedente dei componenti di ServiceCenter alla versione 5.1. In ogni caso, un aggiornamento non aggiorna le applicazioni di database di ServiceCenter né i file RTE delle installazioni esistenti. Le applicazioni della versione precedente funzionano correttamente con i file RTE più recenti, salvo alcune eccezioni.

Se si desidera aggiornare le applicazioni di ServiceCenter, aggiornare sia i file RTE sia le applicazioni di database. Seguire prima le istruzioni di installazione fornite in questa guida, quindi eseguire l'aggiornamento dell'applicazione secondo quanto indicato nella *Guida all'utilità di aggiornamento di ServiceCenter* utilizzando l'Utilità di aggiornamento di ServiceCenter (non inclusa nel CD-ROM di installazione).

Se si sta effettuando un aggiornamento a una versione diversa, effettuare una rigenerazione IR sul nuovo server. Questa operazione non è necessaria se si esegue un aggiornamento a varianti della stessa versione (ad esempio da 5.0 a 5.1).

Seguire i passaggi indicati di seguito per aggiornare l'installazione di ServiceCenter:

- 1 Se il server di ServiceCenter da aggiornare è in esecuzione come task in background, è necessario arrestarlo prima di installare altri componenti. Dal menu **Start** di Windows, scegliere **Programmi > Peregrine ServiceCenter > ServiceCenter Console**. Se il semaforo è verde, fare clic su **Stop**. Attendere che il semaforo diventi giallo, quindi rosso. I passaggi della procedura variano a seconda dei moduli da aggiornare.



Importante: Se sono installate più istanze di ServiceCenter 5.1, ciascuna istanza dispone della propria console e di un insieme di processi. Assicurarsi di arrestare l'insieme di processi corrispondente all'istanza di ServiceCenter da aggiornare.

- 2 Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente della propria workstation o server. Se è abilitata l'esecuzione automatica, il programma `setup.exe` verrà avviato automaticamente. In caso contrario, scorrere le directory del CD-ROM e fare doppio clic su `autorun.exe`.
- 3 Verrà visualizzata la schermata iniziale di Peregrine. Fare clic su **Install**.

- 4 Verrà visualizzato il messaggio mostrato nella Figura 2-27. Fare clic su OK. Per ulteriori informazioni, vedere *Installazioni multiple del server di ServiceCenter* a pagina 30.



Figura 2-27: Avviso di installazioni multiple

- 5 Verrà avviata l'installazione guidata, come mostrato nella Figura 2-28. Fare clic su **Avanti**.

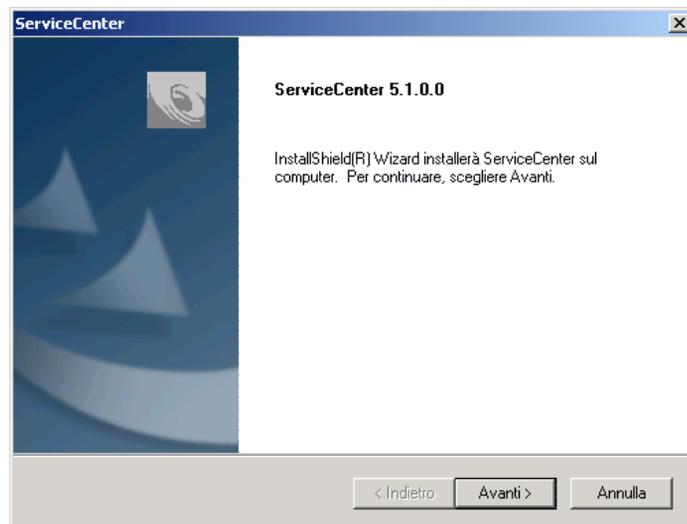


Figura 2-28: Installazione guidata

- 6 Nella finestra Tipo di installazione, mostrata nella Figura 2-29, selezionare **Aggiornamento**. Fare clic su **Avanti**.

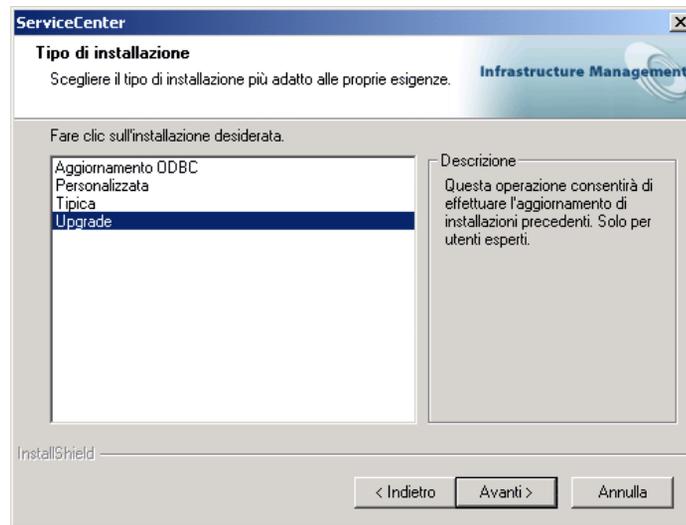


Figura 2-29: Tipo di installazione

- 7 La Figura 2-30 mostra la finestra Directory per l'aggiornamento. Selezionare **Aggiorna**. Individuare il percorso di installazione dell'istanza di ServiceCenter da aggiornare. Fare clic su **Avanti**.

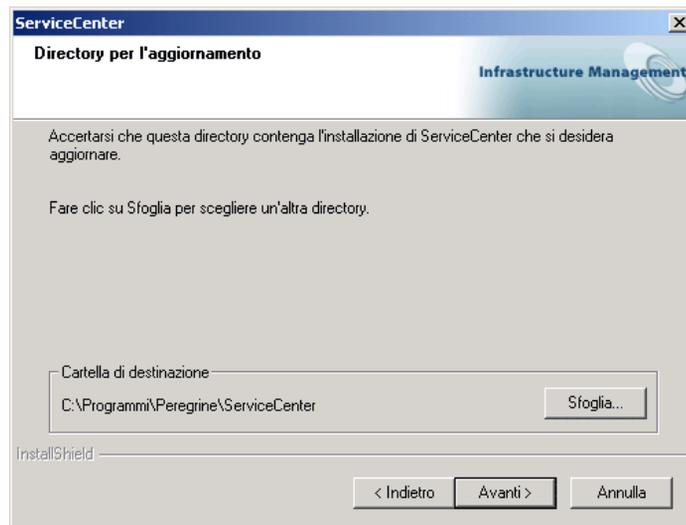


Figura 2-30: Directory per l'aggiornamento

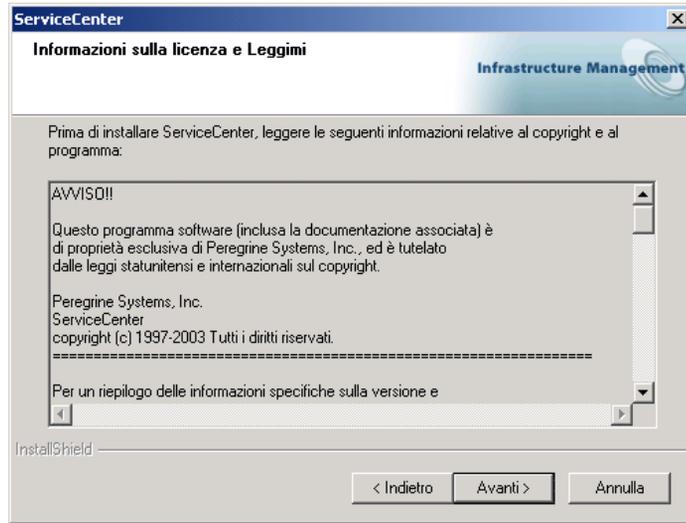


Figura 2-32: Informazioni sulla licenza e Leggi

- 10 La Figura 2-33 mostra la finestra Informazioni sul server TCP/IP. L'installazione rileva automaticamente l'ID servizio (numero di porta) assegnato alla workstation o al server. Se non viene visualizzato alcun numero di porta, contattare l'amministratore del sistema per verificare la connessione TCP/IP. Fare clic su **Avanti**. L'installazione convaliderà il nome host.



Figura 2-33: Finestra Informazioni sul server TCP/IP

Nota: Il processo di aggiornamento rileva il numero di porta specificato nell'installazione originale.

- 11 La Figura 2-34 mostra la finestra Opzione client Java. La scelta predefinita prevede un client Java autonomo; è possibile tuttavia scegliere una delle altre opzioni di configurazione del client Java. Fare clic su **Avanti**. Per ulteriori informazioni su queste opzioni, consultare la *Guida all'installazione e alla configurazione del client Java*.

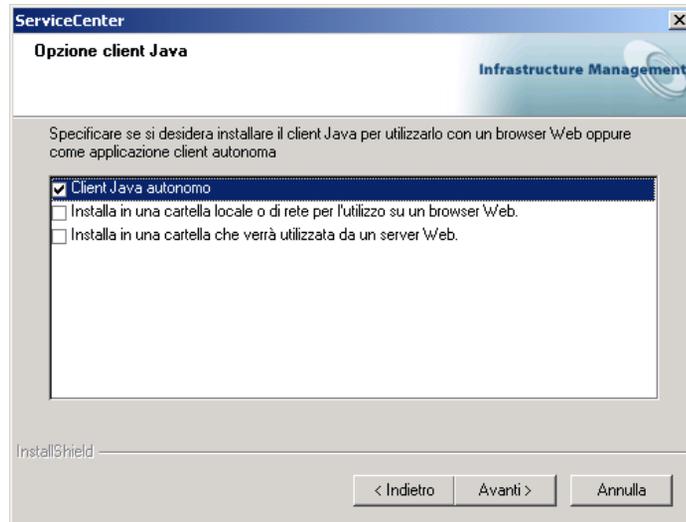


Figura 2-34: Finestra Opzione client Java

- 12 La Figura 2-35 mostra un JRE selezionato nella finestra Java Runtime Environment.

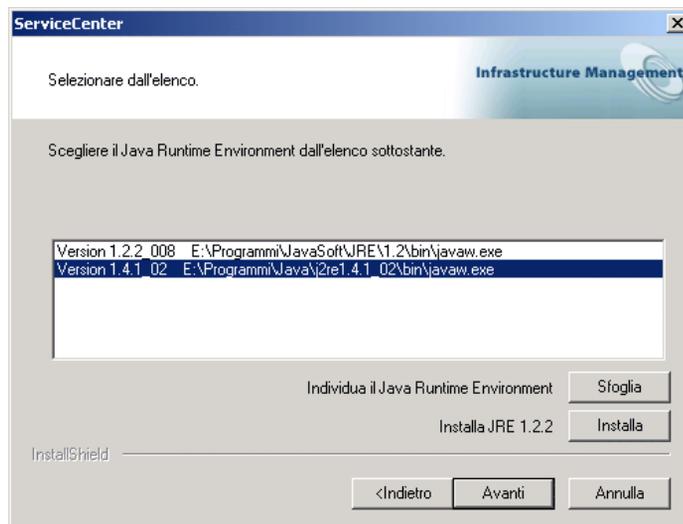


Figura 2-35: Finestra Java Runtime Environment

Il client Java di ServiceCenter necessita di un JRE per essere eseguito come applicazione autonoma. Il JRE crea una Java Virtual Machine (JVM) utilizzata da questa applicazione autonoma. Se nel sistema sono installate una o più versioni di JRE, selezionare dall'elenco la versione da utilizzare con ServiceCenter; oppure, se questa non appare nell'elenco, individuarla scorrendo le directory.

Se nel sistema non è installato un JRE, fare clic su **Installa** per utilizzare la versione presente sul CD-ROM di installazione. Il JRE incluso in questa versione è Java 2 Runtime di Sun, versione 1.2.2_008. Se installata, questa versione diventa il JRE predefinito del sistema. Se è già installata una versione diversa, prima di selezionarla verificare sul *Sito Web CenterPoint di Peregrine* che si tratti di una versione consigliata per ServiceCenter.

Dopo aver selezionato un JRE esistente oppure dopo aver installato la versione fornita con ServiceCenter, fare clic su **Avanti**. Per ulteriori informazioni sull'installazione del client Java, consultare la *Guida all'installazione e alla configurazione del client Java*.

- 13 Viene visualizzata la finestra Opzioni di ReportCenter. La Figura 2-36 mostra l'installazione locale di ReportCenter selezionata. È possibile anche selezionare l'installazione del solo client. Per ulteriori informazioni sull'installazione di istanze multiple di ReportCenter, vedere *Altre attività di installazione* a pagina 53. Fare clic su Avanti.

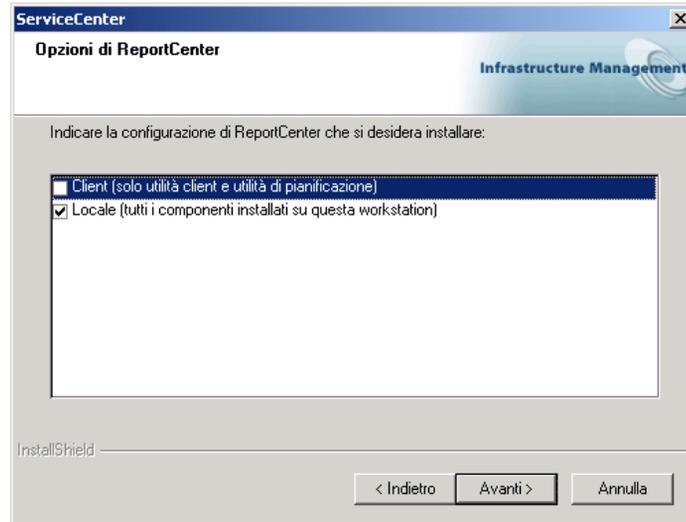


Figura 2-36: Finestra Opzioni di ReportCenter

- 14 La Figura 2-37 mostra la finestra Cartella programmi e nome servizio. Scorrere l'elenco e scegliere una cartella esistente oppure digitare il nome di una cartella. È consigliabile specificare lo stesso nome scelto per il menu Programmi. Fare clic su **Avanti**.

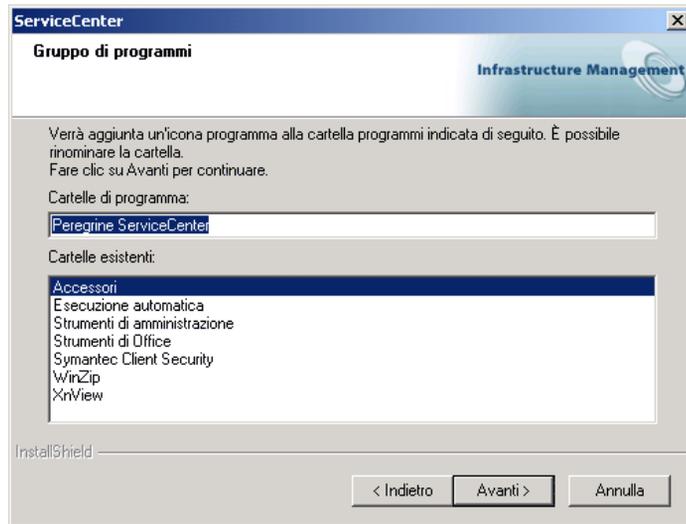


Figura 2-37: Selezione cartella programmi

- 15 A questo punto, il programma di installazione dispone di informazioni sufficienti per iniziare ad aggiornare i componenti di ServiceCenter installati nella directory del programma specificata. È possibile modificare queste impostazioni prima che inizi l'installazione facendo clic su **Indietro** fino a tornare alla finestra in cui modificare i valori di impostazione. Se le opzioni visualizzate sono quelle desiderate, fare clic su **Avanti**.

- 16 La Figura 2-38 mostra la finestra di installazione completata. Se non si intende riavviare subito la workstation, deselezionare la casella di controllo prima di fare clic su **Fine**.

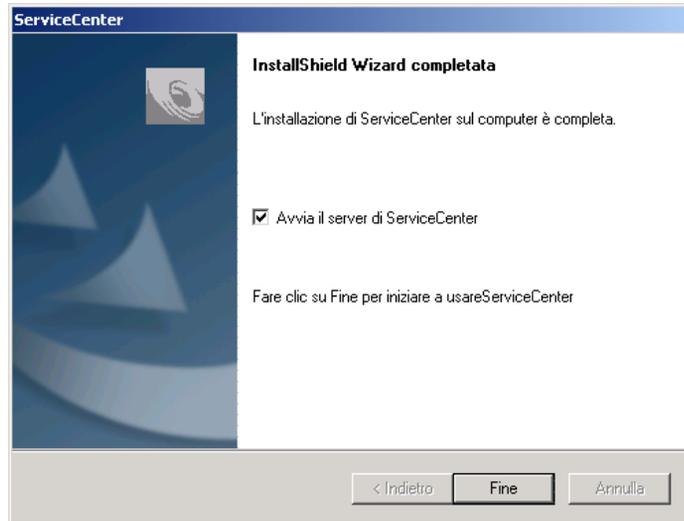


Figura 2-38: InstallShield Wizard completata

Posizione registrata di ServiceCenter

Un codice di autorizzazione permanente comporta la verifica dell'indirizzo IP della workstation o del server da parte del programma di installazione. Se si aggiorna una versione diversa da quella presente nella posizione registrata del server di ServiceCenter, verrà installato solo il software client.

Aggiornamento di un driver ODBC

Leggere questa sezione se si desidera reinstallare o aggiornare il driver ODBC.

- 1 Eseguire le operazioni descritte nel passaggio 1 a pagina 19 fino al passaggio 3 a pagina 20.
- 2 Scegliere **Aggiornamento ODBC** e fare clic su **Avanti**. La Figura 2-39 mostra la selezione dell'opzione di aggiornamento del driver ODBC.

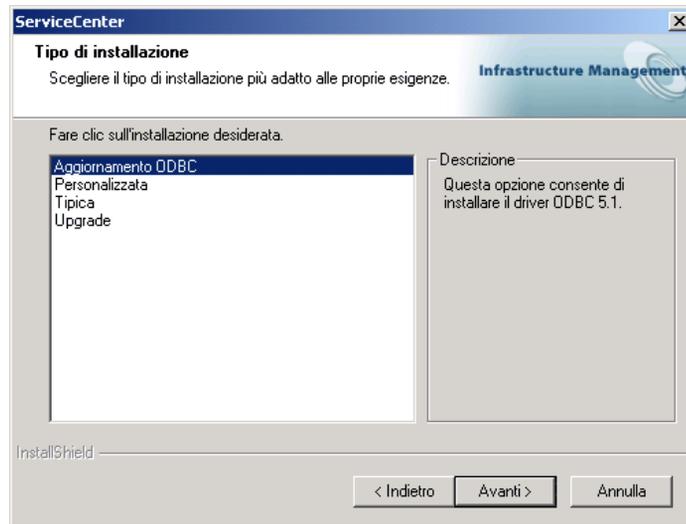


Figura 2-39: Tipo di installazione

- 3 L'installazione richiederà di confermare l'aggiornamento, come mostrato nella Figura 2-40. Fare clic su **Sì** per continuare.

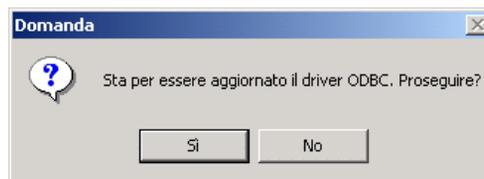


Figura 2-40: Richiesta ODBC

- 4 La finestra Stato dell'installazione indica lo stato di avanzamento dell'aggiornamento.
- 5 Quando viene visualizzata la finestra InstallShield Wizard completata, fare clic su **Fine**.

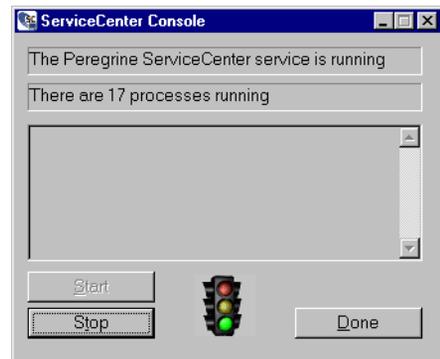
Altre attività di installazione

È possibile eseguire una manutenzione generale su un'installazione di ServiceCenter esistente utilizzando la finestra di dialogo Installazione applicazioni di Windows, accessibile tramite il Pannello di controllo. Le attività di manutenzione generale sono tre:

- Modificare ServiceCenter installando nuovi componenti o rimuovendo componenti selezionati.
- Rimuovere un'istanza completa di ServiceCenter.

Per modificare, riparare o disinstallare ServiceCenter:

- 1 Se il server di ServiceCenter è in esecuzione come task in background, è necessario arrestarlo prima di modificare o riparare un'installazione esistente. Dal menu **Start** di Windows, scegliere **Programmi > Peregrine ServiceCenter > ServiceCenter Console**. Se il semaforo è verde, fare clic su **Stop**. Attendere che il semaforo diventi giallo, quindi rosso.



Nota: La rimozione di singoli componenti non arresta automaticamente il server. Il programma di installazione arresta il server solo quando si sceglie di rimuovere un'installazione completa.

- 2 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Impostazioni > Pannello di controllo > Installazione applicazioni**. Se sono installate più istanze di ServiceCenter, queste verranno visualizzate nell'elenco. Selezionare solo l'istanza di ServiceCenter che si desidera modificare, riparare o rimuovere. Fare clic su **Aggiungi/Rimuovi**. In Windows 2000, fare clic su **Cambia/Rimuovi**. La Figura 2-41 a pagina 54 mostra la voce ServiceCenter selezionata.

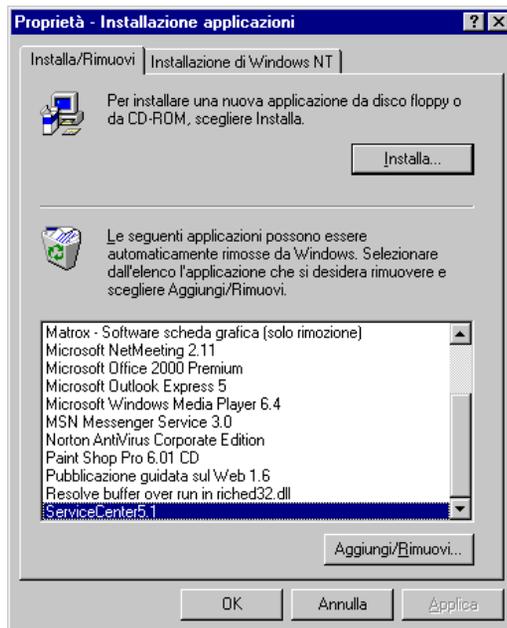


Figura 2-41: Finestra di dialogo Installazione applicazioni

- 3 La Figura 2-42 mostra la finestra Tipo di installazione con l'opzione Modifica selezionata (impostazione predefinita).

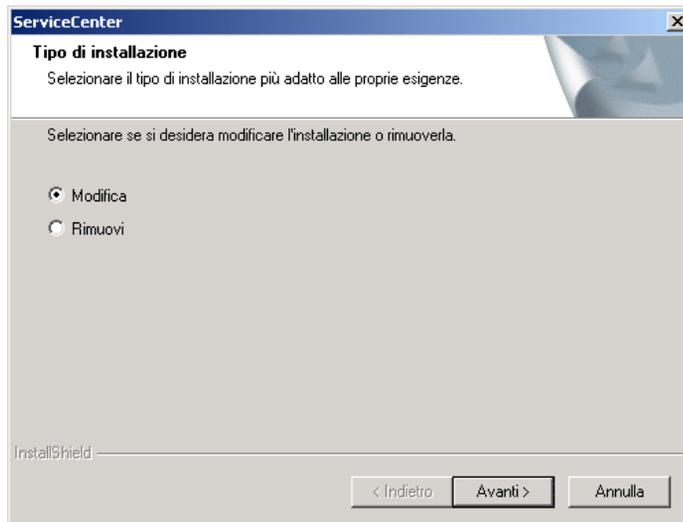


Figura 2-42: Finestra Tipo di installazione

- Per modificare questa istanza, fare clic su Avanti e continuare eseguendo le operazioni descritte in *Modifica di ServiceCenter*.
- Per disinstallare questa istanza, selezionare Rimuovi e continuare eseguendo le operazioni descritte in *Disinstallazione di ServiceCenter* a pagina 57.

Nota: La finestra Tipo di installazione viene visualizzata solo per effettuare modifiche a un'installazione esistente della versione 5.1 di ServiceCenter.

Modifica di ServiceCenter

Per modificare un'installazione di ServiceCenter:

- 1 Verrà visualizzata la finestra Selezione componenti, come mostrato nella Figura 2-43 con i componenti esistenti (ossia i componenti correntemente installati) già selezionati. Selezionare la casella di controllo accanto a ciascun componente che si desidera aggiungere. Il programma di installazione installerà tutti i componenti selezionati.

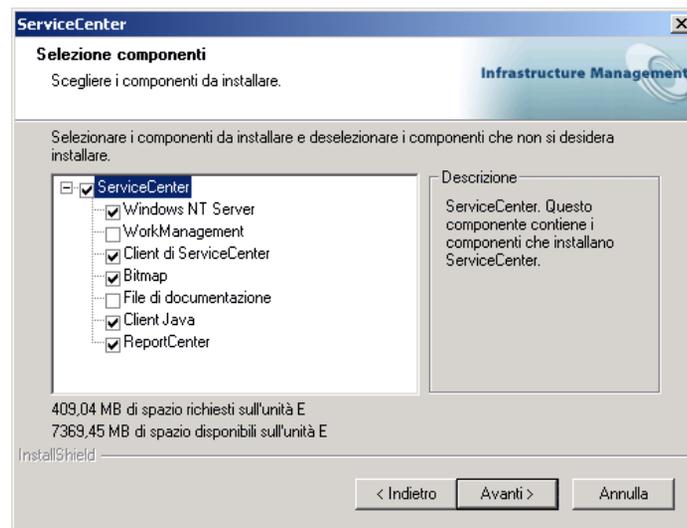


Figura 2-43: Finestra Selezione componenti

La Figura 2-44 mostra tutti i componenti selezionati.

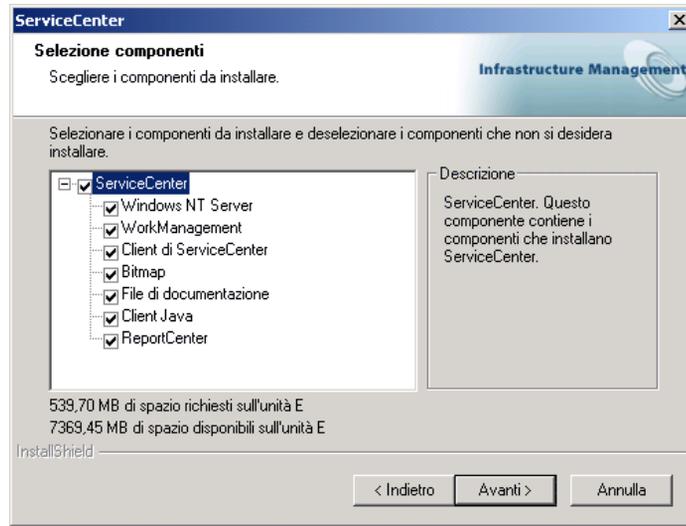


Figura 2-44: Finestra Selezione componenti

- 2 Verrà visualizzata la finestra Informazioni sulla licenza e Leggimi. Fare clic su **Avanti**.
- 3 A seconda dei componenti scelti, potrebbe essere necessario fornire informazioni relative alla connessione TCP/IP, descritta nel passaggio 9 a pagina 38, alla configurazione del client Java, descritta nel passaggio 10 a pagina 39, o alle opzioni di ReportCenter, descritte nel passaggio 12 a pagina 41.
- 4 Seguire le rimanenti istruzioni per un'installazione tipica, iniziando dal passaggio 10 a pagina 26.

Disinstallazione di ServiceCenter

- Il programma di installazione visualizza un messaggio che chiede all'utente di confermare la rimozione dei componenti specificati. La Figura 2-45 mostra il messaggio visualizzato. Fare clic su OK per procedere.



Figura 2-45: Messaggio di conferma della disinstallazione

Quando viene visualizzata la finestra InstallShield Wizard completata, potrebbe essere richiesto di riavviare la workstation o il server per completare la rimozione dell'istanza o del componente di ServiceCenter.

- Se sono stati creati e memorizzati dei file nelle directory di ServiceCenter, tali file non verranno cancellati, ma sarà necessario rimuoverli manualmente. Fare clic sul pulsante **Dettagli** per ulteriori informazioni su questi file.

Personalizzazione di un'installazione di ServiceCenter

Al termine dell'installazione è possibile configurare ServiceCenter con le informazioni fornite nei seguenti manuali.

- Per informazioni sui parametri di controllo delle varie funzioni del client/server di ServiceCenter, consultare la *ServiceCenter Technical Reference Guide* (in inglese).
- Per istruzioni sulla personalizzazione, consultare la *ServiceCenter System Tailoring Guide* (in inglese).
- Per informazioni sull'amministrazione e la configurazione:
 - *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter*
 - *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter*
 - *ServiceCenter Database Management and Administration Guide* (in inglese)

3 Esecuzione di ServiceCenter

CAPITOLO

Questo capitolo fornisce istruzioni su come verificare l'installazione di ServiceCenter. Se non si è scelto di avviare ServiceCenter al termine della procedura di installazione, questo capitolo descrive come eseguire il server di ServiceCenter e avviare il client per verificare l'installazione. Vengono descritti inoltre i diversi modi per avviare e arrestare ServiceCenter e le utilità di pianificazione di ServiceCenter.

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Avvio e arresto di ServiceCenter* a pagina 60
- *Esecuzione di ServiceCenter con un ID utente specifico* a pagina 65
- *Avvio di un client di ServiceCenter* a pagina 68
- *Rimozione o reinstallazione di ServiceCenter* a pagina 75
- *Utilità di pianificazione in background di ServiceCenter* a pagina 70

Avvio e arresto di ServiceCenter

Esistono tre metodi per avviare e arrestare il server di ServiceCenter. È possibile avviare e arrestare ServiceCenter manualmente oppure impostarne l'avviamento automatico e il funzionamento senza interruzioni.

Metodo 1: Avvio di ServiceCenter tramite il menu Start

- 1 Dal menu **Start**, selezionare **Peregrine ServiceCenter**, quindi fare clic su **ServiceCenter Console**. Verrà visualizzata la finestra della Console di ServiceCenter, come mostrato nella Figura 3-1.

Nota: Se si dispone di una versione di prova, verrà visualizzato un avviso.

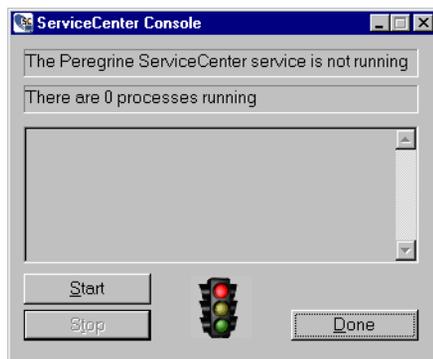


Figura 3-1: ServiceCenter Console

- 2 Fare clic su **Start**. Quando il semaforo diventa verde, un messaggio nella finestra di dialogo della console indicherà il numero di processi in esecuzione. Il pulsante **Stop** è attivo.

Per arrestare ServiceCenter:

- 1 Dal menu **Start**, selezionare **Peregrine ServiceCenter**, quindi fare clic su **ServiceCenter Console**. Verrà visualizzata la finestra della Console di ServiceCenter, come mostrato nella Figura 3-2.



Figura 3-2: ServiceCenter Console

- 2 Fare clic su **Stop**. Per riavviare ServiceCenter, fare clic su **Start**.
Nota: Chiudere la Console facendo clic su **Done**. Tuttavia, fare prima clic su **Stop**; in caso contrario, il server di ServiceCenter rimarrà in esecuzione.

Metodo 2: Avvio di ServiceCenter tramite il Pannello di controllo

Una volta installato, ServiceCenter diventa uno dei servizi registrati per quella workstation o server. È possibile accedere a questi servizi tramite l'opzione Servizi del Pannello di controllo. Il file eseguibile di ServiceCenter definito nell'opzione Servizi è `scservic.exe` ed è situato nella directory RUN.

- 1 In Windows NT, dal menu **Start** di Windows selezionare **Pannello di controllo** > **Servizi**. Fare doppio clic su **Peregrine ServiceCenter**.

La Figura 3-3 mostra il Pannello di controllo di Windows NT.



Figura 3-3: Pannello di controllo



- 2 Fare doppio clic sull'icona Servizi.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo Servizi, mostrata nella Figura 3-4.

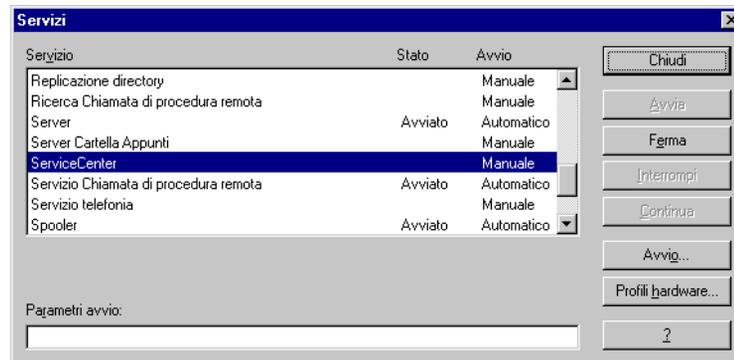
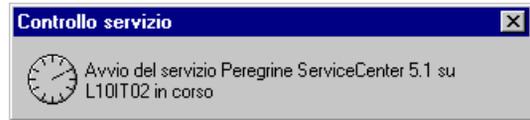


Figura 3-4: Finestra di dialogo Servizi

- 3 Selezionare ServiceCenter nell'elenco Servizi.

- 4 Fare clic su **Avvia**. Un messaggio informerà che Windows NT/Windows 2000/Windows XP sta tentando di avviare il servizio ServiceCenter sul <nome server>. Una volta avviato ServiceCenter, la finestra di dialogo Servizi visualizzerà Avviato nel campo **Stato**.
Se ServiceCenter non si avvia, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems. Per ulteriori informazioni, vedere *Come contattare l'Assistenza Clienti* a pagina 9.



Importante: Per verificare che il server sia in esecuzione, avviare un client di ServiceCenter per la connessione al server. Durante l'installazione del server, sul server deve essere già installato un client. Vedere *Metodo 3: Avvio automatico di ServiceCenter*. Se si desidera utilizzare un client su un altro computer, verificare che il client sia installato e configurato correttamente.

Per arrestare ServiceCenter:

- 1 In Windows NT, selezionare **Pannello di controllo** dal menu **Start** di Windows.
- 2 Fare doppio clic sull'icona **Servizi**.
- 3 Selezionare **ServiceCenter** nell'elenco Servizi.
- 4 Fare clic su **Arresta**.

Metodo 3: Avvio automatico di ServiceCenter

È possibile configurare il servizio ServiceCenter in modo che venga avviato automaticamente e funzioni senza interruzioni. L'arresto di ServiceCenter avverrà solo quando viene chiuso manualmente o viene arrestata la workstation o il server.

- 1 In Windows NT e 2000, dal menu **Start** di Windows selezionare il **Pannello di controllo**.
In Windows XP, scegliere **Pannello di controllo** > **Strumenti di amministrazione**.
- 2 Fare doppio clic sull'icona **Servizi**.



La Figura 3-5 mostra la finestra di dialogo Servizi.

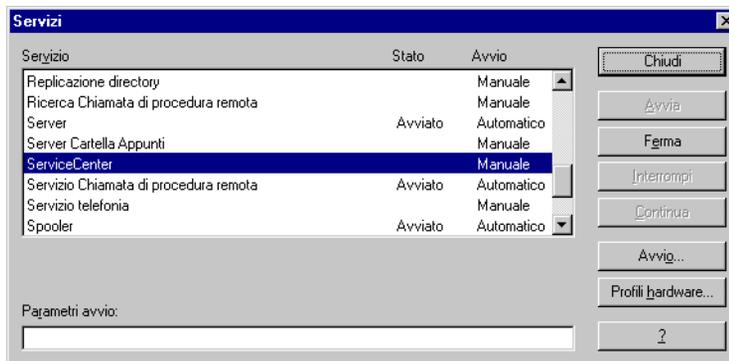


Figura 3-5: Finestra di dialogo Servizi

- 3 Selezionare ServiceCenter dall'elenco Servizi.
- 4 Fare clic su **Avvia**. Verrà visualizzata una finestra di dialogo in cui è possibile specificare la modalità di avvio del servizio ServiceCenter.
- 5 Selezionare **Automatico**, come mostrato nella Figura 3-6.



Figura 3-6: Finestra di dialogo Tipo di avvio del servizio

- 6 Fare clic su OK. La finestra di dialogo Servizi, mostrata nella Figura 3-7, indicherà che il metodo di avvio è ora automatico.

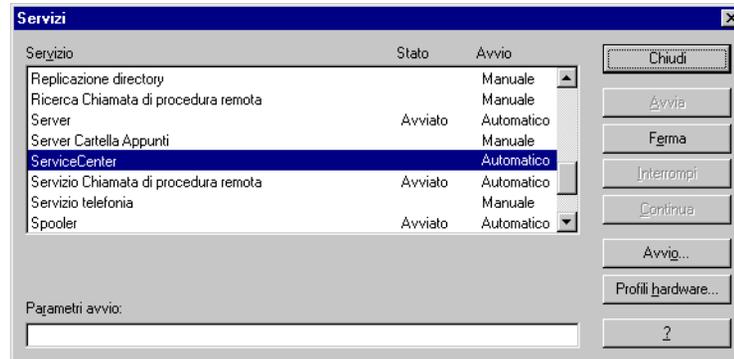


Figura 3-7: Finestra di dialogo Servizi

- 7 Fare clic su Chiudi nella finestra di dialogo Servizi.

Windows 2000 e Windows XP

Per avviare il server di ServiceCenter:

- In Windows XP e Windows 2000, selezionare **Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Servizi** dal menu **Start** di Windows. Fare doppio clic su **ServiceCenter**.

Per arrestare il server di ServiceCenter:

- In Windows XP e Windows 2000, selezionare **Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Servizi** dal menu **Start** di Windows. Fare doppio clic sul servizio da modificare. Fare clic su **Tipo di avvio...**

Esecuzione di ServiceCenter con un ID utente specifico

Per eseguire ServiceCenter come servizio di Windows NT è necessario configurare i parametri di avvio del servizio. Durante l'installazione, il servizio ServiceCenter viene configurato per essere eseguito con l'ID utente predefinito LocalSystem. Tale utente deve disporre dei diritti per accedere al profilo MAPI creato durante l'installazione.

Per impostare ServiceCenter in modo che venga eseguito con un ID utente specifico:

- 1 In Windows NT, dal menu Start di Windows selezionare il Pannello di controllo.

In Windows XP e 2000, scegliere Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione.



- 2 Fare doppio clic sull'icona Servizi.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo Servizi, mostrata nella Figura 3-8.

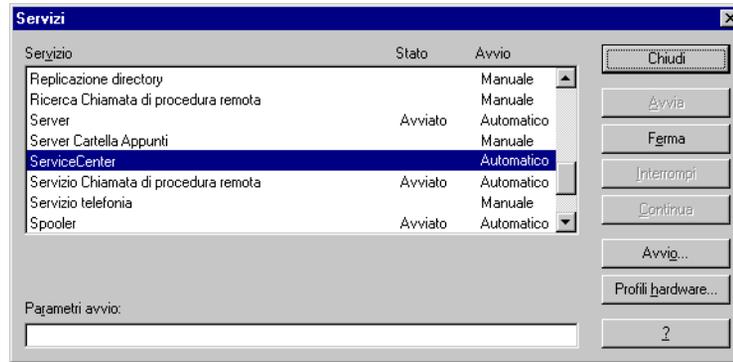


Figura 3-8: Finestra di dialogo Servizi

- 3 Selezionare ServiceCenter nell'elenco Servizi.

Fare clic su Avvia. La Figura 3-9 mostra la finestra di dialogo Servizi.

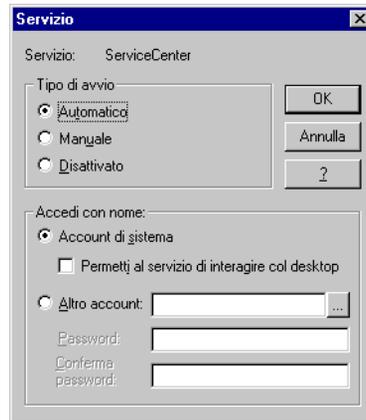


Figura 3-9: Finestra di dialogo Servizi

- 4 Fare clic su **Account**. Nella casella di testo **Account** verrà visualizzato l'ID utente LocalSystem.
- 5 Fare clic su **Sfogliare (...)** per visualizzare la finestra di dialogo **Aggiungi utente** mostrata nella Figura 3-10.

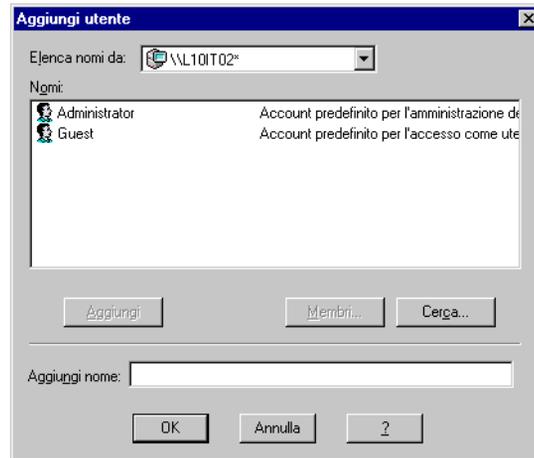


Figura 3-10: Finestra di dialogo Aggiungi utente

- 6 Selezionare il dominio dell'utente dalla casella di riepilogo **Elenca nomi da**.
- 7 Selezionare l'ID utente dall'elenco **Nomi**. Il nome selezionato verrà visualizzato nella casella di testo **Aggiungi nome**.

- 8 Fare clic su **OK**. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Servizi di Windows NT. L'ID utente viene visualizzato in **Account**, come mostrato nella Figura 3-11.



Figura 3-11: Finestra di dialogo Servizi

- 9 Digitare la password utente nella casella di testo **Password**.
- 10 Digitare nuovamente la password nella casella di testo **Conferma password**.
- 11 Fare clic su **OK**. Un messaggio confermerà che l'utente dispone dei diritti per l'avvio automatico.
- 12 Fare nuovamente clic su **OK** per visualizzare la finestra di dialogo Servizi di Windows NT.

All'avvio di ServiceCenter, il servizio verrà eseguito con il nuovo ID utente al posto di LocalSystem.

Avvio di un client di ServiceCenter

Per avviare il client di ServiceCenter:

- 1 Accertarsi che il server di ServiceCenter sia in esecuzione. Per istruzioni, vedere *Avvio e arresto di ServiceCenter* a pagina 60.
- 2 Dal menu Start di Windows, selezionare **Start > Programmi > Peregrine ServiceCenter > Client di ServiceCenter**.



È possibile creare un collegamento al Client di ServiceCenter sul desktop oppure aggiungere questa icona al gruppo di programmi Esecuzione automatica di Windows in modo che il server e il client vengano avviati automaticamente all'avvio di Windows.

La Figura 3-12 mostra la finestra di dialogo di accesso a ServiceCenter. Se per qualche motivo il programma non si avvia, controllare gli eventuali messaggi di errore nei file *.log.



Figura 3-12: Finestra di dialogo di accesso a ServiceCenter

Nota: Se viene visualizzato un messaggio che segnala un errore in fase di connessione al server, selezionare **Start > Programmi > Peregrine ServiceCenter > ServiceCenter Console**. Cercare il seguente messaggio:

The service (ServiceCenter) is running.

Se il servizio è in esecuzione e la finestra di dialogo di accesso non viene visualizzata, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems. Per informazioni, vedere *Come contattare l'Assistenza Clienti* a pagina 9.

Per accedere la prima volta:

- 1 Selezionare uno degli utenti predefiniti nella casella di riepilogo **Nome**. Non è richiesta alcuna password.
- 2 Selezionare una lingua diversa (se necessario).
- 3 Fare clic sul pulsante con il segno di spunta (OK).

La Figura 3-13 mostra il menu principale dell'utente selezionato.

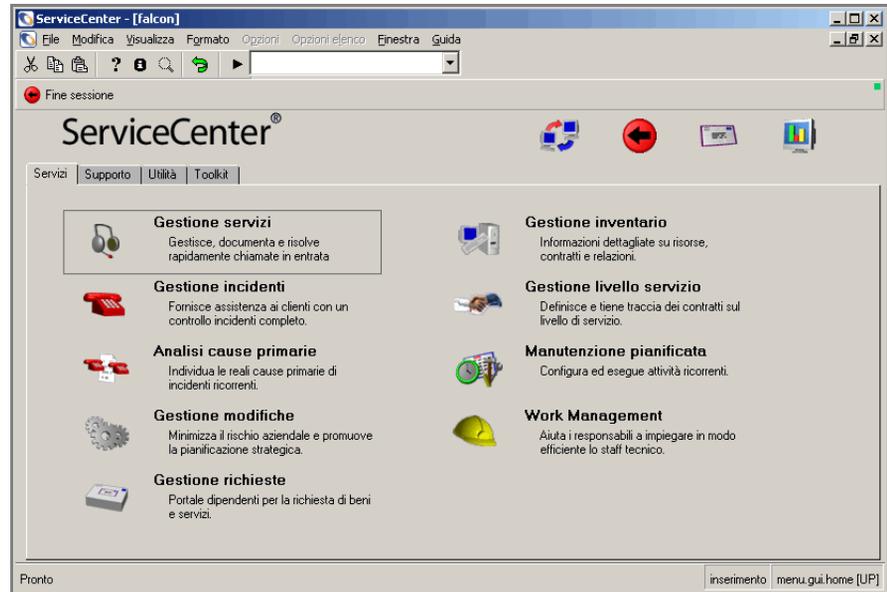


Figura 3-13: Menu principale di ServiceCenter

Utilità di pianificazione in background di ServiceCenter

Le utilità di pianificazione in background consentono a ServiceCenter di eseguire attività e altri processi (creati utilizzando RAD) senza interazioni con il client sul server. Ad esempio, è possibile pianificare alcuni processi di database, quali la ricerca di record con stato "in attesa".

È possibile avviare le utilità di pianificazione in background utilizzando uno dei seguenti metodi:

- Automaticamente all'avvio del sistema (se specificato nel file di configurazione di ServiceCenter `sc.cfg`)
- Manualmente, dalla finestra Stato sistema di ServiceCenter

File di configurazione e Utilità di pianificazione in background

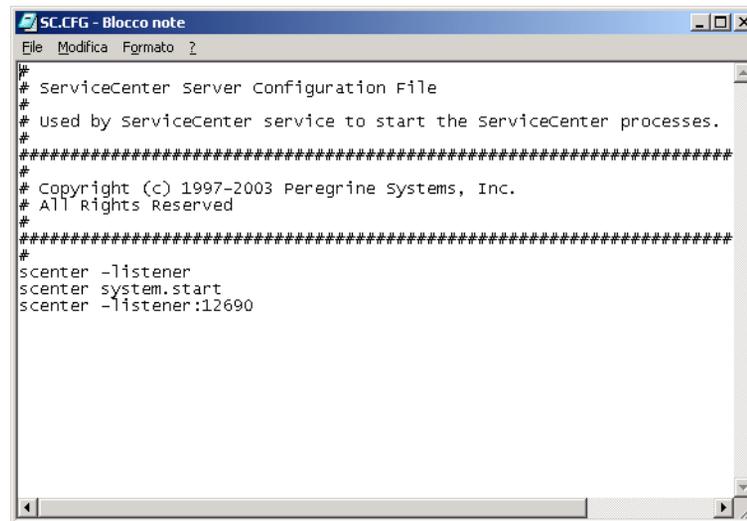
I commenti nel file di configurazione (`sc.cfg`) di ServiceCenter sono preceduti dal simbolo cancelletto (`#`). Il servizio ServiceCenter riconosce come processo tutte le righe senza commento.

Per modificare il file di configurazione:

- 1 Dal menu Start, selezionare **Peregrine ServiceCenter > File di configurazione** per modificare il file di configurazione di ServiceCenter. Il file verrà aperto nell'editor di testo predefinito. In questo esempio, l'editor predefinito è Blocco note di Windows. Il file di configurazione è situato nel percorso `..\..\ServiceCenter\RUN`.

I file di configurazione di esempio raffigurati nella Figura 3-14 mostrano queste utilità di pianificazione in background:

- `scenter -listener` avvia il server di ServiceCenter locale.
- `scenter -listener:<servizio2>` avvia il server di ServiceCenter, dove *servizio2* è il nome del servizio TCP.
- `scenter system.start` avvia le utilità di pianificazione in background.



```

SC.CFG - Blocco note
File Modifica Formato ?
#
# ServiceCenter Server Configuration File
#
# Used by ServiceCenter service to start the ServiceCenter processes.
#
#####
#
# Copyright (c) 1997-2003 Peregrine Systems, Inc.
# All Rights Reserved
#
#####
#
scenter -listener
scenter system.start
scenter -listener:12690

```

Figura 3-14: File `sc.cfg`

Il file di esempio `sc.cfg` dispone di comandi di processo per avviare il server, il resto del sistema (`system.start`) e un server connesso tramite TCP/IP (`listener scenter -listener:<servizio2>`). È possibile modificare il file di configurazione inserendo un simbolo cancelletto (`#`) davanti a qualsiasi processo che ServiceCenter debba ignorare.

Avvio e arresto delle Utilità di pianificazione in background

Questa sezione descrive come arrestare e avviare le utilità di pianificazione dalla finestra Stato sistema.

- Per accedere al modulo Stato sistema dal menu principale di ServiceCenter (Figura 3-13 a pagina 70) l'utente deve disporre dei privilegi di amministratore del sistema.

Importante: Il comando per avviare e arrestare le utilità di pianificazione deve essere inviato da un client Express.

Per arrestare le utilità di pianificazione dalla finestra Stato sistema:

- 1 Dal menu principale di ServiceCenter, fare clic su **Stato sistema** per aprire la finestra Stato sistema mostrata nella Figura 3-15.



Figura 3-15: Finestra Stato sistema

- 2 Digitare K nella colonna Comando accanto all'utilità di pianificazione in background che si desidera arrestare.
- 3 Premere **Invio**. ServiceCenter evidenzierà l'utilità di pianificazione in background che si desidera arrestare.
- 4 Fare clic su **Esegui comandi**.

Verrà visualizzata nuovamente la finestra Stato sistema e nell'elenco sarà presente l'utilità di pianificazione in background arrestata (problem).

Un messaggio nella barra di stato sistema informerà che l'utilità di pianificazione (indicata con il numero PID) è stata terminata.

 PID 272 terminato.

Per avviare una utilità di pianificazione:

- 1 Fare clic su **Avvia pianificazione** nella finestra Stato sistema mostrata nella Figura 3-15 a pagina 72. La Figura 3-16 mostra un elenco di avvio delle utilità di pianificazione.

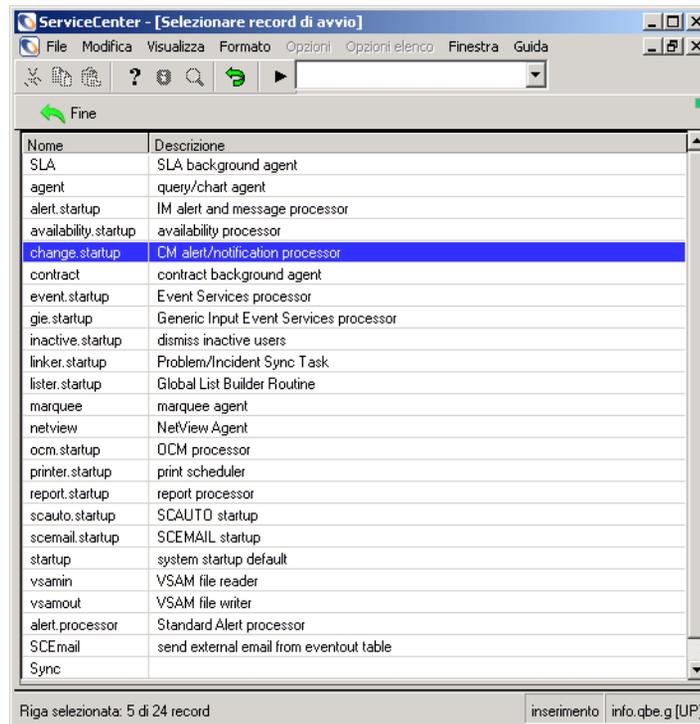


Figura 3-16: Elenco di avvio Utilità di pianificazione in background

- 2 Fare doppio clic sull'utilità di pianificazione in background che si desidera avviare. Ad esempio, per riavviare l'utilità di pianificazione in background `change`, selezionare `change.startup`.

Verrà visualizzato nuovamente il modulo Stato sistema. Un messaggio di conferma nella barra di stato informerà che l'utilità di pianificazione in background del sistema è stata avviata.

 Utilità di pianificazione in background del sistema: change avviato il: 07/25/03 06:56:01.

Informazioni sulla versione

Esplora risorse di Windows può visualizzare informazioni sulla versione per qualsiasi eseguibile o file `.dll` relativo a ServiceCenter.

Per visualizzare le informazioni sulla versione da Esplora risorse:

- 1 Avviare Esplora risorse.
- 2 Passare alla directory `RUN` di ServiceCenter.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse su un eseguibile o `.dll` e selezionare **Proprietà**.
- 4 Fare clic sulla scheda **Versione**. Nella scheda verranno visualizzate la versione e altre informazioni.

Per visualizzare le informazioni sulla versione dal client di ServiceCenter:

- 1 Dal menu **Start**, selezionare **Programmi > Peregrine ServiceCenter > Client di ServiceCenter**.

- 2 Accedere seguendo la procedura descritta in *Avvio di un client di ServiceCenter* a pagina 68. La Figura 3-17 mostra le informazioni sulla versione del client.



Figura 3-17: Versione della console di ServiceCenter

Per visualizzare le informazioni sulla versione dal server di ServiceCenter:

- 1 Dal menu Start, selezionare Programmi > Peregrine ServiceCenter > ServiceCenter Console.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra del titolo di ServiceCenter Console e selezionare About SCNTADM.... La Figura 3-18 mostra le informazioni sulla versione della console.

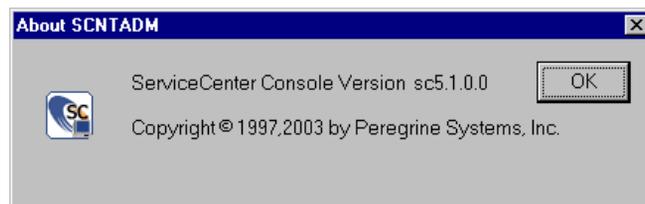


Figura 3-18: Versione della console di ServiceCenter

Rimozione o reinstallazione di ServiceCenter

Per rimuovere un'istanza di ServiceCenter, installare una nuova istanza o reinstallare ServiceCenter, seguendo le istruzioni fornite in *Altre attività di installazione* a pagina 53.

4 SCEmail

CAPITOLO

SCEmail è un componente di ServiceCenter che consente di inviare messaggi di posta elettronica ad applicazioni di posta esterne. SCEmail utilizza l'interfaccia MAPI (Messaging Application Program Interface, interfaccia per applicazioni di posta elettronica). Microsoft Exchange, Lotus Notes, Lotus cc:Mail e altri prodotti di posta elettronica supportano tutti questa interfaccia. SCEmail è situato nella directory RUN di ServiceCenter.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su

- *Uso di SCEMail* a pagina 78
- *Profili di posta* a pagina 78
- *Invio di posta elettronica di ServiceCenter* a pagina 84
- *Compatibilità e configurazione di Lotus Notes* a pagina 85

Uso di SCEmail

SCEmail è un'applicazione per Windows che consente di inviare messaggi di posta elettronica da ServiceCenter utilizzando applicazioni di posta esterne. In ambiente Windows NT, SCEmail utilizza l'interfaccia MAPI (Messaging Application Program Interface). Microsoft Exchange, Lotus Notes, Lotus cc:Mail e altri prodotti di posta elettronica supportano tutti questa interfaccia. SCEmail per Windows NT è un adattatore di ServiceCenter.

Seguire questa procedura per attivare SCEmail:

- Impostare un profilo di posta. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione successiva, *Profili di posta*.
- Configurare SCEmail per l'avvio automatico con ServiceCenter (vedere *Configurazione di SCEmail per l'avvio automatico* a pagina 81).

Profili di posta

MAPI si basa sul concetto di *profilo*. Un profilo MAPI contiene tutte le informazioni necessarie per accedere a un gruppo di servizi di posta. Il profilo differisce dall'accesso utente, in quanto un utente può avere voci diverse all'interno di un singolo profilo MAPI. MAPI identifica un profilo con un nome assegnato dall'utente.

Ad esempio, è possibile assegnare al proprio profilo SCEmail il nome Mario. Questo profilo contiene le informazioni sull'account della casella di posta e sull'accesso a MS Exchange, cc:Mail, Lotus Notes e ad altri servizi di posta standard che consentono di interfacciarsi con tali sistemi. Quando si utilizza SCEmail, è necessario accedere con il profilo SCEmail e non con l'account o i nomi di accesso della posta esterna. Per questa ragione è necessario definire un profilo SCEmail univoco, oltre a disporre di un account di posta standard.

Nota: Assegnare a SCEmail un proprio profilo MAPI e una propria casella o account di posta. È possibile utilizzare un account o un profilo di posta esistente; tuttavia, potrebbero verificarsi successivamente problemi quando si utilizza SCEmail.

Limitazioni per Windows NT 3.51

I profili MAPI sono stati introdotti da Microsoft Windows 95 e Windows NT 4.0. Il sistema predefinito di Windows NT 3.51 non utilizza profili a meno che non venga installato un software per l'aggiornamento del sistema MAPI (ad esempio un client di Microsoft Exchange o Lotus cc:Mail). Non è possibile utilizzare SCEmail in ambiente Windows NT 3.51 se il supporto MAPI non è installato.

Aggiunta di un profilo MAPI

Windows non installa automaticamente i file di supporto MAPI necessari. Questi file vengono installati in fase di installazione di un client di posta elettronica compatibile MAPI. Prima di creare un profilo MAPI, è necessario installare almeno un client di posta elettronica. Windows dispone del client di posta elettronica Windows Messaging che può essere utilizzato in mancanza di altri client.

Operazioni preliminari

- 1 Consultare la documentazione relativa al prodotto di posta elettronica scelto.
- 2 Installare il client di posta elettronica compatibile MAPI.
- 3 Creare un profilo di prova.

Aggiungere un nuovo profilo per SCEmail seguendo questa procedura:

- 1 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Impostazioni > Pannello di controllo**.
- 2 Fare doppio clic sull'icona **Posta** o **Posta e FAX**. La Figura 4-1 a pagina 80 mostra la finestra di dialogo delle proprietà Impostazioni di MS Exchange.



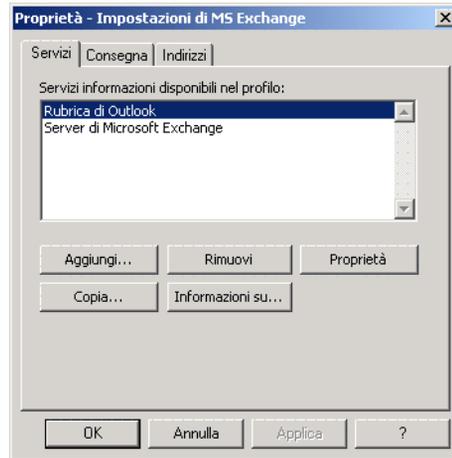


Figura 4-1: Finestra di dialogo delle proprietà Impostazioni di MS Exchange

Nota: Se tale icona non è disponibile, è probabile che si disponga di una versione MAPI precedente non compatibile oppure che sulla workstation o sul server in questione non sia installato alcun client di posta elettronica.

3 Fare clic su **Mostra profili...**

4 La Figura 4-2 mostra la scheda **Generale**. Fare clic su **Aggiungi...**

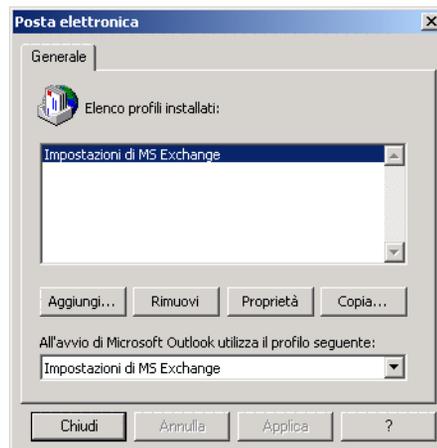


Figura 4-2: Scheda Generale di Impostazioni di MS Exchange

- 5 L'Installazione guidata di Microsoft Outlook guiderà l'utente nel processo di configurazione del profilo SCEmail. Iniziare selezionando un servizio di posta da utilizzare con SCEmail.
- 6 Verificare tale profilo accedendovi tramite un client di posta compatibile MAPI, come Microsoft Exchange o cc:Mail.

Configurazione di SCEmail per l'avvio automatico

SCEmail può essere avviato automaticamente all'avvio di ServiceCenter. A tal scopo, è necessario trasformare il servizio ServiceCenter da account di sistema ad account utente con un profilo di posta elettronica.

Nota: Potrebbe non essere possibile eseguire SCEmail dal file di configurazione `sc.cfg` di ServiceCenter in ambiente Windows. Attualmente, l'unico provider di servizi MAPI che è possibile avviare dal file di configurazione è Microsoft Exchange Server. Se si utilizzano Microsoft Mail, Lotus Notes, cc:Mail o altri provider di servizi MAPI, la modalità di avvio di SCEmail potrebbe essere limitata al solo avvio manuale. Si tratta di una limitazione di Microsoft Windows. Consultare Microsoft per eventuali aggiornamenti e patch futuri.

Per avviare SCEmail automaticamente:

- 1 Sul server di ServiceCenter, configurare un account utente con privilegi di posta destinato a ServiceCenter. Per assistenza, rivolgersi all'amministratore del sistema locale.
- 2 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Impostazioni > Pannello di controllo > Servizi**.

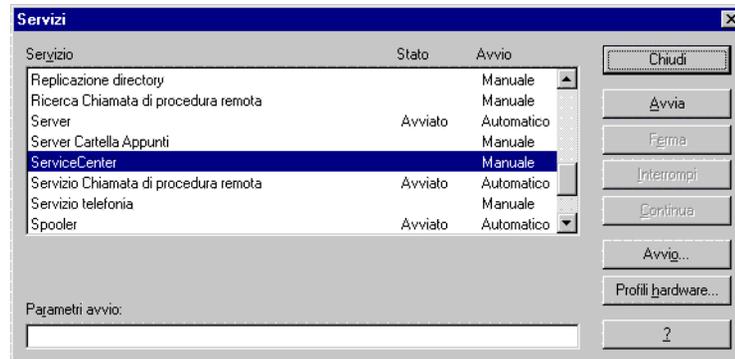


Figura 4-3: Finestra di dialogo Servizi

- 3 Fare doppio clic sull'icona del servizio **ServiceCenter**, oppure selezionarla e fare clic su **Avvio**. La Figura 4-4 mostra la finestra di dialogo Servizio.

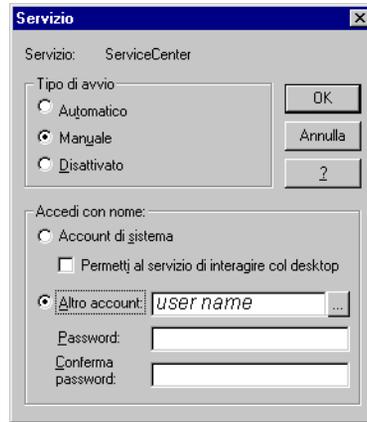
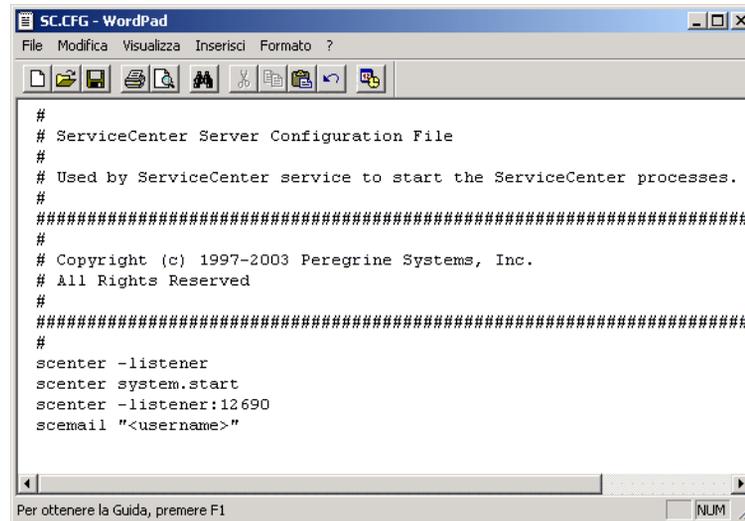


Figura 4-4: Finestra di dialogo Servizio

- 4 Selezionare **Account**.
- 5 Scegliere il dominio e aggiungere l'utente che dispone dei diritti di avviare ServiceCenter facendo clic su (...). Premere **Invio**.
- 6 Se l'utente dispone di una password, digitarla una volta, quindi digitarla nuovamente per conferma.
- 7 Passare a `\\ServiceCenter\RUN\Sc.cfg`, nella directory di installazione.

- 8 Utilizzando un editor di testo, aprire il file e verificare che sia presente il nome del profilo utente SCEmail, come mostrato nella Figura 4-5; in caso contrario, aggiungerlo.



```

#
# ServiceCenter Server Configuration File
#
# Used by ServiceCenter service to start the ServiceCenter processes.
#
#####
#
# Copyright (c) 1997-2003 Peregrine Systems, Inc.
# All Rights Reserved
#
#####
#
scenter -listener
scenter system.start
scenter -listener:12690
scemail "<username>"

```

Figura 4-5: File sc.cfg

Nota: <username> è il nome del profilo SCEmail creato nel passaggio 1 a pagina 81. Se il nome del profilo contiene degli spazi, racchiuderlo tra virgolette.

- 9 Aggiungere gli eventuali parametri facoltativi desiderati. Per ulteriori informazioni, vedere *Parametri facoltativi* a pagina 85.

Per controllare lo stato di SCEmail:

- 1 Dal menu principale di ServiceCenter, fare clic su **Stato sistema** per aprire la finestra Stato sistema.



Invio di posta elettronica di ServiceCenter

L'invio di posta ServiceCenter ad utenti di posta elettronica è un'operazione molto semplice. L'amministratore del sistema deve accedere e modificare il record operatore dell'utente in modo che faccia riferimento all'indirizzo di posta elettronica esterno di quell'utente.

Per modificare il profilo operatore dell'utente:

- 1 Accedere a ServiceCenter con un account che disponga dei privilegi di amministratore del sistema.
- 2 Dal menu principale di ServiceCenter, fare clic sulla scheda **Utilità**. Fare clic su **Amministrazione**. Fare clic su **Operatori** nella casella di gruppo Protezione per accedere al record operatore.
- 3 Digitare l'indirizzo e-mail dell'utente nel relativo campo.
- 4 Salvare il record operatore.

Nota: Quando si immette l'indirizzo nel record operatore vi sono diverse varianti di sintassi. Immettere il nome così come viene visualizzato nella rubrica del client di posta esterna. È possibile utilizzare anche gli indirizzi in stile SMTP:

nomeutente@host.com.

Una volta apportate queste modifiche al record operatore, qualsiasi utente autorizzato ad inviare posta sarà in grado di inviare la posta di ServiceCenter.

Errori e messaggi restituiti

La posta inviata all'account di posta utilizzato da SCEmail non viene consegnata a ServiceCenter. Tra questi vi sono gli eventuali messaggi restituiti a causa di indirizzi di posta errati o non più in uso. Peregrine Systems consiglia di accedere periodicamente al profilo MAPI di SCEmail tramite un client di posta elettronica per controllare i messaggi di posta.

Parametri facoltativi

Quando si avvia SCEmail è possibile utilizzare i seguenti parametri facoltativi:

Parametro Scopo

log <file>	Nome del file in cui vengono registrati i messaggi. Il file predefinito è il file di registro di ServiceCenter. Per registrare i messaggi sulla console, specificare <con>.
keepmail	Specifica di non eliminare gli eventi di posta al termine dell'invio.
sleep <n>	Numero di secondi di inattività tra i controlli degli eventi e della posta. Il valore predefinito è 10 secondi.
gui	Visualizza una finestra popup qualora siano necessarie altre informazioni di accesso, ad esempio se non è stato specificato un profilo nella riga di comando o se è necessario specificare una password.
debug	Stampa informazioni diagnostiche aggiuntive sul file log. Questo parametro abilita inoltre -keepmail.

Compatibilità e configurazione di Lotus Notes

Importante: SCEmail viene eseguito come servizio di Windows se i provider di servizi di posta sono *strettamente collegati*. Ciò si applica anche all'esecuzione dal file di configurazione di ServiceCenter. Attualmente, l'unico provider di servizi di posta che dispone di questa funzione è Microsoft Exchange Server. Con altri provider di servizi di posta, sarà necessario eseguire SCEmail con un desktop interattivo.

Se si utilizza Lotus Notes, si applicano le seguenti limitazioni:

- Sono supportate solo le versioni di Lotus Notes 4.11 o successive.
 - Per istruzioni specifiche sulla creazione dei profili MAPI, leggere le guide di installazione di Lotus Notes.

- Installare un client di posta compatibile MAPI *prima* di installare Lotus Notes. I client di posta compatibili MAPI comprendono ad esempio Windows Messaging, Microsoft Exchange e Lotus cc:Mail. Ciò vale anche quando non si intende utilizzare questi client di posta, in quanto Lotus Notes non aggiunge il supporto MAPI se questo non è già installato. Se Lotus Notes è già installato, consultare le relative note sulla versione per le possibili azioni correttive.
- Dopo aver impostato un profilo Lotus Notes, modificare le proprietà del profilo e selezionare la scheda Consegna. Modificare la selezione di **Consegna nuovi messaggi in** in modo che appaia l'opzione **Archivio messaggi di Lotus Notes**.
- All'avvio, SCEmail richiede l'immissione di una password anche se ne è stata specificata una nella riga di comando, indipendentemente dal parametro `-gui`.

Importante: Non installare Microsoft Office 97 sulla workstation o sul server sui quali risiedono Lotus Notes e SCEmail. Office 97 aggiorna automaticamente MAPI a una versione che non funziona correttamente con Lotus Notes e potrebbe non funzionare con altri provider di servizi MAPI. Questa limitazione è valida per la versione 4.5a di Lotus Notes.

- Nel caso di Lotus cc:Mail vi sono le seguenti limitazioni.
 - Per funzionare con MAPI è necessario Lotus cc:Mail per Windows versione 7 o successiva. Ciò significa che è necessario disporre della versione DB6 o DB8 Post Office.
 - Se il profilo cc:Mail dispone di una password, cc:Mail la richiederà sempre, anche se ne è stata specificata una nella riga di comando. In tal caso, quando si avvia `scmapi` è necessario passare il flag `-gui`; in caso contrario, la sessione verrà terminata con un errore. Per evitare questo inconveniente, selezionare la casella di controllo Memorizza password quando si accede con un normale client cc:Mail.
- Controllare periodicamente i messaggi da eliminare nella casella posta in uscita del profilo MAPI.

5 Installazione invisibile

CAPITOLO

L'installazione invisibile InstallShield Silent viene eseguita automaticamente in modo da installare il software senza interventi da parte dell'utente. Con InstallShield Silent non è necessario monitorare l'installazione né specificare le preferenze nelle finestre di dialogo dell'installazione.

Leggere queste sezioni per ottenere informazioni su

- *File risposta di installazione invisibile* a pagina 88
- *Uso di parametri della riga di comando* a pagina 91
- *Esecuzione di un'installazione invisibile* a pagina 94

File risposta di installazione invisibile

L'installazione invisibile utilizza informazioni memorizzate in un file risposta di InstallShield Silent (.iss), che corrispondono alle informazioni richieste in genere all'utente dalle finestre di dialogo durante un'installazione normale. Il file risposta dell'installazione invisibile è un file di testo contenente informazioni necessarie a InstallShield per portare a termine l'installazione completa. Il formato di questo file di testo è simile a quello di un file di inizializzazione (.ini). Durante l'esecuzione, InstallShield Silent legge il file risposta per acquisire gli input necessari invece di attendere le risposte dell'utente.

Creazione automatica di un file risposta di installazione invisibile

Il primo passaggio prevede la creazione di un file risposta InstallShield Silent. Se l'installazione viene eseguita in modalità registrazione, le scelte effettuate vengono registrate automaticamente in un file Setup.iss.

Per creare un file risposta:

- 1 Dal menu **Start** di Windows, fare clic su **Esegui**.
- 2 Fare clic su **Sfoglia** e individuare il file **Setup.exe** sul CD-ROM di installazione. Aggiungere il parametro **-r** per registrare le risposte di installazione, come mostrato nella Figura 5-1. Fare clic su **OK**.

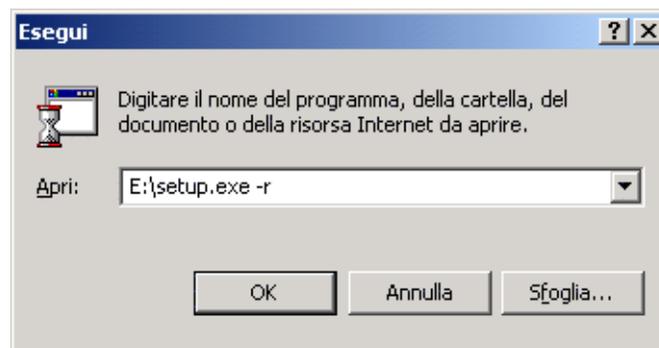


Figura 5-1: Registrazione delle risposte

È possibile inoltre aprire una finestra di prompt dei comandi, passare alla directory di installazione e digitare `setup.exe -r`, come mostrato nella Figura 5-2.



Figura 5-2: Prompt dei comandi

- 3 Digitare tutte le risposte alle finestre di dialogo di installazione, inserendo le risposte globali da far utilizzare alla procedura di installazione invisibile. La Figura 5-3 mostra la finestra InstallShield Wizard completata. Fare clic su **Fine**.

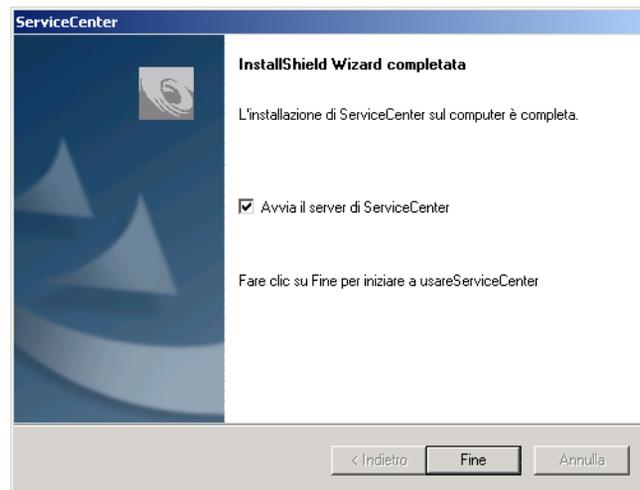


Figura 5-3: Installazione completata

InstallShield salva il file `setup.iss` creato dall'installazione registrata nella directory principale del sistema operativo. Ad esempio, in Windows NT il file viene memorizzato in `C:\WINNT\setup.iss`.

Modifica di un file risposta di installazione invisibile

Quando InstallShield viene eseguito in modalità registrazione (Setup -r), tutte le funzioni delle finestre di dialogo di InstallShield scrivono i valori nel file Setup.iss. La Figura 5-4 mostra la parte iniziale del file Setup.iss. Il testo del file risposta può essere modificato con un editor di testo e salvato per installazioni successive.

```

[[D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21]-DlgOrder]
Dlg0={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdShowDlgEdit2-0
Count=9
Dlg1={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdSetupTypeEx-0
Dlg2={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdShowDlgEdit1-0
Dlg3={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdAskOptionsList-0
Dlg4={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdAskDestPath-0
Dlg5={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdAskOptionsList-1
Dlg6={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdSelectFolder-0
Dlg7={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdStartCopy-0
Dlg8={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdFinish-0
[[D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21]-SdShowDlgEdit2-0]
szEdit1=Peregrine Systems
szEdit2=[your authorization code]
Result=1
[[D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21]-SdSetupTypeEx-0]
Result=Typical
[[D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21]-SdShowDlgEdit1-0]
szEdit1=12670
Result=1
[[D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21]-SdAskOptionsList-0]
Component-type=string
Component-count=1
Component-0=ServiceCenter\JavaClient\StandAlone
Result=1
[[D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21]-SdAskDestPath-0]
szDir=C:\Program Files\Peregrine\ServiceCenter
Result=1
[[D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21]-SdAskOptionsList-1]
Component-type=string
Component-count=1
Component-0=ServiceCenter\ReportCenter\Local
Result=1
[[D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21]-SdSelectFolder-0]
szFolder=Peregrine ServiceCenter (5.1)
Result=1
[[D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21]-SdStartCopy-0]
Result=1
[Application]
Name=ServiceCenter
Version=5.1
Company=Peregrine Systems
Lang=0009

```

Figura 5-4: File Setup.iss

Utenti esperti

Se si stanno creando finestre di dialogo personalizzate, è necessario richiamare `SdMakeName` e `SilentWriteData` per aggiungere sezioni e dati di finestre di dialogo al file risposta quando l'installazione viene eseguita in modalità registrazione. Per esempi sull'utilizzo di queste funzioni di scrittura sul file `Setup.iss`, fare riferimento al codice sorgente per le finestre di dialogo `Sd` contenuto nella cartella di `<InstallShield location>\Include`.

Consultare la documentazione di InstallShield per ulteriori informazioni sulle voci da aggiungere a `Setup.iss` durante la chiamata a `SdMakeName` e `SilentWriteData`. Per istruzioni sulla creazione manuale di un file risposta di installazione invisibile, consultare la documentazione di InstallShield. Per ulteriori informazioni, visitare il sito <http://www.installshield.com>.

Uso di parametri della riga di comando

`Setup.exe` è il file eseguibile principale di InstallShield; esso esegue l'inizializzazione dell'installazione e avvia il file di gestione appropriato di InstallShield (`_instxxx.ex_`) per l'esecuzione dello script di installazione (`Setup.exe`) sul sistema di destinazione. È possibile rinominare il file di programma e distribuirlo liberamente con il nuovo nome. Utilizzare le seguenti note quando si esegue un'installazione invisibile.

Regole sui parametri della riga di comando

È possibile specificare dopo `Setup.exe` alcuni parametri della riga di comando sotto forma di opzioni. Attenersi alle seguenti regole di sintassi:

- I parametri della riga di comando devono essere preceduti da una barra (/) o da un trattino (-).
- I vari parametri della riga di comando devono essere separati da uno spazio.
- Non inserire spazi all'interno di un parametro della riga di comando. Ad esempio, `-r-fInstall.exe` è valido; `-r-f Install.exe` non è valido.
- Se si utilizzano espressioni contenenti nomi di file e percorsi lunghi con opzioni, tali espressioni devono essere racchiuse tra doppi apici in modo che gli spazi compresi tra le virgolette non vengano trattati come delimitatori di riga di comando.

- I parametri della riga di comando descritti nella seguente tabella sono i parametri di InstallShield. Se ridefiniti dall'utente, questi parametri della riga di comando potrebbero provocare errori.
- È necessario definire parametri della riga di comando personalizzati prima di specificare i parametri di InstallShield.
- I parametri della riga di comando non distinguono tra maiuscole e minuscole; è possibile pertanto utilizzare indifferentemente lettere maiuscole o minuscole ad eccezione del parametro **-SMS**.
- Se al momento di eseguire l'installazione invisibile si omette l'opzione **-f1**, l'installazione cerca il file risposta **Setup.iss** nella stessa cartella di **Setup.exe**. Una possibilità è quella di copiare tutti i file di installazione di ServiceCenter dal CD-ROM in una directory locale e di utilizzarla come directory di base per l'installazione invisibile. Ad esempio, creare una nuova directory, **C:\SilentInstallation**, in cui copiare tutti i file di installazione di ServiceCenter, aggiungere il file risposta di installazione invisibile e conservare il file registro.
- Se si omette l'opzione **-f2**, il nome predefinito del file registro sarà **Setup.log**. Nel corso dell'installazione invisibile, il file **Setup.log** verrà creato nella stessa cartella del file risposta.
- Se si specifica uno script compilato alternativo utilizzando l'opzione **-f**, inserire sempre questa opzione **-f** prima dell'opzione **-f1** o **-f2**.
- Assicurarsi che i file **Data1.cab** e **Data2.cab** si trovino nella stessa cartella dello script di installazione. Ad esempio, se **Setup.exe** si trova nella cartella **C:\SilentInstallation**, i file **Data1.cab** e **Data2.cab** devono trovarsi anch'essi in questa cartella.
- I parametri della riga di comando possono essere passati direttamente al file **Setup.exe** oppure possono essere inseriti nel file **Setup.ini**.

Sintassi parametro	Descrizione
-f<percorso\script compilato>	Specifica lo script compilato alternativo. Se lo script compilato (file .exe) non risiede nella stessa directory del file Setup.exe , è necessario specificare il suo percorso completo. Ad esempio, <code>setup -fTest.exe</code> avvia l'installazione utilizzando Test.exe al posto di Setup.exe .
-f1<percorso\file risposta>	Specifica il percorso e il nome alternativo del file risposta (file .iss). Se si utilizza questa opzione durante l'esecuzione di un'installazione invisibile, il file risposta verrà letto dalla cartella o dal file specificato in <percorso\file risposta>. Se si specifica uno script compilato alternativo utilizzando l'opzione -f, tale opzione deve essere seguita dall'opzione -f1.
-f2<percorso\file registro>	Specifica il percorso e il nome alternativo per il file registro creato da InstallShield Silent. Per impostazione predefinita, il file registro <code>Setup.log</code> risiede nella stessa directory del file <code>Setup.exe</code> . Se si specifica uno script compilato alternativo utilizzando l'opzione -f, tale opzione deve essere seguita dall'opzione -f2.
-d	Esegue l'installazione in modalità debug. L'opzione -d può essere anche seguita dall'argomento <pathonly> per specificare il percorso del file <code>Setup.rul</code> . Per ulteriori informazioni consultare la Guida in linea di Visual Debugger.
-m<nome file>	Genera automaticamente un file .mif (Management Information Format) al termine dell'installazione. Non includere un percorso. L'installazione invisibile memorizza il file .mif nella stessa cartella del file <code>setup.exe</code> . L'argomento <nome file> è opzionale. Se non si specifica un nome file, il file generato verrà denominato <code>Status.mif</code> .
-m1<numero di serie>	Inserisce il numero di serie specificato nel file .mif generato.
-m2<stringa impostazioni internazionali>	Specifica un'impostazione internazionale nel file .mif. L'impostazione internazionale predefinita è Inglese (ENU). Per ulteriori informazioni sulle stringhe di impostazioni internazionali, consultare la documentazione Microsoft.

Sintassi parametro	Descrizione
-r	Genera un file di installazione invisibile (file .iss) che registra l'input di installazione nella stessa cartella del file setup.exe.
-s	Esegue un'installazione invisibile.
-SMS	Impedisce la chiusura di una connessione di rete e del file Setup.exe prima del completamento dell'installazione. Questa opzione si applica ad installazioni provenienti da un server Windows NT in rete. L'opzione SMS distingue tra maiuscole e minuscole; utilizzare solo lettere maiuscole.

Esecuzione di un'installazione invisibile

Una volta creato il file risposta, si è pronti per eseguire l'installazione invisibile. Durante la modalità di installazione invisibile, non vengono visualizzati messaggi. Un file registro denominato Setup.log acquisisce le informazioni sull'installazione, incluso l'esito dell'installazione stessa. Esaminare il file registro per verificare il risultato dell'installazione.

Per eseguire un'installazione invisibile:

- Avviare InstallShield Silent con il parametro della riga di comando Setup.exe -s.

Utilizzare le opzioni -f1 e -f2 per specificare il nome e il percorso del file risposta e il percorso del file registro. Per ulteriori informazioni, vedere *Esempi di riga di comando* a pagina 96.

Setup.log è il nome predefinito del file registro dell'installazione invisibile. Il percorso predefinito è la cartella di installazione. Per verificare se l'installazione invisibile è andata a buon fine, controllare il valore ResultCode nella sezione [ResponseResult] del file Setup.log. InstallShield scrive il valore restituito appropriato dopo il nome chiave ResultCode.

Se l'installazione viene eseguita da un CD-ROM, è possibile specificare un nome e un percorso diverso per il file Setup.log utilizzando l'opzione -f2 con Setup.exe.

File Setup.log

Il file Setup.log contiene tre sezioni:

- La prima sezione, [InstallShield Silent], identifica la versione di InstallShield Silent utilizzata per l'installazione invisibile e il file registro.
- La seconda sezione, [Application], identifica il nome e la versione dell'applicazione installata e il nome della società.
- La terza sezione, [ResponseResult], contiene un codice numerico di ritorno indicante l'esito dell'installazione invisibile.

InstallShield inserisce uno dei seguenti codici di ritorno dopo l'identificatore ResultCode.

Codice risultato	Definizione
0	Riuscita
-1	Errore generale
-2	Modalità non valida.
-3	Dati richiesti non trovati nel file Setup.iss.
-4	Memoria insufficiente.
-5	File inesistente.
-6	Impossibile scrivere sul file risposta.
-7	Impossibile scrivere sul file registro.
-8	Percorso non valido per il file risposta di InstallShield Silent.
-9	Tipo di elenco non valido (stringa o numero).
-10	Tipo di dati non valido.
-11	Errore sconosciuto durante l'installazione.
-12	Sequenza finestre di dialogo errata.
-51	Impossibile creare la cartella specificata.
-52	Impossibile accedere al file o alla cartella specificati.
co-5	Opzione selezionata non valida.

Esempio di Setup.log

La Figura 5-5 mostra un esempio di file Setup.log con codice risultato 0, indicante un'installazione invisibile riuscita.

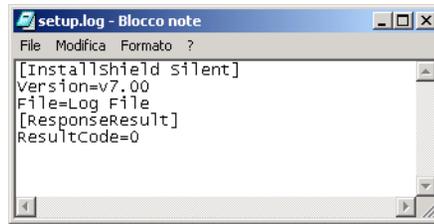


Figura 5-5: File Setup.log

Esempi di riga di comando

Gli esempi riportati di seguito illustrano l'impiego del file Setup.exe e delle opzioni della riga di comando -s, -d, -f, -f1 e -f2.

Riga di comando	Risultato
setup	Avvia Setup.exe e carica Setup.ini dalla stessa directory contenente il file Setup.exe.
setup -s	Avvia InstallShield Silent e tenta di caricare Setup.exe e Setup.iss dalla cartella contenente il file Setup.exe. Il file registro Setup.log viene creato nella stessa cartella.
setup -fC:\Mydir\Test.exe	Avvia Setup.exe e carica Test.exe dalla cartella C:\Mydir.
setup -fTest.exe	Avvia Setup.exe e tenta di caricare Test.exe dalla stessa directory contenente il file Setup.exe.
setup -d	Avvia Visual Debugger di InstallShield e carica il file Setup.exe.
setup -dC:\Mydir\Test	Avvia Visual Debugger di InstallShield, carica Setup.exe e cerca il file Setup.rul nella cartella C:\Mydir\Test.
setup -d -fC:\Mydir\Test.exe	Avvia Visual Debugger di InstallShield e carica Test.exe dalla cartella C:\Mydir.

Riga di comando	Risultato
<code>setup -s -f1C:\Mydir\Mydir.iss</code>	Avvia l'installazione invisibile, carica Setup.exe dalla stessa cartella e utilizza Mydir.iss (dalla cartella C:\Mydir) come file risposta. Crea inoltre il file registro Setup.log nella stessa cartella contenente il file risposta (C:\Mydir). Se si specifica uno script di installazione alternativo con l'opzione -f e si inserisce -f1 prima di -f nella riga di comando, il file Setup ignora l'opzione -f1 e crea il file risposta (.iss) nella cartella predefinita di Windows. Ad esempio, la cartella predefinita di Windows nel sistema operativo Windows NT è C:\Winnt.
<code>setup -s -f1C:\Mydir\Mydir.iss -fC:\Mydir\Mydir.exe</code>	Non avvia un'installazione invisibile in quanto l'opzione -f1 è anteposta all'opzione -f. L'opzione -f1 viene quindi ignorata. Non viene generato alcun file registro. Viene eseguita comunque la porzione -fC:\Mydir\Mydir.exe della riga di comando.
<code>setup -s -fC:\Mydir\Mydir.exe -f1C:\Mydir\Mydir.iss</code>	Avvia un'installazione invisibile, carica Mydir.exe dalla cartella C:\Mydir, utilizza Mydir.iss dalla cartella C:\Mydir e genera il file registro Setup.log nella cartella C:\Mydir.
<code>setup -s -fC:\Mydir\Mydir.exe -f1C:\Mydir\Mydir.iss -f2C:\Mydir\Mydir.log</code>	Avvia un'installazione invisibile, carica Mydir.exe dalla cartella C:\Mydir, utilizza Mydir.iss dalla cartella C:\Mydir e crea il file registro Mydir.log nella cartella C:\Mydir.

A

Informazioni integrative

APPENDICE

Questa appendice fornisce informazioni integrative per gli amministratori di sistema per l'installazione e l'esecuzione di ServiceCenter.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su

- *Struttura delle directory* a pagina 100
- *Il gruppo di programmi di ServiceCenter* a pagina 100
- *Aggiornamento del file di inizializzazione* a pagina 106
- *Uso del protocollo TCP/IP* a pagina 109
- *Uso di altri database* a pagina 113

Struttura delle directory

L'installazione crea le seguenti sottodirectory nella directory principale di ServiceCenter. Per installare la documentazione basata sul browser e Work Management è necessario completare un'installazione personalizzata.

Directory	Contenuto
Bitmaps	Immagini bitmap per il client
Data	File (di applicazione) del database di ServiceCenter
Docs	Guide in linea di ServiceCenter in formato HTML (aprire per primo doc_index.html)
Java	File del client Java
K_paks	File di Knowledge Packs
Rptctr	File di ReportCenter
Run	File .exe, file .dll e script per l'avvio, l'arresto e l'amministrazione di ServiceCenter
WorkMan	File di Work Management

Il gruppo di programmi di ServiceCenter

Il programma di installazione crea un gruppo di programmi per ServiceCenter che viene visualizzato nel menu **Start > Programmi** di Windows. Il nome predefinito del gruppo di programmi è Peregrine ServiceCenter; tuttavia è possibile assegnarvi un nome univoco durante l'installazione. Il gruppo di programmi contiene i seguenti file e programmi.

File o programma	Funzione ServiceCenter
File di configurazione	Contiene informazioni per il client di ServiceCenter e l'avvio del server. Non è necessario modificare il file per iniziare a usare ServiceCenter. Questo file è situato nella directory \\ServiceCenter\RUN.
File Hosts	Identifica le periferiche e i relativi indirizzi IP. Si tratta di un file di configurazione di sistema di Windows, non di un file di ServiceCenter, situato nella directory \\WINNT\system32\drivers\etc.

File o programma	Funzione ServiceCenter
File di inizializzazione	Contiene parametri di inizializzazione, come il codice di autorizzazione e i percorsi richiesti, e informazioni di configurazione per il server di ServiceCenter e i programmi di supporto. Questo file è situato nella directory \\ServiceCenter\RUN.
Client Java	Collegamento per l'esecuzione del client Java.
File registro client Java	La prima volta che si seleziona Start > Programmi > Peregrine ServiceCenter > File registro client Java, viene visualizzato un prompt per la creazione del file scj.log. Il percorso predefinito di questo file è la directory \\WINNT\Profiles\ <i>nomeutente</i> .
File registro	Il server di ServiceCenter crea il file sc.log alla prima esecuzione del servizio. Questo file registra per data e ora gli eventi del servizio, le utilità di pianificazione in background e gli errori. Il registro contiene inoltre informazioni sulla versione e sul numero della build. Questo file è situato nella directory \\Programmi\ServiceCenter.
Peregrine sul Web	Collegamento al sito Web di Peregrine Systems: http://www.peregrine.com
Amministrazione di ReportCenter	Collegamento a ReportCenter Administrator.
Client di ReportCenter	Collegamento a ReportCenter Client.
Utilità di pianificazione di ReportCenter	Collegamento a ReportCenter Scheduler.
Client di ServiceCenter	Collegamento a Client di ServiceCenter.
ServiceCenter Console	Collegamento a ServiceCenter Console.

File o programma	Funzione ServiceCenter
File Services	Identifica i servizi di Windows disponibili in rete. Si tratta di un file di configurazione di rete di Windows, non di un file di ServiceCenter, situato nella directory \\WINNT\system32\drivers\etc.
Work Management	Collegamento a Work Management.
Guida di Work Management	Collegamento alla Guida in linea di Work Management.

Protezione delle risorse interne di ServiceCenter

ServiceCenter utilizza varie risorse interne come mutex (esclusioni reciproche), semafori che indicano lo stato di una risorsa comune, eventi, mappature di file e memoria condivisa. I processi di ServiceCenter utilizzano tutte queste risorse per comunicare tra loro. I processi vengono messi in coda in modo che non sia possibile aggiornare uno stesso record da parte di due processi contemporaneamente. Windows assegna un elenco di controllo di accesso discrezionale (DACL, Discretionary Access Control List) che stabilisce quali utenti o processi hanno l'accesso specifico a una risorsa condivisa.

Per impostazione predefinita, ServiceCenter concede l'accesso completo a tutte le sue risorse interne a due gruppi predefiniti di Windows, NT AUTHORITY\SYSTEM e NT AUTHORITY\Authenticated Users per assicurare accesso completo a tutte le risorse di ServiceCenter.

Tuttavia può essere necessario un criterio di protezione più restrittivo. Per limitare l'accesso completo alle risorse di ServiceCenter, è necessario utilizzare il parametro di ServiceCenter `ntsecuritygroup<Nome-Gruppo>`. Quando si imposta questo parametro e si fa riferimento a un gruppo di utenti di Windows valido, ServiceCenter crea un DACL diverso che concede l'accesso completo ai seguenti gruppi: NT AUTHORITY\SYSTEM, BUILTIN\Administrators e il gruppo specificato dal parametro `ntsecuritygroup`. Se un utente cerca di eseguire un processo di ServiceCenter, come `scdbutil` o `scenter -startlogging`, ma non è membro di un gruppo con autorizzazioni di accesso, il processo fallisce e viene generato un messaggio nel file `sc.log`:

```
4011 01/01/2002 17:59:15 Process is not member of the Windows Group 'SC Group' and is not authorized to run.
```

Avviso: Se si configura l'esecuzione di un servizio ServiceCenter sotto un altro account utente, includere tale account utente nel gruppo `ntsecuritygroup`. In caso contrario, il servizio non andrà a buon fine e verrà generato un messaggio di errore. Se il servizio viene eseguito come LocalSystem, è automaticamente membro del gruppo BUILTIN\Administrators.

Nota: Ciò interessa solo i processi in esecuzione sul server di ServiceCenter e non gli utenti che si connettono al server di ServiceCenter attraverso un client. Tuttavia, i listener TCP/IP avviati di solito dalla console di Windows o dal servizio ServiceCenter devono essere autorizzati. Ciò implica la necessità di autorizzare il servizio stesso. Quando un utente standard accede a ServiceCenter, il listener TCP/IP avvia un nuovo processo scenter. In Windows, il processo scenter viene eseguito dallo stesso utente come servizio ServiceCenter.

Per creare un nuovo gruppo di utenti in Windows NT:

- 1 Dal menu Start di Windows, selezionare **Programmi > Strumenti di amministrazione (Comune) > User Manager**.
- 2 Dal menu Utente, selezionare **Nuovo gruppo locale**. La Figura 1 mostra la finestra di dialogo Nuovo gruppo locale.

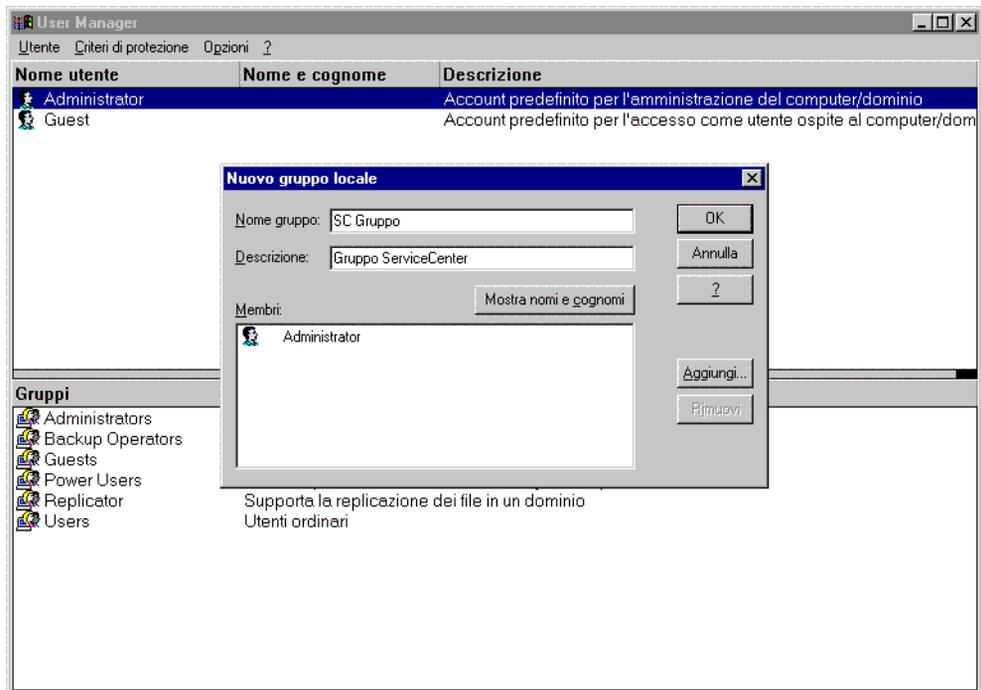


Figura A-1: Creazione di un nuovo gruppo locale

- 3 Specificare il nome del nuovo gruppo e una breve descrizione.

- 4 Fare clic su **Aggiungi**. Una nuova finestra elencherà tutti gli utenti e i gruppi.

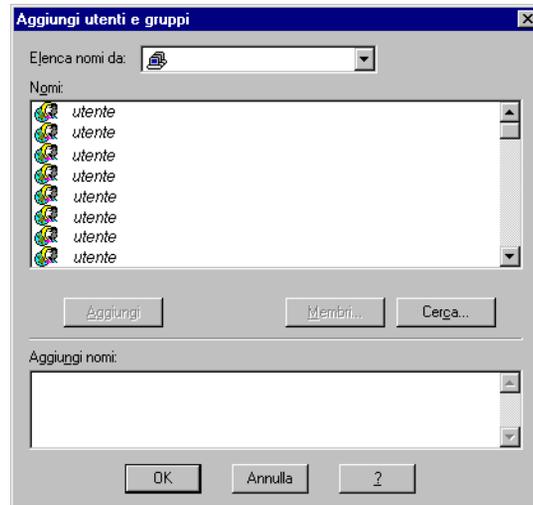


Figura A-2: Finestra di dialogo Aggiungi utenti e gruppi

- 5 Selezionare ciascun utente o gruppo e fare clic su **Aggiungi** per creare un nuovo gruppo autorizzato ad eseguire ServiceCenter.
- 6 Fare clic su **OK** quando l'elenco è completo.
- 7 Fare clic su **OK** per creare il nuovo gruppo.

È possibile modificare i membri del gruppo in qualunque momento.

Per creare un nuovo gruppo di utenti in Windows 2000:

- 1 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Impostazioni > Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Gestione computer**.
- 2 Scegliere **Gestione computer (locale) > Utilità di sistema > Utenti e gruppi locali > Gruppi**.
- 3 Dal menu **Azione**, selezionare **Nuovo gruppo**.
Verrà visualizzata una nuova finestra di dialogo.
- 4 Specificare il nome del nuovo gruppo e una breve descrizione.
- 5 Fare clic su **Aggiungi**.
Verrà visualizzata una nuova finestra che mostra tutti gli utenti e i gruppi disponibili.
- 6 Selezionare ciascun utente o gruppo e fare clic su **Aggiungi** per creare un nuovo gruppo autorizzato ad eseguire ServiceCenter.

- 7 Fare clic su **OK** quando l'elenco è completo.
- 8 Fare clic su **Crea** per creare il nuovo gruppo. La finestra viene reimpostata. È possibile creare un altro gruppo o fare clic su **Annulla** per uscire. È possibile modificare i membri del gruppo in qualunque momento.

Aggiornamento del file di inizializzazione

Al termine di un'installazione tipica, non è necessario modificare il file `sc.ini`. Tuttavia, il proprio ambiente potrebbe richiedere alcune modifiche. È possibile modificare il file `sc.ini` aggiungendo o modificando i parametri di avvio. Leggere le seguenti sezioni per ottenere informazioni su

- *Aggiornamento del codice di autorizzazione di ServiceCenter* a pagina 106
- *Aggiunta di un file Utenti autorizzati* a pagina 108
- *Modifica della lingua predefinita* a pagina 108
- *File Services e Hosts del server* a pagina 110
- *Modifica del parametro System* a pagina 113

Aggiornamento del codice di autorizzazione di ServiceCenter

Per poter eseguire ServiceCenter è necessario disporre di un codice di autorizzazione valido. Il programma di installazione richiede un codice di autorizzazione per completare l'installazione. Se si utilizza una versione di prova, il codice di autorizzazione è temporaneo. Il codice di autorizzazione permanente viene fornito al momento dell'acquisto del prodotto. Immettere il nuovo codice di autorizzazione modificando il file `sc.ini`. Se non si dispone del codice di autorizzazione, rivolgersi al proprio rappresentante commerciale Peregrine Systems, Inc.

Per cambiare il codice di autorizzazione di ServiceCenter:

- 1 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Programmi** > **Peregrine ServiceCenter** > **File di inizializzazione**. L'editor di testo predefinito aprirà il file `\\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini`.

- 2 In corrispondenza del parametro `auth`, digitare il codice di autorizzazione fornito dal rappresentante commerciale Peregrine Systems, Inc. La Figura 3 mostra un tipico file `sc.ini` con un codice di autorizzazione fittizio.

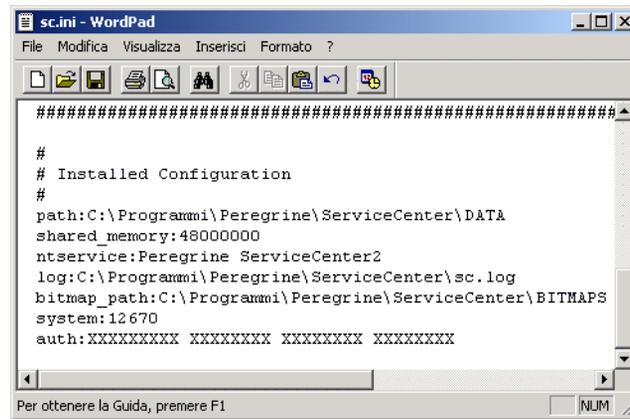


Figura A-3: Codice di autorizzazione

- 3 Se si utilizza ServiceCenter con una licenza per utenti autorizzati, è necessario selezionare Utenti autorizzati. Se si esegue ServiceCenter con una Licenza per utenti mobili, procedere con il passaggio 4.

Contrassegnare il record operatore dell'utente come descritto nella sezione *Utenti autorizzati* della *Guida per l'amministratore del sistema* oppure aggiungere il parametro `namedusersfile`. Il parametro `namedusersfile` viene aggiunto nel seguente formato:

`namedusersfile:<nomefile>`

dove *nomefile* identifica il file di testo contenente l'elenco degli operatori di ServiceCenter. Se questo file non si trova nella directory RUN di ServiceCenter, specificare il percorso completo insieme al nome del file.

- 4 Salvare le modifiche e chiudere il file.

Aggiunta di un file Utenti autorizzati

Importante: Se si esegue ServiceCenter con una licenza per Utenti autorizzati, quando si passa dalla licenza temporanea a quella permanente è necessario selezionare Utenti autorizzati.

Specificare gli utenti autorizzati con uno dei seguenti metodi:

- Aggiungere un flag al record operatore dell'utente.
- Creare un file di utenti autorizzati e aggiungere il parametro `namedusersfile` al file `sc.ini`.

Per aggiungere il parametro `namedusersfile`:

- 1 Creare un file `namedusers` che elenchi gli operatori di ServiceCenter. Questo file di testo deve trovarsi in `\\Peregrine\ServiceCenter\RUN`.
- 2 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Programmi** > **Peregrine ServiceCenter** > **File di inizializzazione**. L'editor di testo predefinito aprirà il file `\\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini`. Per un esempio di questo file, vedere la Figura 3 a pagina 107.
- 3 Aggiungere il parametro `namedusersfile`:

```
namedusersfile:<nomefile>
```

dove *nomefile* identifica il file di testo contenente l'elenco degli operatori di ServiceCenter. Se questo file non si trova nella directory `RUN` di ServiceCenter, specificare il percorso completo insieme al nome del file.

- 4 Salvare le modifiche e chiudere il file.

Se si esegue ServiceCenter con una licenza per Utenti mobili, il file `namedusers` e il parametro `namedusersfile` non sono necessari nel file `sc.ini`. Per una descrizione completa del parametro `namedusersfile` e di tutti gli altri parametri del file `sc.ini`, consultare la *ServiceCenter Technical Reference Guide* (in inglese).

Modifica della lingua predefinita

Al termine dell'installazione, la lingua predefinita è l'inglese. Per una descrizione completa del parametro `language` e delle lingue supportate, consultare la *ServiceCenter Technical Reference Guide* (in inglese).

Per cambiare la lingua predefinita:

- 1 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Programmi** > **Peregrine ServiceCenter** > **File di inizializzazione**. L'editor di testo predefinito aprirà il file `\\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini`. Per un esempio di questo file, vedere la Figura 3 a pagina 107.
- 2 In corrispondenza del parametro `language`, cancellare "English".
- 3 Digitare `language:xxx` come parametro, dove xxx sta per il codice della lingua desiderata.
- 4 Salvare le modifiche e chiudere il file.

Uso del protocollo TCP/IP

ServiceCenter supporta il protocollo TCP/IP per la comunicazione client/server. All'avvio, il server di ServiceCenter diventa disponibile in rete con un nome di servizio TCP/IP. Il parametro `system` del server specifica il nome del servizio. La Figura 4 mostra una configurazione client/server tipica di ServiceCenter.

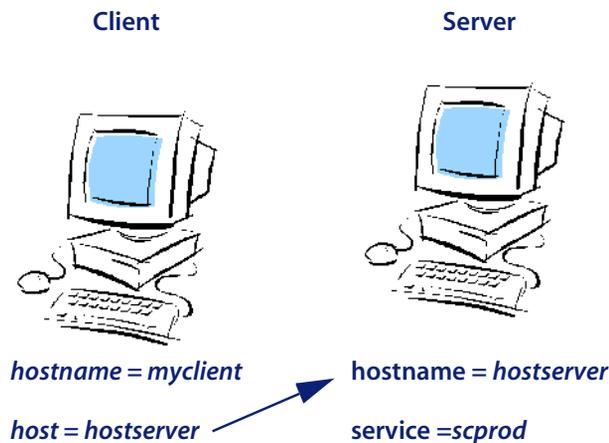


Figura A-4: Comunicazione con protocollo TCP/IP

Il nome `host` del server di ServiceCenter è `hostserver`. Il nome del servizio del server è `scprod`, da specificare con un parametro del servizio. Il nome `host` del client è `myclient` e comunica con questo server specificando il nome `host` `hostserver` e il nome servizio `scprod`.

File Services e Hosts del server

La maggior parte delle configurazioni TCP/IP utilizzano i file `hosts` e `services` per identificare l'indirizzo IP e il numero del servizio o della porta. Vedere gli esempi di file `hosts` e `services` riportati di seguito. Per ulteriori informazioni sul percorso e sul formato di questi file, consultare la propria documentazione TCP/IP.

Esempio di file `hosts`:

```
31.41.59.61myclient myclient.peregrine.com # MYCLIENT host entry
31.41.59.62hostserver hostserver.peregrine.com# HOSTPC host entry
```

Esempio di file `services`:

```
scprod1423/tcp# Production ServiceCenter
```

Parametro Host

Al termine di un'installazione standard, non è necessario modificare il file `sc.ini`. Definire il nome host nel file TCP/IP `hosts` oppure nel DNS (Domain Name Server) specificando il nome host TCP/IP sul quale è in esecuzione il server di ServiceCenter. Definire il parametro `host` nel file di inizializzazione (`sc.ini`) oppure come parametro della riga di comando per l'icona del programma. Il parametro `host` specifica il nome host TCP/IP sul quale è in esecuzione il server di ServiceCenter.

Per aggiungere il parametro `host`:

- 1 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Programmi** > **Peregrine ServiceCenter** > **File di inizializzazione**. L'editor di testo predefinito aprirà il file `\\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini`.
- 2 Aggiungere (o modificare) questo parametro:

```
host:hostname
```

Nell'esempio della Figura 4 a pagina 109, il parametro `host` è:

```
host:hostserver
```

- 3 Salvare le modifiche e chiudere il file.

Come parametro di avvio della riga di comando è anche possibile specificare:

```
-system:hostname.service
```

Parametro Service

Il parametro `service` specifica il nome servizio del server di ServiceCenter nel caso di esecuzione in modalità client/server. È possibile specificare il nome servizio come numero di porta anziché un nome oppure lasciarlo vuoto per mantenere l'impostazione predefinita della porta. Il numero di porta predefinito per `service` è 12670. È possibile specificare il parametro `service` nel file di inizializzazione (`sc.ini`) oppure come parametro della riga di comando per l'icona del programma.

Nota: Prima di modificare il file `sc.ini`, verificare la correttezza dei valori per `servicename` e `hostname` relativi al server di destinazione.

Per modificare il parametro `services`:

- 1 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Programmi** > **Peregrine ServiceCenter** > **File di inizializzazione**. L'editor di testo predefinito aprirà il file `\\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini`.
- 2 Aggiungere (o modificare) questo parametro:

```
service:servicename
```

Nell'esempio della Figura 4 a pagina 109, il parametro `service` è:

```
service:scprod
```

Se al posto di un nome di servizio si specifica un numero di porta, il formato corretto è:

```
service:1423
```

Se si utilizza il numero di porta predefinito 12670, è possibile omettere il nome di servizio.

- 3 Salvare le modifiche e chiudere il file.

Nota: Se per il parametro `service` si utilizza un nome, ad esempio `scprod`, tale nome deve essere presente nel file `services` TCP/IP.

Come parametro di avvio della riga di comando è anche possibile specificare:

```
-system:hostname.service
```

Parametro Express

La modalità Express può migliorare le prestazioni in caso di lentezza di comunicazione con il server oppure di risorse insufficienti nella CPU del client.

Per il client ServiceCenter, il parametro **express** specifica il server di ServiceCenter nel caso di esecuzione in modalità Express. È possibile immettere il nome **express** come numero di porta anziché un nome oppure lasciarlo vuoto per mantenere l'impostazione predefinita della porta. Il numero di porta predefinito per **express** è 12670, lo stesso numero di porta previsto per un full client.

È possibile specificare i parametri **express** nel file di inizializzazione (**sc.ini**) oppure come parametro della riga di comando per l'icona del programma.

Per modificare il parametro express:

- 1 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Programmi > Peregrine ServiceCenter > File di inizializzazione**. L'editor di testo predefinito aprirà il file `\\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini`.
- 2 Per connettersi a un server Express, sostituire il parametro **service** con il parametro **express**:

```
host:hostname
express:expressname
```

Nell'esempio della Figura 4 a pagina 109, il parametro **express** è:

```
express:scprodex
```

Se al posto di un nome di servizio si specifica un numero di porta, il formato corretto è:

```
host:hostpc
express:1424
```

Se si mantiene il numero di porta predefinito 12680, è possibile omettere o lasciare vuoto il valore del parametro **express**.

```
host:hostpc
express:
```

- 3 Salvare le modifiche e chiudere il file. Come parametro di avvio della riga di comando è anche possibile specificare:

`-host:hostname -express:expressname`

Modifica del parametro System

Scegliendo un'installazione tipica, non è necessario aggiungere il parametro `system`, in quanto ciò viene eseguito dalla procedura di installazione.

Per modificare il parametro system:

- 1 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Programmi > Peregrine ServiceCenter > File di inizializzazione**. L'editor di testo predefinito aprirà il file `\\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini`.

- 2 Modificare il parametro `system`:

`system:nomeservizio TCP/IP`

Si tratta di un nome di servizio univoco che definisce la porta del server di ServiceCenter sulla propria workstation. Rivolgersi all'amministratore del sistema per ottenere il nome del servizio corretto nel caso in cui non sia assegnato dal proprio file `services`.

- 3 Salvare le modifiche e chiudere il file.

Uso di altri database

Oltre al database di ServiceCenter, che offre un elevato livello di prestazioni e affidabilità, è possibile utilizzare altri database come:

- IBM DB2 Universal
- Oracle
- Sybase
- Microsoft SQL Server

Per informazioni sulla disponibilità di prodotti di altri fornitori, contattare Peregrine Systems. Il programma di installazione di ServiceCenter può preparare automaticamente gli altri RDBMS supportati da ServiceCenter e compatibili ODBC.

Per utilizzare un altro database, come Microsoft SQL Server:

- 1 Dal menu **Start** di Windows, selezionare **Programmi > Peregrine ServiceCenter > File di inizializzazione**. L'editor di testo predefinito aprirà il file `\\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini`.

- 2 Aggiungere il parametro `sqlserver` nel file `sc.ini`:

```
sqlserver:hostname
```

dove *hostname* è il nome della connessione ODBC per il server.

- 3 Aggiungere il parametro `sqllogin` nel file `sc.ini`:

```
sqllogin:idaccesso/password
```

dove *idaccesso* è il nome di accesso di un utente che dispone di privilegi DBA e *password* è la password per l'account DBA. Per ulteriori informazioni, consultare la *Database Management and Administration Guide* (in inglese).

Indice

A

- accesso, ServiceCenter 69
 - aggiunta
 - file Utenti autorizzati 108
 - ID utente 66
 - parametro express 112
 - profilo MAPI 79
 - profilo SCEmail 79
 - assistenza clienti 9
 - assistenza tecnica 9
 - avvio automatico
 - SCEmail 81
 - ServiceCenter 63
 - avvio/arresto di ServiceCenter
 - automatico 63
 - menu Start 60
 - Pannello di controllo 61
 - avvio/arresto utilità di pianificazione in
 - background 72, 73
- ## B
- bitmaps, directory 100
- ## C
- cc:Mail, Lotus 86
 - CenterPoint, sito Web 9
 - client
 - avvio 68
 - performance 12
 - requisiti di installazione, Windows 13
 - client Java

- file registro (scj.log) 101
- installazione 32, 39, 47
- codice di autorizzazione
 - aggiornamento 106
 - permanente 51
- commenti, file sc.cfg 71
- componenti del gruppo di programmi 100
- configurazione, file (sc.cfg)
 - percorso 100

D

- DACL
 - Vedere* Discretionary Access Control List (DACL)
- data, directory 100
- dati replicati 16
- DB8 Post Office, Lotus Notes 86
- debug, parametro di SCEmail 85
- Discretionary Access Control List (DACL) 103
- DNS (Domain Name Server) 110
- Domain Name Server (DNS) 110

E

- Education Services 10
- elenco di avvio, utilità di pianificazione in
 - background 73
- eventi 103
- Express, modalità
 - utilità di pianificazione in background 72
- express:expressname, parametro 113

F

file

- file registro client Java (scj.log) 101
- hosts 100, 110
- inizializzazione 101
- installazione
 - sc.cfg 100
 - sc.ini 101, 106, 111, 112
 - sc.log 101
 - services 102
- sc.ini 111
- services 110
- Utenti autorizzati 108
- file di configurazione (sc.cfg)
 - modifica 71
 - utilità di pianificazione in background 71
- file hosts 100, 110
- file registro
 - sc.log 101
 - scj.log 101
- file services 110
- file Utenti autorizzati 108

G

- getmyip, servizio 14
- gruppi di utenti
 - Windows 2000 105
 - Windows NT 104
- gui, parametro di SCEmail 85

H

- hardware
 - prestazioni Windows 12
 - requisiti, Windows 13
- host, parametro 110, 112
- host:hostname, parametro 113
- hostname, parametro 109
- HTML, documentazione 18

I

- ID servizio 24, 38, 46
- ID utente, aggiunta 66
- Indirizzo IP 14, 51
- informazioni sulla versione
 - da Esplora risorse 74

- dal client di ServiceCenter 74
- dal server di ServiceCenter 75
- SCNTADM 75

installazione

- aggiornamento 41
- client Java 32
- gruppi di utenti 14
- hardware e software 13
- Indirizzo IP 14
- istanze multiple 30
- personalizzata 42
- procedure 19
- ReportCenter 32
- requisiti 12
- requisiti di piattaforma 12
- requisiti Windows 12
- server 19, 42
- tipica 19
- Installazione invisibile
 - esecuzione 94
 - panoramica 87
 - setup.exe 91
- installazione invisibile
 - file risposta di installazione invisibile 88
 - parametri della riga di comando 88
- istanze multiple di ServiceCenter 30

J

- Java, directory 100

K

- K_paks, directory 100
- keepmail, parametro di SCEmail 85

L

licenze

- Utenti autorizzati 108
- Utenti mobili 108
- lingua predefinita 108
- LocalSystem, modifica ID utente 65
- log <file>, parametro di SCEmail 85
- Lotus Notes
 - cc:Mail 86
 - compatibilità 85
 - configurazione 85

DB8 Post Office 86
 Microsoft Office 97 86
 scmapl 86
 versioni supportate 85, 86

M

MAPI

aggiunta di profili 79
 limitazioni per Windows NT 3.51 79
 note su Windows 81
 panoramica 78
 posta elettronica 77
 profilo 65, 78
 SCEmail
 configurazione Lotus Notes 85
 errori/messaggi restituiti 84
 invio di posta di ServiceCenter alla posta elettronica 84
 Lotus Notes 85
 parametri 85

mappatura di file 103

Messaging Application Program Interface
vedere MAPI

Microsoft

Cluster Server (MSCS) 15
 Exchange Server e Lotus Notes 85
 installazione guidata di Outlook 81
 limitazioni MAPI per Windows NT 3.51 79
 Office 97 86
 supporto Cluster 14
 Windows Messaging 79, 86

Microsoft SQL Server 113

modalità Express

aggiunta del parametro express 112
 parametro express 112

MSCS 15

mutex (esclusioni reciproche) 103

N

namedusersfile, parametro 108
 nome profilo utente, SCEmail 83
 nome servizio 110
 ntsecuritygroup 103
 ntsecuritygroup, parametro 103
 ntsecuritygroup, parametro del file sc.ini 103

numero porta

 express 112
 installazione personalizzata 24, 38, 46
 predefinito 111, 112

O

ODBC, driver 16

Oracle 113

P

parametri

 debug 85
 express 112
 -express:expressname 113
 gui 85
 host 110, 112
 -host:hostname 113
 hostname 109
 inizializzazione 14
 -ip_address:<indirizzo> 14
 keepmail 85
 log <file> 85
 namedusersfile 108
 ntsecuritygroup 103
 SCEmail, facoltativo 85
 service 111
 servicename 111
 sleep <n> 85
 system 113
 -system:hostname.service 110, 111

percorso di destinazione 22, 34

Peregrine Systems

 assistenza clienti 9
 informazioni di contatto in tutto il mondo 9
 Sede centrale 9
 sito Web 101

piattaforme Windows supportate 19

prestazioni del client 12

profili di posta, MAPI 78

R

record operatore 84, 108
 reinstallazione di ServiceCenter 75
 ReportCenter 32
 requisiti di piattaforma 12

risorse interne, protezione 103
 Rptctr, directory 100
 RUN, directory 100

S

sc.cfg, file

commenti 71
 descrizione 100
 modifica 82
 note su MAPI 81
 percorso 100

sc.ini, file

-ip_address:<indirizzo> 14
 modifica 106
 parametro express 112
 parametro service 111
 percorso 101

sc.log, file

gruppo di programmi 101
 percorso 101

scdbutil, processo 103

SCEmail

aggiunta di un profilo 79
 avvio automatico 81
 configurazione Lotus Notes 85
 controllo dello stato 83
 errori/messaggi restituiti 84
 invio di posta di ServiceCenter alla posta elettronica 84
 Lotus Notes 85
 Microsoft Office 97 86
 nome profilo utente 83
 panoramica 78
 parametri facoltativi 85
 record operatore 84

scenter- listener, utilità di pianificazione in background 71

scenter -listener:<servizio2>, utilità di pianificazione in background 71

scenter- startlogging, processo 103

scenter system.start, utilità di pianificazione in background 71

scenter, processo 104

scj.log, percorso del file 101

scmap e Lotus Notes 86

semafori 103

server

host 110
 requisiti di installazione 13

service, parametro 111

ServiceCenter

accesso 69

arresto

da ServiceCenter Admin 61
 dal Pannello di controllo o Strumenti di amministrazione 63
 pannello di controllo 63
 program manager 61

avvio

client 68
 dal Pannello di controllo 61
 program manager 60

driver ODBC 16

gruppo di programmi 100

installazione

aggiornamento 41
 gruppi di utenti 14
 hardware e software 13
 Indirizzo IP 14
 personalizzata 42
 requisiti 12
 server 19, 42
 standard 19
 Windows 12, 19

processo scdbutil 103

processo scenter- startlogging 103

reinstallazione 75

requisiti piattaforme Windows 12

risorse interne, protezione 103–105

struttura delle directory 100

versione del client 74

versione del server 75

servicename, parametro 111

services, file 102

servizi di formazione 10

Servizi, Windows 62, 63, 66

setup.exe

panoramica 91

parametri della riga di comando 91

sistema

- requisiti 13
- sleep <n>, parametro di SCEmail 85
- Stato sistema, finestra
 - avvio/arresto utilità di pianificazione 73
 - stato di SCEmail 83
- struttura delle directory 100
- Sybase 113
- system
 - parametri 113
- system:hostname.service, parametro 110, 111

T

TCP/IP

- host server 110
- ID servizio 24, 38, 46
- indirizzo 14
- nome servizio 109, 110
- numero porta 24, 38, 46
- parametri
 - express 112
 - host 112
 - sistema TCP/IP 109
- utilizzo in Windows 13

U

- Utenti autorizzati, licenza 108
- Utenti mobili, licenza 108
- utenti, gruppi
 - creazione 14
- utilità di pianificazione
 - avvio di processi in background 71
 - file di configurazione 71
 - In background 72
 - in background 71
- utilità di pianificazione in background
 - arresto 72
 - avvio 73
 - elenco di avvio 73

V

- valore predefinito
 - lingua 108
 - numero porta, modalità Express 112
 - numero porta, servizio 111

W

Windows

- limitazioni MAPI per NT 3.51 79
- Microsoft Cluster Server (MSCS) 15
- piattaforme supportate 19
- requisiti hardware del client 12
- Servizi 62, 63, 64, 66
- supporto Microsoft Cluster 14
- visualizzazione di informazioni sulla versione di ServiceCenter 74
- Windows Messaging 79, 86

