ServiceCenter Manuel d'installation client/serveur pour Windows

Version 5.1



Copyright © 2002-2003 Peregrine Systems, Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated et ne peuvent être utilisées ou divulguées qu'avec la permission écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce livre, en tout ou partie, ne peut pas être reproduit sans la permission préalable écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce document fait référence à de nombreux produits par leur nom commercial. Dans la plupart des cas, si ce n'est dans la totalité, leurs désignations sont des marques commerciales ou des marques déposées de leur société respective.

Peregrine Systems® et ServiceCenter® sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Ce document et le logiciel décrit dans ce manuel font l'objet d'un accord de licence ou de non-divulgation et ne peuvent être utilisés ou copiés que dans le cadre des termes de l'accord. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modifications sans préavis et n'engagent pas Peregrine Systems, Inc. Contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. pour vérifier la date de la version la plus récente de ce document.

Les noms de sociétés et de personnes utilisés dans la base de données de référence et dans les exemples des manuels sont fictifs et visent à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existante ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence.

Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. par courrier électronique à l'adresse support@peregrine.com.

Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc., par courrier électronique à l'adresse doc_comments@peregrine.com.

Cette édition s'applique à la version 5.1 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc. 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, États-Unis Téléphone : 800.638.5231 ou 858.481.5000

Télécopie : 858.481.1751 www.peregrine.com



Table des matières

	Mise en route
	Connaissances requises
	Exemples
	Comment contacter l'assistance clientèle
	Site Web CenterPoint de Peregrine
	Siège social
	Amérique du Nord et Amérique du Sud
	Europe, Asie/Pacifique, Afrique
	Comment contacter les Services éducatifs
Chapitre 1	Avant de commencer l'installation
	Conditions requises pour l'installation
	Performances du client
	Configuration matérielle et logicielle requise
	Groupes d'utilisateurs
	Prise en charge de Microsoft® Cluster
	Installation de clusters à l'aide de Microsoft Cluster Server (MSCS) 17
	Considérations relatives à MSCS
	Pilote ODBC de ServiceCenter
Chapitre 2	Instructions d'installation
	Préparation de l'installation
	Documentation au format HTML
	Plates-formes Windows prises en charge
	Installation standard

	Installations multiples du serveur de ServiceCenter	34
	Installation personnalisée	35
	Mise à niveau d'une installation	46
	Emplacement enregistré de ServiceCenter	57
	Mise à niveau d'un pilote ODBC	58
	Autres tâches d'installation	59
	Modification de ServiceCenter	61
	Désinstallation de ServiceCenter	63
	Personnalisation d'une installation ServiceCenter	63
Chapitre 3	Fonctionnement de ServiceCenter	65
	Démarrage et arrêt de ServiceCenter	66
	Windows 2000 et Windows XP	71
	Exécution de ServiceCenter avec un ID utilisateur spécifique	72
	Démarrage d'un logiciel client de ServiceCenter	74
	Planificateurs en arrière-plan de ServiceCenter	76
	Fichier de configuration et planificateurs en arrière-plan	77
	Arrêt et démarrage des planificateurs en arrière-plan	78
	Informations de version	80
	Suppression ou réinstallation de ServiceCenter	81
Chapitre 4	SCEmail	83
	Utilisation de SCEMail	84
	Profils de messagerie	84
	Restrictions relatives à Windows NT 3.51	85
	Ajout d'un profil MAPI	85
	Configuration du démarrage automatique de SCEmail	86
	Envoi de courrier électronique depuis ServiceCenter	90
	Erreurs et courrier retourné	90
	Paramètres facultatifs	91
	Remarques complémentaires sur la compatibilité et la configuration de Lotus Notes	91
Chapitre 5	Installation en mode silencieux	93
	Fichier de réponse InstallShield Silent	94
	Création automatique d'un fichier de réponse InstallShield Silent	Ω/

	Modification d'un fichier de réponse InstallShield Silent
	Utilisateurs avancés
	Utilisation de paramètres de ligne de commande
	Règles applicables aux paramètres de ligne de commande
	Exécution d'une installation en mode silencieux
	Fichier Setup.log
	Exemples de ligne de commande
Annexe A	Informations supplémentaires
	Arborescence des répertoires
	Groupe de programmes de ServiceCenter
	Protection des ressources internes de ServiceCenter
	Mise à jour du fichier d'initialisation
	Mise à jour du code d'autorisation de ServiceCenter
	Ajout d'un fichier d'utilisateurs nommés
	Changement de la langue par défaut
	Utilisation de TCP/IP
	Fichiers de services et d'hôtes serveur
	Modification du paramètre système
	Utilisation d'autres bases de données
Index .	

Mise en route

Bienvenue dans le *Manuel d'installation client/serveur pour Windows*. Ce manuel explique comment installer le client et le serveur Windows de ServiceCenter. Pour mener à bien l'installation, suivez les étapes qui y sont décrites.

Le Manuel d'installation client/serveur pour Windows contient les informations suivantes :

- *Mise en route* présente le manuel et ce que vous devez savoir. Cette rubrique vous renseigne sur les sources d'informations relatives au produit, la configuration de la plate-forme client requise pour le serveur ou le client Windows de ServiceCenter et la manière de contacter l'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc.
- Avant de commencer l'installation page 13 décrit le pilote ODBC de ServiceCenter, ainsi que les exigences d'installation du client Windows de ServiceCenter.
- *Instructions d'installation* page 19 présente les étapes d'une installation standard ou personnalisée. Vous pouvez également découvrir comment installer plusieurs instances de ServiceCenter sur le même serveur.
- Fonctionnement de ServiceCenter page 65 décrit certaines tâches d'exploitation de ServiceCenter comme le démarrage du client et du serveur, la suppression ou la réinstallation de ServiceCenter, le démarrage de planificateurs en arrière-plan et l'impression en tâche de fond.

- SCEmail page 83 dresse la liste des étapes à suivre pour démarrer et utiliser SCEmail, le composant de ServiceCenter qui permet aux utilisateurs et/ou aux applications d'envoyer des messages par voie électronique.
- *Installation en mode silencieux* page 93 explique comment effectuer une installation ne nécessitant aucune intervention de l'utilisateur.
- Informations supplémentaires page 105 contient des informations complémentaires concernant l'installation et l'exécution de ServiceCenter destinées aux administrateurs système.

Connaissances requises

Pour tirer le meilleur parti des instructions de ce manuel, vous devez bien connaître ServiceCenter et la plate-forme d'installation. Vous trouverez plus d'informations dans les manuels cités ci-après :

- Pour obtenir des informations sur une plate-forme particulière, consultez la documentation la concernant.
- Pour obtenir des informations sur la personnalisation de votre environnement à l'aide de paramètres, consultez le manuel ServiceCenter Technical Reference (Référence technique).
- Avant d'exécuter le serveur ServiceCenter, consultez le Manuel de l'utilisateur de ServiceCenter.
- Pour obtenir des informations relatives à l'administration et la configuration, consultez le Manuel de l'administrateur système de ServiceCenter ou au Manuel d'administration des applications de ServiceCenter.
- Pour obtenir des informations sur la configuration de la base de données, consultez le Database Management and Administration Guide de ServiceCenter.
- Pour obtenir une copie de ces manuels, téléchargez leurs versions au format PDF sur le site Web CenterPoint à l'aide d'Adobe Acrobat Reader, application également disponible sur ce site. Pour plus d'informations, consultez la section Site Web CenterPoint de Peregrine page 9. Vous pouvez également commander des exemplaires imprimés de la documentation par l'intermédiaire de votre représentant commercial Peregrine Systems.

Exemples

Les écrans et exemples contenus dans ce manuel sont fournis uniquement à titre d'illustration et peuvent être différents de ceux de votre site.

Comment contacter l'assistance clientèle

Pour obtenir de plus amples informations et de l'aide concernant cette nouvelle version ou ServiceCenter en général, contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems.

Site Web CenterPoint de Peregrine

Vous trouverez également des informations sur la compatibilité des versions, la configuration matérielle et logicielle requise, et d'autres questions relatives à la configuration sur le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse : http://support.peregrine.com

- 1 Connectez-vous à l'aide de votre ID de connexion et votre mot de passe.
- 2 Sélectionnez Go (Aller) pour CenterPoint.
- 3 Pour accéder aux informations sur la configuration et la compatibilité, sélectionnez ServiceCenter sous My Products (Produits) en haut de la page.

Remarque: Pour obtenir des informations sur les sites de support locaux, sélectionnez Whom Do I Call? (Qui dois-je appeler?) sous Contents (Contenu) dans la partie gauche de la page, afin d'afficher les Peregrine Worldwide Contact Information (Coordonnées mondiales de Peregrine).

Siège social

Adresse: Peregrine Systems, Inc.

Attn : Customer Support 3611 Valley Centre Drive

San Diego, CA 92130, États-Unis

Téléphone: +1 (858) 794-7428

Télécopie: +1 (858) 480-3928

Amérique du Nord et Amérique du Sud

Téléphone: +1 (800) 960-9998 (États-Unis et Canada

uniquement - appel gratuit)

+1 (858) 794-7428 (Mexique, Amérique Centrale

et Amérique du Sud)

Télécopie: +1 (858) 480-3928

E-mail: support@peregrine.com

Europe, Asie/Pacifique, Afrique

Pour obtenir des informations sur les bureaux locaux, accédez au *Site Web CenterPoint de Peregrine*. Vous pouvez également contacter le *Siège social*.

Comment contacter les Services éducatifs

Il existe des formations pour l'ensemble de la gamme de produits Peregrine, y compris ServiceCenter.

Vous pouvez obtenir des précisions à ce sujet auprès des principaux contacts ou en accédant à l'adresse suivante :

http://www.peregrine.com/education

Adresse: Peregrine Systems, Inc.

> Attn: Education Services 3611 Valley Centre Drive

San Diego, CA 92130, États-Unis

Téléphone: +1 (858) 794-5009 Télécopie: +1 (858) 480-3928

Avant de commencer l'installation

Ce chapitre détaille la configuration système requise pour installer le client/serveur de ServiceCenter exécuté sous Windows. Il décrit la prise en charge de Microsoft® Cluster et le pilote ODBC de ServiceCenter. Lorsque votre système sera prêt, vous pourrez procéder à l'installation décrite au chapitre suivant.

Pour vérifier que votre système est prêt, lisez les sections suivantes :

- Conditions requises pour l'installation page 14
- Prise en charge de Microsoft® Cluster page 16
- Pilote ODBC de ServiceCenter page 18

Conditions requises pour l'installation

Pour obtenir des informations complètes sur la plate-forme requise et la compatibilité, consultez la section *Site Web CenterPoint de Peregrine* page 9.

Performances du client

Peregrine vous recommande de tester ServiceCenter sur des configurations client diverses pour vous assurer que le temps de réponse du client est acceptable dans votre environnement.

Les informations suivantes s'appliquent aux postes de travail client fonctionnant sous d'autres systèmes d'exploitation qui peuvent être reliés à un serveur ServiceCenter sous Windows NT/2000/XP.

La définition des exigences des systèmes client ne constituent nullement une science exacte dans le cas d'un environnement client/serveur exécutant des applications graphiques. Les besoins varient en raison du nombre impressionnant de facteurs qui participent ensemble à l'exécution de l'application. Ces composants incluent, entre autres :

- la fréquence d'horloge de l'unité centrale ;
- le volume de mémoire disponible ;
- la version du système d'exploitation ;
- l'architecture du bus du PC;
- la carte vidéo et son pilote ;
- le type et le débit du réseau ;
- la sollicitation de l'unité centrale ;
- les autres applications qui s'exécutent sur le poste de travail.

Sur différents sites de notre clientèle, lorsque ServiceCenter s'exécutait sur des postes de travail équipés du même processeur, il affichait des temps de réponse très variés, allant de moins d'une seconde à plusieurs secondes. Ces écarts peuvent être dus, entre autres, aux facteurs suivants :

- la nature du système d'exploitation (Windows 98/NT/XP/2000 ou tout autre système d'exploitation pris en charge);
- l'architecture (bus PCI ou IDE);

- l'antémémoire, ou mémoire cache, de l'unité centrale ;
- la combinaison carte vidéo/pilote.

Configuration matérielle et logicielle requise

ServiceCenter pour Windows NT/2000/XP requiert les éléments suivants pour l'installation du logiciel client et serveur :

Pour l'installation du client (32 bits) :

- Processeur Pentium 90 MHz minimum
- Windows 98, Windows 2000, Windows XP ou Windows NT version 4.0
- 20 Mo d'espace disque (32 Mo d'espace disque pour installer Work Management)
- 32 Mo de mémoire vive minimum
- Résolution de 800 x 600 et minimum de 16 couleurs (256 couleurs recommandé)
- Pour utiliser le protocole de communication TCP/IP, il vous faut :
 - une connectivité TCP/IP avec l'hôte exécutant le serveur ServiceCenter:
 - une pile TCP/IP compatible Winsock 1.1.

Important : Avant de pouvoir exécuter le client ServiceCenter sous Windows, vous devez installer et configurer le logiciel de réseau.

Pour l'installation du serveur :

- système d'exploitation Windows XP, Windows NT version 4.0 ou Windows 2000 (Windows 98 n'est pas pris en charge côté serveur);
- 250 Mo d'espace disque
- 32 Mo de mémoire vive minimum
 - À des fins de test, 128 Mo de RAM sont recommandés.
 - À des fins de production, la RAM est basée sur le nombre d'utilisateurs prévus.

Groupes d'utilisateurs

Créez les groupes d'utilisateurs qui seront utilisés par les administrateurs qui installent, exécutent et assurent la maintenance de ServiceCenter. Pour plus d'informations sur la création de groupes et l'établissement d'autorisations avec le Gestionnaire des utilisateurs, consultez la documentation sur Windows NT/2000/XP. Ces groupes d'utilisateurs doivent appartenir à un groupe d'administrateurs. L'utilisateur qui installe ServiceCenter doit être un administrateur.

Adresse IP

ServiceCenter utilise un service nommé *getmyip* pour valider l'adresse IP du poste de travail ou du serveur sur lequel il s'exécute. Lorsque des ordinateurs possèdent plusieurs adresses IP, ce service renvoie toujours l'adresse IP la plus basse. Dans certains cas, cela n'est pas possible. En effet, si une nouvelle adresse IP inférieure à toutes les adresses IP existantes est ajoutée, la validation échoue.

Si vous ne souhaitez pas que la licence du serveur ServiceCenter valide l'adresse IP la plus basse, vous pouvez entrer le paramètre d'initialisation suivant dans le fichier sc.ini.

-ip_address:<adresse>

où *adresse* désigne l'adresse IP réelle à utiliser. Insérez ce paramètre dans la section Configuration installée. ServiceCenter ne démarre pas si l'adresse spécifiée n'est pas une adresse IP valide sur ce poste de travail ou ce serveur.

Prise en charge de Microsoft® Cluster

ServiceCenter supporte la fonctionnalité de cluster de Microsoft pour Windows NT. Selon la définition de Microsoft, « Un cluster de serveurs est un groupe de serveurs indépendants géré comme un seul système pour assurer une disponibilité plus élevée, une gestion plus facile et une évolutivité accrue ».

La configuration minimale requise pour un cluster de serveurs est la suivante :

- deux serveurs connectés par un réseau ;
- une méthode permettant à chaque serveur d'accéder au disque partagé par le cluster ;
- un logiciel spécial pour cluster, qui fournit des services tels que la détection de panne, la restauration et la capacité de gérer les serveurs en tant que système unique.

Il peut par exemple s'agir de Microsoft Cluster Server (MSCS).

Installation de clusters à l'aide de Microsoft Cluster Server (MSCS)

Pour prendre en charge MSCS:

- Installez ServiceCenter sur chaque nœud du cluster.
 Le disque partagé contient le répertoire de données de ServiceCenter.
- 2 Modifiez le fichier sc.ini de ServiceCenter en y indiquant l'emplacement du répertoire de données et le nom du cluster.
- 3 Configurez ServiceCenter comme une ressource de cluster à l'aide de l'Administrateur de cluster Microsoft.

Pour plus d'informations, consultez la documentation sur MSCS.

Considérations relatives à MSCS

L'intégralité des données et des programmes partagés doit résider sur un disque partagé par le cluster. Démarrez et arrêtez ServiceCenter à l'aide de l'Administrateur de cluster Microsoft. Vous ne devez pas démarrer ni arrêter ServiceCenter en utilisant l'application Console ServiceCenter.

Pour ajouter ServiceCenter en tant que ressource de cluster :

- 1 Ajoutez ServiceCenter comme une ressource de cluster à l'aide de l'outil Administrateur de cluster Microsoft.
- 2 Installez le service ServiceCenter sur chaque nœud du cluster.
- 3 Ajoutez ServiceCenter en tant que service générique de cluster.
- 4 Créez un groupe de programmes sur chaque nœud du cluster.

- 5 Définissez les dépendances par rapport à d'autres services, le cas échéant (serveur Microsoft SQL Server, par exemple).
- **6** Ajoutez les paramètres suivants au fichier **sc**.ini sur le serveur de cluster : clustername:nom de votre cluster
 - où nom_de_votre_cluster est le nom du service de cluster.
- 7 Générez un nouveau code d'autorisation à utiliser avec le cluster.

Vous devez en générer un pour le fichier sc.ini, basé sur l'adresse IP de votre environnement de cluster. Contactez le support technique de Peregrine pour obtenir le nouveau code d'autorisation. Pour plus d'informations, consultez la section *Comment contacter l'assistance clientèle* page 9. Peregrine recommande de sauvegarder l'ancien code d'autorisation en le mettant en commentaire. Vous pourrez ainsi le réutiliser si vous êtes amené par la suite à supprimer ServiceCenter de l'environnement de cluster.

Avertissement : Si vous spécifiez un nom de cluster inexistant, ServiceCenter ne parvient pas à accéder à l'adresse IP du cluster. Il en résulte que la validation du code d'autorisation échoue et ServiceCenter ne peut pas démarrer.

Pilote ODBC de ServiceCenter

ServiceCenter dispose d'un pilote ODBC qui permet aux utilisateurs de générer des rapports directement à partir des données enregistrées dans la base de données P4. Ce pilote s'installe en même temps que ServiceCenter, mais vous pouvez l'installer séparément.

Pour pouvoir installer, configurer, tester ou exploiter ServiceCenter, chaque système qui utilise l'application client doit disposer d'un pilote ODBC adapté. Il s'agit en général du pilote ODBC de ServiceCenter, bien que, dans le cas de données dédoublées, un pilote ODBC natif de la plate-forme dédoublée soit également acceptable.

Pour plus d'informations sur le pilote ODBC de ServiceCenter, consultez le manuel ServiceCenter Database Maintenance and Administration Guide.

Instructions d'installation

CHAPITRE

Ce chapitre détaille l'installation de la version client/serveur de ServiceCenter exécutée sous Windows. Vous pouvez suivre les étapes correspondant à une installation standard ou personnalisée, ou encore à la mise à niveau d'une version. Il explique également comment gérer plusieurs instances de ServiceCenter sur un même serveur et comment modifier ou supprimer une instance de ServiceCenter version 5.1. Enfin, ce chapitre indique où trouver les informations nécessaires à la personnalisation d'un serveur.

Ce chapitre fournit des informations sur les sujets suivants :

- *Installation standard* page 21
- Installations multiples du serveur de ServiceCenter page 34
- *Installation personnalisée* page 35
- *Mise à niveau d'une installation* page 46
- Mise à niveau d'un pilote ODBC page 58
- Autres tâches d'installation page 59
- Personnalisation d'une installation ServiceCenter page 63

Préparation de l'installation

Si vous procédez à une installation au sein d'un environnement client/serveur dans lequel le client est éloigné du serveur, assurez-vous que l'installation du serveur ServiceCenter a bien été effectuée avant d'entamer celle de la partie client.

Pour réussir l'installation côté client, vous devez disposer d'une connexion TCP/IP opérationnelle. Vous devez également identifier un environnement d'exécution JRE (Java Runtime Environment) existant ou installer celui qui accompagne l'installation. Pour obtenir les dernières informations concernant la compatibilité JRE, notamment certains détails sur les versions de serveur et de client, ainsi que sur la compatibilité croisée et l'intégration des produits Peregrine, accédez au site Web CenterPoint de Peregrine. Pour plus d'informations, consultez la section *Site Web CenterPoint de Peregrine* page 9.

Pour connaître les instructions concernant l'installation de clients ServiceCenter sur des plates-formes spécifiques, consultez les manuels suivants:

- Le Manuel d'installation et de configuration du client Java contient les instructions relatives à l'installation de clients Java ServiceCenter sur les plates-formes Windows, Macintosh, Unix et OS/2 en vue de communiquer avec des serveurs qui s'exécutent sur des plates-formes OS/390, Unix ou Windows.
- Le manuel *SC3270 Client Installation Guide* contient les instructions nécessaires à l'installation du client bidirectionnel ServiceCenter 3270 qui permet au client Windows ou Unix de communiquer avec un serveur OS/390.
- Le Manuel d'installation client/serveur pour Unix contient les instructions relatives à l'installation d'un serveur UNIX.

Documentation au format HTML

Le programme d'installation enregistre par défaut la version HTML de la plupart des manuels ServiceCenter. Cette opération accroît la durée et le volume de stockage nécessaires à l'installation. Le CD-ROM contenant la documentation de ServiceCenter 5.1 permet de l'afficher au format PDF ou HTML. Pour alléger l'installation initiale et vous en remettre au CD-ROM de la documentation (en attendant de l'installer par la suite), optez pour l'installation Personnalisée. Pour plus d'informations, consultez la section Installation personnalisée page 35.

Plates-formes Windows prises en charge

ServiceCenter peut être installé sous Windows NT, Windows 2000 et Windows XP. Pour plus d'informations sur les plates-formes prises en charge et la configuration requise en matière de ressources, consultez la section Site Web CenterPoint de Peregrine page 9.

Installation standard

Une installation ServiceCenter standard comprend les composants suivants :

- un client ServiceCenter;
- un serveur Windows NT ;
- des bitmaps ;
- un client Java constituant un client autonome (choix par défaut), un client local ou réseau destiné à un navigateur Web ou un client local destiné à un serveur Web. L'installation du client Java comprend un environnement JRE (Java Runtime Environment), facultatif dans le cadre de l'installation.

L'installation de ServiceCenter peut inclure certains fichiers partagés mis à jour en provenance de Microsoft. Elle affiche des messages sur ces fichiers pendant leur copie. À la fin de l'installation, il vous faudra peut être redémarrer Windows.

Pour installer ServiceCenter:

- 1 Introduisez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié de votre poste de travail ou du serveur. Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique est active, le programme setup.exe démarre automatiquement. Vous pouvez également choisir l'une des méthodes de démarrage suivantes :
 - Utiliser l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM.
 Double-cliquer sur autorun.exe.
 - Démarrer l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commande de Windows. Pour ce faire, saisir la commande suivante :

D:\>setup

- dans laquelle D désigne le lecteur de CD-ROM. Remplacer cette lettre par celle qui identifie votre CD-ROM.
- 2 Le premier écran Peregrine s'affiche (reportez-vous à la Figure 2-1, page 23). Cliquez sur Install (Installer) pour commencer l'installation.

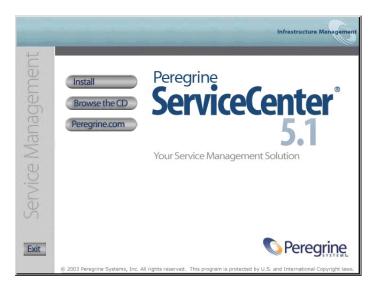


Figure 2-1 : Premier écran de ServiceCenter

3 InstallShield démarre l'assistant d'installation (reportez-vous à la Figure 2-2). Cliquez sur Suivant.



Figure 2-2: Assistant d'installation

4 Choisissez l'installation Standard. Celle sélectionnée à la Figure 2-3 est de type standard. Elle installe les composants ServiceCenter les plus utilisés. L'installation standard est celle recommandée si vous êtes un nouvel utilisateur ou si vous avez des doutes quant au choix des composants ServiceCenter.

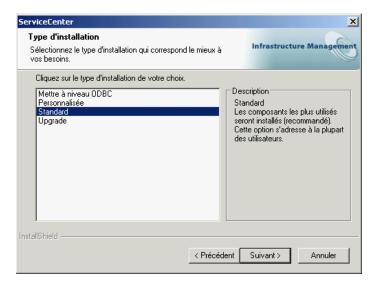


Figure 2-3: Fenêtre Type d'installation

Si vous souhaitez:

- Installer un jeu de composants différents, sélectionnez Personnalisée et consultez la section *Installation personnalisée* page 35.
- Mettre à niveau une installation ServiceCenter 5.1 existante, sélectionnez Upgrade et consultez la section *Mise à niveau d'une installation* page 46.
- Mettre à niveau votre pilote ODBC, sélectionnez **Mettre** à **niveau ODBC** et consultez la section *Mise* à *niveau d'un pilote ODBC* page 58.

Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre l'installation standard. Vous pourrez toujours ajouter ou retirer des composants par la suite.

5 Une fenêtre permettant de choisir un emplacement cible (de destination) s'affiche. L'installation standard crée un dossier C:\Program Files\Peregrine\ServiceCenter. La Figure 2-4 présente l'emplacement cible par défaut. Cliquez sur Parcourir pour choisir un autre emplacement. Cliquez sur Suivant.

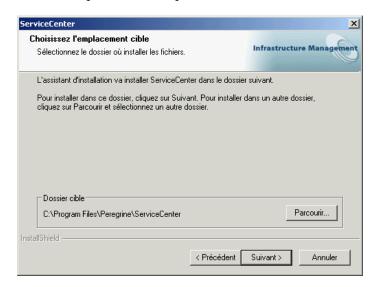


Figure 2-4: Fenêtre Choisissez l'emplacement cible

Code Autorisation ServiceCenter

Tapez le nom de votre société ainsi que votre code d'autorisation ServiceCenter.

Notez que si vous n'entrez pas de code maintenant, vous devrez ajouter manuellement un code d'autorisation valide à votre fichier sc.ini à la fin de l'installation.

Société Peregrine Systems, Inc

Code

Code

Annuler

6 La fenêtre Code Autorisation s'affiche (reportez-vous à la Figure 2-5).

Figure 2-5: Fenêtre Code Autorisation de ServiceCenter

Saisissez le nom de votre entreprise ainsi que votre code d'autorisation en respectant sa casse. Cliquez sur **Suivant**.

Ce code est enregistré dans le fichier sc.ini où il pourra être mis à jour par la suite. Pour obtenir des informations sur l'obtention ou la mise à niveau de votre code d'autorisation, consultez la section *Comment contacter l'assistance clientèle* page 9.

Remarque: Pendant le déroulement de l'installation, vous pouvez à tout moment cliquer sur Précédent pour revenir à un écran précédent et y modifier une entrée ou cliquer sur Annuler pour arrêter l'installation.

7 La Figure 2-6 présente les Informations de licence et de version (fichier ReadMe). Faites défiler ces informations pour en savoir davantage sur les conditions de licence, l'accès aux notes de mise à jour, le site Web CenterPoint de Peregrine et l'assistance clientèle. Cliquez sur Suivant.

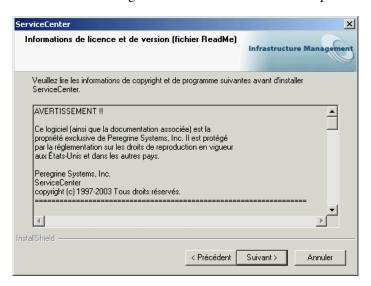


Figure 2-6: Fenêtre Informations de licence et de version (fichier ReadMe)

8 La Figure 2-7, page 28 illustre la fenêtre Informations sur le serveur TCP/IP. Le programme d'installation détecte automatiquement l'ID de service (numéro de port) attribué au poste de travail ou au serveur. Si aucun numéro de port ne s'affiche, contactez votre administrateur système pour résoudre le problème de la connexion TCP/IP. Cliquez sur Suivant. L'installation valide le nom de l'hôte.

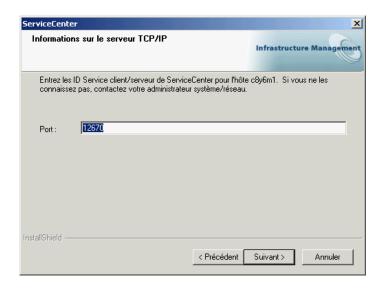


Figure 2-7: Fenêtre Informations sur le serveur TCP/IP

Remarque : Chaque fois que vous installez une nouvelle instance sur le même poste de travail, vous devez indiquer un numéro de port différent.

9 La Figure 2-8 illustre la fenêtre d'environnement JRE (Java Runtime Environment).

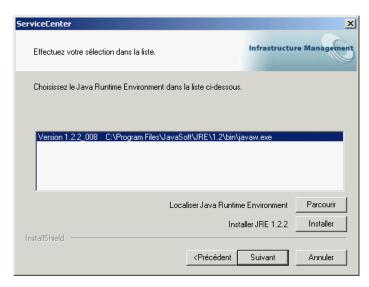


Figure 2-8: Fenêtre de sélection du JRE

L'exécution du client Java de ServiceCenter en tant qu'application autonome nécessite un environnement JRE. Cet environnement crée une machine virtuelle Java (JVM, Java Virtual Machine), nécessaire à l'application autonome. Si vous disposez déjà d'une ou plusieurs versions de l'environnement JRE, sélectionnez dans la liste celle à utiliser avec ServiceCenter. Si elle n'y figure pas, accédez à son emplacement en cliquant sur Parcourir.

Si aucun environnement JRE n'est installé, cliquez sur Installer pour utiliser celui du CD-ROM d'installation. L'environnement JRE livré avec cette version est Java 2 Runtime de Sun, version 1.2.2 008. Si vous l'installez, il constituera l'environnement JRE par défaut du système. S'il existe déjà une autre version installée, avant de la sélectionner, assurez-vous qu'elle est bien recommandée pour ServiceCenter en vous rendant sur le Site Web CenterPoint de Peregrine.

La Figure 2-9 montre un JRE sélectionné. Que vous ayez choisi un environnement JRE existant ou installé celui de ServiceCenter, cliquez sur Suivant.

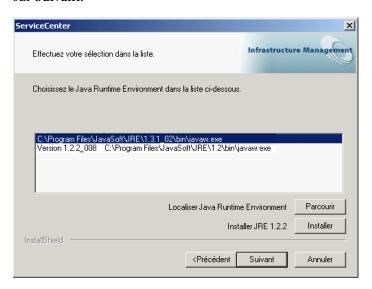


Figure 2-9: Fenêtre Java Runtime Environment

10 La fenêtre Groupe de programmes s'affiche (reportez-vous à la Figure 2-10, page 31). Le programme d'installation crée un dossier de programmes ServiceCenter. Vous pouvez lui attribuer un autre nom en le saisissant dans cette fenêtre.

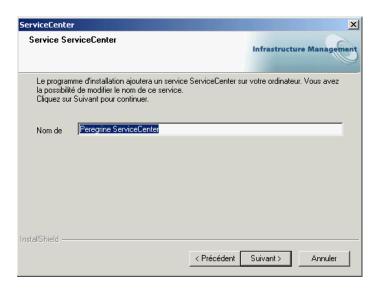


Figure 2-10 : Fenêtre Groupe de programmes

Le nom retenu devient également celui du service Windows correspondant à ServiceCenter. Vous pouvez accepter le choix par défaut ou le modifier. Cliquez sur Suivant.

11 Le programme d'installation a suffisamment d'informations pour démarrer la copie des fichiers dans le répertoire de programmes désigné. La Figure 2-11 présente le récapitulatif des paramètres demandés au cours du processus de configuration.

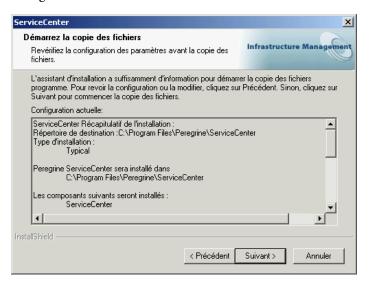


Figure 2-11: Fenêtre Démarrez la copie des fichiers

En cas d'installation standard, vous voyez les composants qui seront installés, la configuration de ReportCenter et du Client Java, ainsi que les informations sur la connectivité TCP/IP. Vous pouvez modifier ces paramètres avant le début de l'installation en cliquant sur **Précédent** pour revenir à la fenêtre appropriée. Si les sélections effectuées vous conviennent, cliquez sur **Suivant**.

12 L'installation commence par copier les fichiers sélectionnés (reportez-vous à la Figure 2-12). Pour interrompre l'installation, cliquez sur Annuler.

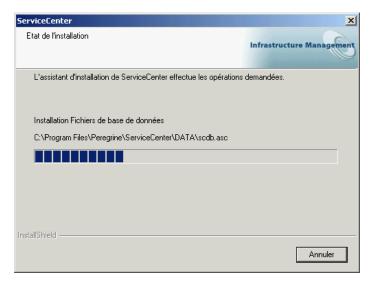


Figure 2-12: Fenêtre État de l'installation

13 La Figure 2-13 montre que l'installation est terminée. Si vous ne souhaitez pas démarrer immédiatement le serveur ServiceCenter, désactivez la case à cocher avant de cliquer sur Terminer.

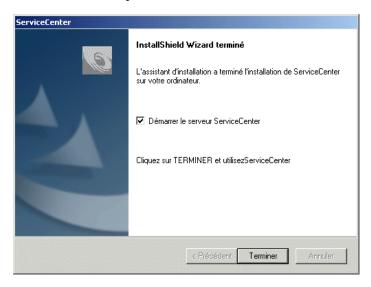


Figure 2-13: Fenêtre InstallShield Wizard terminé

Remarque: ServiceCenter contient des composants qui sont partagés par d'autres programmes installés sur votre système. Si vous n'avez pas encore installé ServiceCenter ou si l'installation de ServiceCenter fournit des fichiers plus récents que ceux actuellement utilisés sur votre système (fichiers .dll dans le répertoire Windows\System ou Windows\System32, par exemple), le programme d'installation vous invite à redémarrer l'ordinateur. Cette boîte de dialogue s'affiche uniquement lorsque le programme d'installation installe des fichiers système partagés. Sélectionnez Oui ou Non, puis cliquez sur Terminer pour achever l'installation.

Si vous souhaitez installer des composants supplémentaires, consultez la section *Installation personnalisée* page 35

Installations multiples du serveur de ServiceCenter

Un même poste de travail peut comporter plusieurs exemplaires du serveur ServiceCenter, qu'il exécute simultanément. Si vous voulez installer plusieurs instances du serveur, sélectionnez l'option Serveur Windows NT. Pour que d'autres versions puissent continuer à s'exécuter conformément aux besoins, la nouvelle version doit résider dans un nouveau répertoire.

Important : Chaque fois que vous installez une nouvelle instance sur le même poste de travail, vous devez spécifier un numéro de port différent.

Pour installer une autre instance de ServiceCenter, procédez comme suit :

▶ Suivez les étapes d'installation décrites aux sections *Installation standard* page 21 ou *Installation personnalisée*. Au démarrage de l'installation, un message s'affiche (reportez-vous à la Figure 2-14). Cliquez sur OK pour continuer. Si le programme d'installation détecte l'existence d'une instance de ServiceCenter, il considère que la seconde instance doit correspondre à ServiceCenter2. Il vous propose alors le répertoire ServiceCenter2. À mesure que vous ajoutez des instances de la version 5.1, le nombre qui suit le nom ServiceCenter est incrémenté.

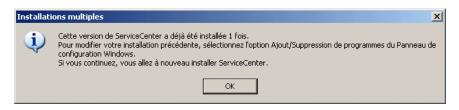


Figure 2-14: Avertissement affiché en cas d'installations multiples

Remarque: Bien que les versions précédentes puissent continuer de s'exécuter en même temps que les nouvelles, elles ne disposent pas de ce système d'identification.

Installation personnalisée

Si vous installez la version 5.1 de ServiceCenter, vous avez le choix entre une installation standard, personnalisée ou de mise à niveau. Sélectionnez l'installation personnalisée si vous souhaitez installer moins de composants que ne le fait l'installation standard, les installer à un autre emplacement ou installer d'emblée tous les composants disponibles. Par défaut, une installation personnalisée contient les composants suivants :

- un client ServiceCenter;
- un serveur Windows NT;
- des bitmaps ;
- un client Java constituant un client autonome (choix par défaut), un client local ou réseau destiné à un navigateur Web ou un client local destiné à un serveur Web. L'installation du client Java comprend un environnement JRE (Java Runtime Environment), facultatif dans le cadre de l'installation.
- ReportCenter

Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants pendant la phase de configuration de l'installation.

Sélectionnez l'installation personnalisée lorsque vous souhaitez ajouter les composants suivants à une installation existante :

- Des clients Java supplémentaires :
 - un client autonome ;
 - un client réseau ;
 - un client fondé sur un navigateur destiné à un serveur Web local ou distant.
- ReportCenter:
 - un client local complet;
 - le client et un planificateur uniquement.

Pour réaliser une installation personnalisée :

- 1 Introduisez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié de votre poste de travail ou du serveur. Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique est active, le programme setup.exe démarre automatiquement. Vous pouvez également choisir l'un des méthodes de démarrage suivantes :
 - Utiliser l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM.
 Double-cliquer sur autorun.exe.
 - Démarrer l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commande de Windows. Pour ce faire, saisissez la commande suivante :

D:\>setup

dans laquelle D désigne le lecteur de CD-ROM.

2 Le premier écran Peregrine s'affiche (reportez-vous à la Figure 2-15. Cliquez sur Install (Installer) pour commencer l'installation.

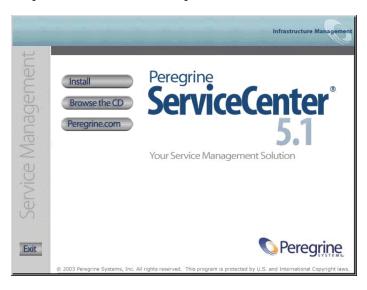


Figure 2-15 : Premier écran de ServiceCenter

3 InstallShield démarre l'assistant d'installation (reportez-vous à la Figure 2-16). Cliquez sur Suivant.

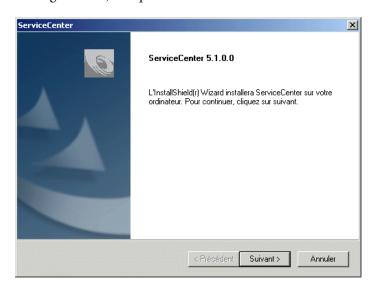


Figure 2-16: Assistant d'installation

4 Lorsque la fenêtre Type d'installation s'affiche (reportez-vous à la Figure 2-17), sélectionnez **Personnalisée**. Cliquez sur **Suivant**.

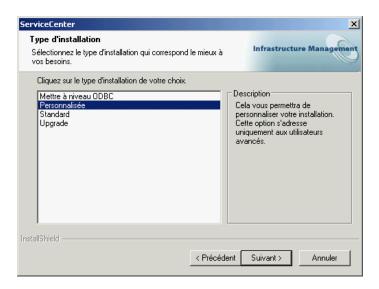


Figure 2-17: Fenêtre Type d'installation

5 Une fenêtre permettant de choisir l'emplacement cible (de destination) s'affiche. L'installation personnalisée crée un dossier C:\Program Files\Peregrine\ServiceCenter. La Figure 2-18, page 39 présente l'emplacement cible par défaut. Cliquez sur Parcourir pour choisir un autre emplacement. Cliquez sur Suivant.

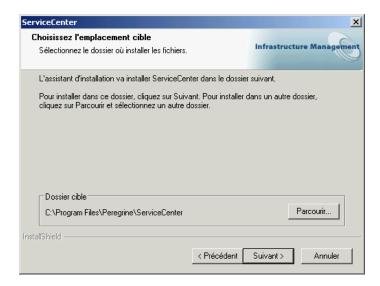


Figure 2-18: Fenêtre Choisissez l'emplacement cible

Si l'emplacement cible contient déjà un dossier ServiceCenter, le programme d'installation vous invite à sélectionner un autre emplacement.

6 La fenêtre Sélectionnez les composants s'affiche (reportez-vous à la Figure 2-19, page 40). Les composants activés constituent la sélection par défaut d'une installation personnalisée. Vous pouvez désactiver ces options ou activer les autres selon les besoins de votre configuration. Tant que l'installation s'effectue dans un répertoire différent, vous pouvez ajouter d'autres composants ou les supprimer dans le cadre d'un processus de maintenance.

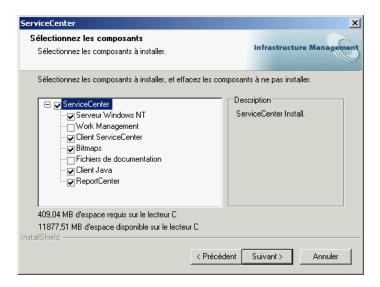


Figure 2-19 : Fenêtre Sélectionnez les composants de l'installation personnalisée

La Figure 2-20 illustre une installation complète avec toutes ses cases à cocher activées. Lorsque vous avez fini de sélectionner les composants à installer, cliquez sur Suivant.

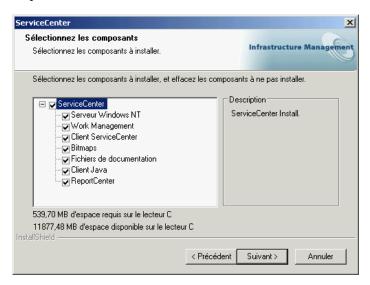


Figure 2-20: Fenêtre Sélectionnez les composants

7 La fenêtre Code Autorisation s'affiche (reportez-vous à la Figure 2-21). Saisissez le nom de votre entreprise ainsi que votre code d'autorisation en respectant sa casse.

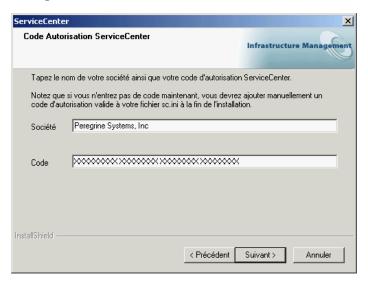


Figure 2-21: Fenêtre Code Autorisation de ServiceCenter

Ce code est enregistré dans le fichier sc.ini où il pourra être mis à jour par la suite. Pour obtenir des informations sur l'obtention ou la mise à niveau de votre code d'autorisation, consultez la section Comment contacter l'assistance clientèle page 9.

Remarque: Pendant le déroulement de l'installation, vous pouvez à tout moment cliquer sur Précédent pour revenir à un écran précédent et y modifier une entrée ou cliquer sur Annuler pour arrêter l'installation.

8 La Figure 2-22, page 42 présente les Informations de licence et de version (fichier ReadMe). Faites défiler ces informations pour en savoir davantage sur les conditions de licence, l'accès aux notes de mise à niveau, le site Web CenterPoint de Peregrine et l'assistance clientèle. Cliquez sur Suivant.

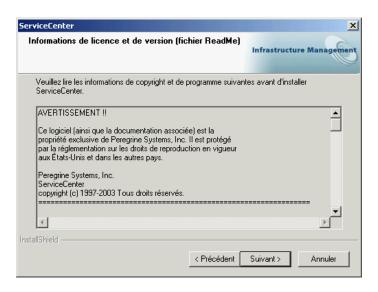


Figure 2-22: Fenêtre Informations de licence et de version (fichier ReadMe)

9 La Figure 2-23 présente la fenêtre Informations sur le serveur TCP/IP. Le programme d'installation détecte automatiquement l'ID de service (numéro de port) attribué au poste de travail ou au serveur. Si aucun numéro de port ne s'affiche, contactez votre administrateur système pour résoudre le problème de la connexion TCP/IP. Cliquez sur Suivant. L'installation valide le nom de l'hôte avant de passer à la fenêtre suivante.

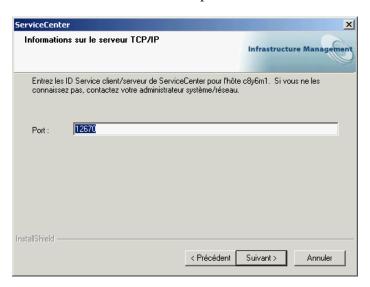


Figure 2-23: Fenêtre Informations sur le serveur TCP/IP

Remarque: Chaque fois que vous installez une nouvelle instance sur le même poste de travail, vous devez indiquer un numéro de port différent.

10 La Figure 2-24 Illustre la fenêtre Options du client Java. Le client Java autonome constitue le choix par défaut. Vous pouvez également sélectionner l'une des autres options de configuration de client Java. Cliquez sur Suivant. Pour plus d'informations sur les autres options, consultez le *Manuel d'installation et de configuration du client Java*.



Figure 2-24: Fenêtre Options du client Java

11 La Figure 2-25 illustre la sélection d'un JRE dans la fenêtre Java Runtime Environment.

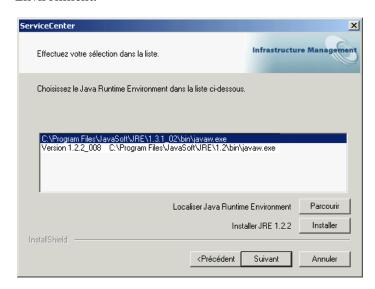


Figure 2-25: Fenêtre Java Runtime Environment

L'exécution du client Java de ServiceCenter en tant qu'application autonome nécessite un environnement IRE. Cet environnement crée une machine virtuelle Java (JVM, Java Virtual Machine), nécessaire à l'application autonome. Si vous disposez déjà d'une ou plusieurs versions de l'environnement JRE, sélectionnez dans la liste celle à utiliser avec ServiceCenter. Si elle n'y figure pas, accédez à son emplacement en cliquant sur Parcourir.

Si aucun environnement JRE n'est installé, cliquez sur Installer pour utiliser celui du CD-ROM d'installation. L'environnement JRE livré avec cette version est Java 2 Runtime de Sun, version 1.2.2 008. Si vous l'installez, il constituera l'environnement JRE par défaut du système. S'il existe déjà une autre version installée, avant de la sélectionner, assurez-vous qu'elle est bien recommandée pour ServiceCenter en vous rendant sur le Site Web CenterPoint de Peregrine.

Que vous ayez choisi un environnement JRE existant ou installé celui de ServiceCenter, cliquez sur Suivant. Pour plus d'informations sur l'installation du client Java, consultez le Manuel d'installation et de configuration du client Java.

12 La fenêtre Options de ReportCenter s'affiche. La Figure 2-26 illustre la sélection de l'installation locale de ReportCenter. Vous pouvez également sélectionner l'installation qui se limite au client. Pour plus d'informations sur l'installation de plusieurs instances de ReportCenter, consultez la section *Autres tâches d'installation* page 59. Cliquez sur Suivant.

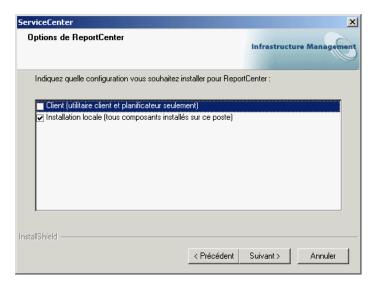


Figure 2-26: Fenêtre Options de ReportCenter

13 Pour achever l'installation personnalisée, suivez les autres étapes présentées à la section *Installation standard*, en commençant par l'étape 10, page 30. Selon les composants sélectionnés, il vous faudra peut être redémarrer le poste de travail ou le serveur une fois l'installation terminée.

Mise à niveau d'une installation

Sélectionnez Upgrade pour migrer d'une version antérieure des composants de ServiceCenter vers la version 5.1. Sachez cependant que cette opération ne met pas à niveau les applications de base de données ServiceCenter, ni les fichiers RTE (Runtime Environment) destinés aux installations existantes. Les applications antérieures devraient toutefois s'exécuter correctement avec des fichiers RTE plus récents, malgré certaines exceptions possibles.

Si vous souhaitez mettre à niveau vos applications ServiceCenter, mettez à niveau à la fois les fichiers RTE et les applications de base de données. Commencez par suivre les instructions d'installation de ce manuel, puis procédez à la mise à niveau des applications en suivant celles du manuel *Implémentation de l'utilitaire de mise à niveau* à l'aide de l'utilitaire de mise à niveau de ServiceCenter. Cet utilitaire n'existe pas sur le CD-ROM d'installation.

En cas de mise à niveau vers une édition différente, effectuez une régénération IR (Information Retrieval) sur le nouveau serveur. Cette étape n'est pas nécessaire si vous effectuez des mises à niveau vers des versions différentes de la même édition (par exemple, de 5.0 vers 5.1).

Pour effectuer la mise à niveau de votre installation ServiceCenter, procédez selon les étapes suivantes :

1 Si le serveur ServiceCenter qui doit faire l'objet de la mise à niveau s'exécute sous la forme d'une tâche d'arrière-plan, vous devez l'arrêter avant d'installer des composants supplémentaires. Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez Programmes > Peregrine ServiceCenter > Console ServiceCenter. Si le feu est vert. cliquez sur **Stop**. Attendez qu'il passe



à l'orange, puis au rouge. Les étapes présentées ici peuvent varier selon les modules à mettre à niveau.

Important: Si plusieurs instances de ServiceCenter 5.1 sont installées, chacune d'entre elles a sa propre console et son propre jeu de processus. Veillez à arrêter le jeu de processus qui correspond à l'instance de ServiceCenter que vous souhaitez mettre à niveau.

- 2 Introduisez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié de votre poste de travail ou du serveur. Si la fonction d'exécution automatique est active, le programme setup.exe démarre automatiquement. Autrement, accédez au répertoire du CD-ROM, puis double-cliquez sur autorun.exe.
- 3 Le premier écran Peregrine s'affiche. Cliquez sur Install (Installer).

4 Le message illustré à la Figure 2-27 s'affiche. Cliquez sur **OK**. Pour plus d'informations, consultez la section *Installations multiples du serveur de ServiceCenter* page 34.

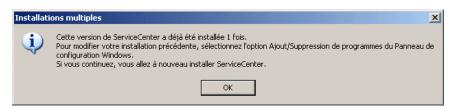


Figure 2-27: Avertissement affiché en cas d'installations multiples

5 InstallShield démarre l'assistant d'installation (reportez-vous à la Figure 2-28. Cliquez sur **Suivant**.



Figure 2-28: Assistant d'installation

6 Dans la fenêtre Type d'installation (reportez-vous à la Figure 2-29), sélectionnez Upgrade. Cliquez sur Suivant.

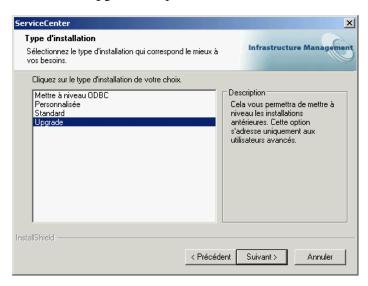


Figure 2-29: Type d'installation

7 La Figure 2-30 illustre la fenêtre Répertoire de mise à niveau. Cliquez sur Parcourir pour accéder au répertoire d'installation qui contient l'instance de ServiceCenter à mettre à niveau. Cliquez sur Suivant.

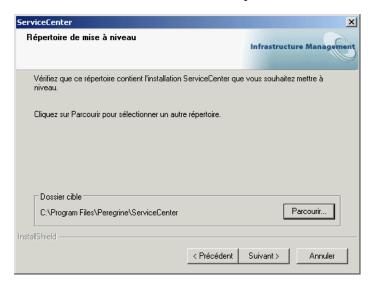


Figure 2-30 : Répertoire de mise à niveau

Code Autorisation ServiceCenter

Tapez le nom de votre société ainsi que votre code d'autorisation ServiceCenter.

Notez que si vous n'entrez pas de code maintenant, vous devrez ajouter manuellement un code d'autorisation valide à votre fichier sc.ini à la fin de l'installation.

Société Peregrine Systems, Inc

Code

Code

Annuler

8 La fenêtre Code Autorisation s'affiche (reportez-vous à la Figure 2-31).

Figure 2-31 : Fenêtre Code Autorisation de ServiceCenter

Saisissez le nom de votre entreprise ainsi que votre code d'autorisation en respectant sa casse. Cliquez sur **Suivant**.

Ce code est enregistré dans le fichier sc.ini où il pourra être mis à jour par la suite. Pour obtenir des informations sur l'obtention ou la mise à niveau de votre code d'autorisation, consultez la section *Comment contacter l'assistance clientèle* page 9.

Remarque : Pendant le déroulement de l'installation, vous pouvez à tout moment cliquer sur Précédent pour revenir à un écran précédent et y modifier une entrée ou cliquer sur Annuler pour arrêter l'installation

9 La Figure 2-32, page 51 présente les Informations de licence et de version (fichier ReadMe). Faites défiler ces informations pour en savoir davantage sur les conditions de licence, l'accès aux notes de mise à jour, le site Web CenterPoint de Peregrine et l'assistance clientèle. Cliquez sur **Suivant**.

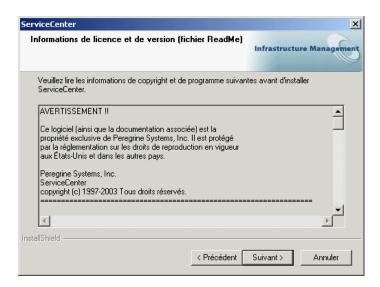


Figure 2-32: Informations de licence et de version (fichier ReadMe)

10 La Figure 2-33 illustre la fenêtre Informations sur le serveur TCP/IP. Le programme d'installation détecte automatiquement l'ID de service (numéro de port) attribuée au poste de travail ou au serveur. Si aucun numéro de port ne s'affiche, contactez votre administrateur système pour résoudre le problème de la connexion TCP/IP. Cliquez sur Suivant. L'installation valide le nom de l'hôte.

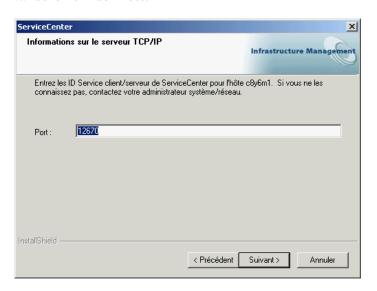


Figure 2-33: Fenêtre Informations sur le serveur TCP/IP

Remarque : Le processus de mise à niveau détecte le numéro de port spécifié à l'installation initiale.

11 La Figure 2-34 illustre la fenêtre Options du client Java. Le client Java autonome constitue le choix par défaut. Vous pouvez également sélectionner l'une des autres options de configuration de client Java. Cliquez sur Suivant. Pour plus d'informations sur les autres options, consultez le Manuel d'installation et de configuration du client Java.

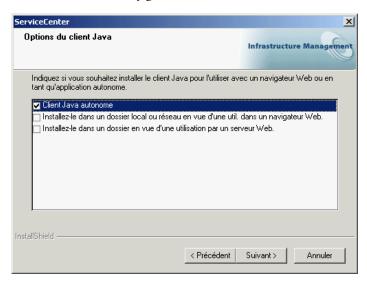


Figure 2-34: Fenêtre Options du client Java

12 La Figure 2-35 illustre la sélection d'un JRE dans la fenêtre Java Runtime Environment.

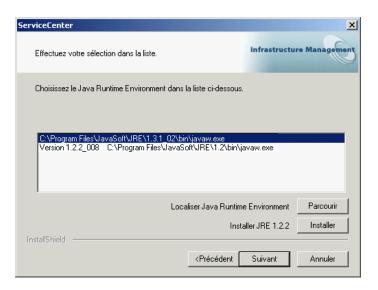


Figure 2-35: Fenêtre Java Runtime Environment

L'exécution du client Java ServiceCenter en tant qu'application autonome nécessite un environnement JRE. Cet environnement crée une machine virtuelle Java (JVM, Java Virtual Machine), nécessaire à l'application autonome. Si vous disposez déjà d'une ou plusieurs versions de l'environnement JRE, sélectionnez dans la liste celle à utiliser avec ServiceCenter. Si elle n'y figure pas, accédez à son emplacement en cliquant sur Parcourir.

Si aucun environnement JRE n'est installé, cliquez sur Installer pour utiliser celui du CD-ROM d'installation. L'environnement JRE livré avec cette version est Java 2 Runtime de Sun, version 1.2.2_008. Si vous l'installez, il constituera l'environnement JRE par défaut du système. S'il existe déjà une autre version installée, avant de la sélectionner, assurez-vous qu'elle est bien recommandée pour ServiceCenter en vous rendant sur le *Site Web CenterPoint de Peregrine*.

Que vous ayez choisi un environnement JRE existant ou installé celui de ServiceCenter, cliquez sur **Suivant**. Pour plus d'informations sur l'installation du client Java, consultez le *Manuel d'installation et de configuration du client Java*.

13 La fenêtre Options de ReportCenter s'affiche. La Figure 2-36, page 55 illustre la sélection de l'installation locale de ReportCenter. Vous pouvez également sélectionner l'installation qui se limite au client. Pour plus d'informations sur l'installation de plusieurs instances de ReportCenter, consultez la section Autres tâches d'installation page 59. Cliquez sur Suivant.

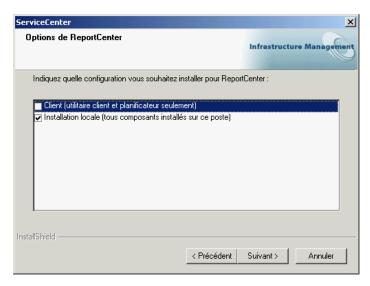


Figure 2-36: Fenêtre Options de ReportCenter

14 La Figure 2-37 illustre la fenêtre Groupe de programmes. Faites défiler la liste pour y sélectionner un dossier ou saisissez un nom de dossier. Vous pouvez faire correspondre le nom sélectionné au nom qui figure dans le menu Programmes. Cliquez sur Suivant.

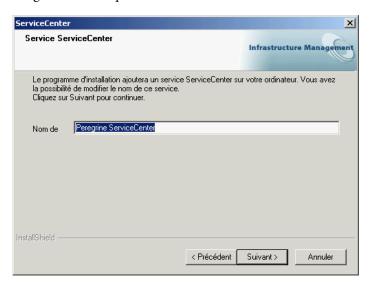


Figure 2-37 : Sélection d'un dossier de programmes

15 Le programme d'installation dispose à présent des informations nécessaires pour mettre à niveau les composants ServiceCenter installés dans le répertoire de programmes indiqué. Vous pouvez modifier ces paramètres avant le début de l'installation en cliquant sur Précédent pour revenir à la fenêtre appropriée. Si les sélections effectuées vous conviennent, cliquez sur Suivant.

16 La Figure 2-38 montre que l'installation est terminée. Si vous préférez ne pas redémarrer votre poste de travail, désactivez la case à cocher appropriée avant de cliquer sur Terminer.



Figure 2-38: Fenêtre InstallShield Wizard terminé

Emplacement enregistré de ServiceCenter

Lorsqu'il détecte un code d'autorisation permanent, le programme d'installation vérifie l'adresse IP du poste de travail ou du serveur. Si vous mettez à niveau une version autre que celle se trouvant dans l'emplacement enregistré de ServiceCenter, seul le logiciel client est installé.

Mise à niveau d'un pilote ODBC

Lisez cette section si vous souhaitez réinstaller ou mettre à niveau votre pilote ODBC.

- 1 Suivez la procédure depuis l'étape 1, page 22 à l'étape 3, page 23.
- 2 Sélectionnez Mettre à niveau ODBC, puis cliquez sur Suivant. La Figure 2-39 illustre la sélection de l'option de mise à niveau du pilote ODBC.

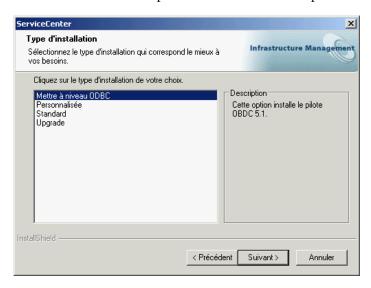


Figure 2-39: Type d'installation

3 Comme l'illustre la Figure 2-40, l'installation vous invite à confirmer la mise à niveau. Cliquez sur **Oui** pour continuer.

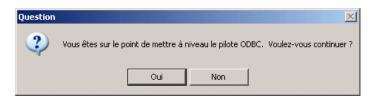


Figure 2-40: L'invite ODBC

- 4 La fenêtre État de l'installation présente le processus de mise à niveau.
- 5 Lorsque la fenêtre InstallShield Wizard terminé s'affiche, cliquez sur Terminer.

Autres tâches d'installation

La boîte de dialogue Ajout/Suppression de programmes, accessible par le biais du Panneau de configuration de Windows, permet d'effectuer la maintenance générale d'une installation ServiceCenter existante. Vous pouvez effectuer les deux tâches suivantes :

- modifier ServiceCenter en installant de nouveaux composants ou en supprimant des composants sélectionnés;
- supprimer intégralement une instance de ServiceCenter.

Pour modifier ou désinstaller ServiceCenter :

1 Si le serveur ServiceCenter s'exécute en arrière-plan, vous devez l'arrêter avant de modifier une installation existante. Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez Programmes > Peregrine ServiceCenter > Console ServiceCenter. Si le feu est vert, cliquez sur Stop. Attendez qu'il passe au orange, puis au rouge.



Remarque: La suppression de composants séparés ne provoque pas l'arrêt automatique du serveur. Le programme d'installation l'arrête uniquement lorsque vous supprimez intégralement votre installation.

2 Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez Paramètres > Panneau de configuration > Ajout/Suppression de programmes. Si vous disposez de plusieurs instances de ServiceCenter, elles s'affichent dans cette liste. Sélectionnez uniquement l'instance de ServiceCenter que vous souhaitez modifier ou supprimer. Cliquez sur Ajouter/Supprimer. Pour Windows 2000, cliquez sur Modifier/Supprimer. La Figure 2-41, page 60 illustre la sélection de ServiceCenter.



Figure 2-41: Boîte de dialogue Ajout/Suppression de programmes

3 La Figure 2-42 illustre la fenêtre Type d'installation de ServiceCenter, dans laquelle l'action Modifier est celle sélectionnée par défaut.

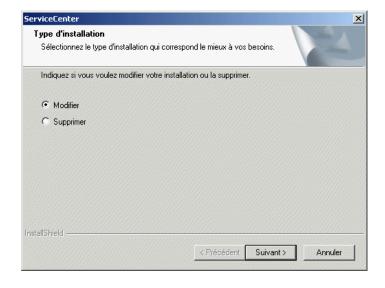


Figure 2-42: Fenêtre Type d'installation

- Pour modifier cette instance, cliquez sur Suivant, puis poursuivez avec les étapes détaillées à la section *Modification de ServiceCenter*.
- Pour désinstaller cette instance, sélectionnez Supprimer, cliquez sur Suivant, puis poursuivez avec les étapes détaillées à la section Désinstallation de ServiceCenter page 63.

Remarque: La fenêtre Type d'installation s'affiche uniquement lorsqu'il y a lieu d'apporter des modifications à une installation de la version 5.1 de ServiceCenter. Si vous disposez uniquement de versions antérieures, vous n'avez pas d'autre choix que de les désinstaller.

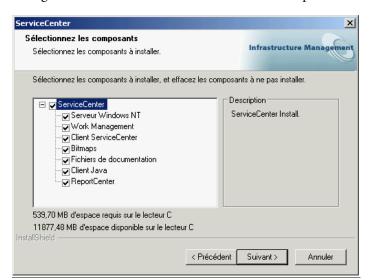
Modification de ServiceCenter

Pour modifier une installation ServiceCenter:

1 La fenêtre Sélectionnez les composants s'affiche (reportez-vous à la Figure 2-43). Remarquez que les composants existants sont déjà activés. Ce sont ceux qui sont installés. Cochez la case correspondant à chacun des composants que vous souhaitez ajouter. Le programme d'installation installe tous les composants sélectionnés.



Figure 2-43: Fenêtre Sélectionnez les composants



La Figure 2-44 illustre la sélection de tous les composants.

Figure 2-44: Fenêtre Sélectionnez les composants

- **2** La fenêtre Informations de licence et de version (fichier ReadMe) s'affiche. Cliquez sur **Suivant**.
- 3 Selon les composants sélectionnés, il vous faudra peut-être fournir des informations portant sur votre connexion TCP/IP, décrite à l'étape 9, page 43, sur la configuration de votre client Java, décrite à l'étape 10, page 44 ou sur les options de ReportCenter décrites à l'étape 12, page 46.
- **4** Reprenez à présent les instructions fournies pour l'installation Standard, en commençant à l'étape 10, page 30.

Désinstallation de ServiceCenter

▶ Le programme d'installation génère un message vous invitant à confirmer que vous souhaitez supprimer les composants identifiés. La Figure 2-45 présente ce message. Cliquez sur OK pour continuer.



Figure 2-45: Message de confirmation de la désinstallation

Lorsque la fenêtre InstallShield Wizard terminé s'affiche, vous pouvez être invité à redémarrer le poste de travail ou le serveur pour achever la suppression de l'instance ou du composant ServiceCenter.

 Si vous avez créé des fichiers et les avez stockés dans les répertoires de ServiceCenter, il se peut qu'ils ne soient pas supprimés. Vous devrez alors supprimer ces fichiers manuellement. Cliquez sur le bouton Détails pour obtenir des informations sur ces fichiers.

Personnalisation d'une installation ServiceCenter

Une fois l'installation terminée, vous pouvez configurer ServiceCenter en exploitant les informations fournies dans les manuels suivants :

- Pour les paramètres qui contrôlent les différentes fonctions du client et du serveur ServiceCenter, consultez le manuel ServiceCenter Technical Reference.
- Pour obtenir des instructions de personnalisation, consultez les manuels ServiceCenter System Tailoring.
- Pour obtenir des informations sur l'administration et la configuration, consultez les manuels suivants :
 - *Manuel de l'administrateur système de ServiceCenter*
 - Manuel d'administration des applications ServiceCenter
 - ServiceCenter Database Management and Administration

Fonctionnement de ServiceCenter

CHAPITRE

Les informations fournies dans ce chapitre vous permettront de vérifier l'installation de ServiceCenter. Si vous n'avez pas choisi de démarrer ServiceCenter à la fin de l'installation, ce chapitre explique comment exécuter le serveur ServiceCenter et comment démarrer le client pour vérifier l'installation. Il présente également différentes méthodes pour démarrer et arrêter ServiceCenter et les planificateurs de ServiceCenter.

Ce chapitre aborde les sujets suivants :

- *Démarrage et arrêt de ServiceCenter* page 66
- Exécution de ServiceCenter avec un ID utilisateur spécifique page 72
- Démarrage d'un logiciel client de ServiceCenter page 74
- Suppression ou réinstallation de ServiceCenter page 81
- Planificateurs en arrière-plan de ServiceCenter page 76

Démarrage et arrêt de ServiceCenter

Trois méthodes permettent de démarrer et d'arrêter le serveur ServiceCenter. Vous pouvez démarrer et arrêter ServiceCenter manuellement, ou le configurer pour qu'il démarre automatiquement et qu'il s'exécute en continu.

Méthode 1 - Démarrage de ServiceCenter à partir du menu Démarrer :

1 Dans le menu **Démarrer**, sélectionnez **Peregrine ServiceCenter**, puis cliquez sur **Console ServiceCenter**. La fenêtre ServiceCenter Console s'affiche (reportez-vous à la Figure 3-1).

Remarque: Si vous disposez d'une licence d'évaluation, un message d'avertissement s'affiche.



Figure 3-1: Console ServiceCenter

2 Cliquez sur Start. Lorsque l'indicateur passe au vert, un message affiché dans la boîte de dialogue de la console indique le nombre de processus en cours d'exécution. Le bouton Stop est actif.

Pour arrêter ServiceCenter:

1 Dans le menu **Démarrer**, sélectionnez **Peregrine ServiceCenter**, puis cliquez sur **Console ServiceCenter**. La fenêtre ServiceCenter Console s'affiche (reportez-vous à la Figure 3-2).

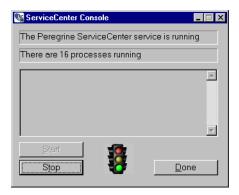


Figure 3-2: Console ServiceCenter

2 Cliquez sur **Stop**. Vous pouvez redémarrer le service de ServiceCenter en cliquant sur **Start**.

Remarque : Fermez la console en cliquant sur Done. Toutefois, si vous ne cliquez pas d'abord sur Stop, l'exécution du serveur ServiceCenter se poursuit.

Méthode 2 - Démarrage de ServiceCenter à partir du Panneau de configuration :

Dès son installation, ServiceCenter devient l'un des services enregistrés du poste de travail ou du serveur qui l'exécute. L'option Services du Panneau de configuration vous donne accès à ces services. Le fichier exécutable de ServiceCenter, défini sous l'option Services, est scservic.exe. Il est enregistré dans le répertoire RUN.

1 Sous Windows NT, dans le menu Démarrer, sélectionnez Paramètres > Panneau de configuration > Services. Double-cliquez sur Peregrine ServiceCenter.



La Figure 3-3 illustre le Panneau de configuration de Windows NT.

Figure 3-3: Panneau de configuration



2 Double-cliquez sur l'icône Services.La boîte de dialogue Services s'affiche (Figure 3-4).

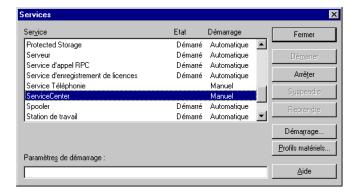
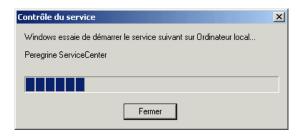


Figure 3-4: Boîte de dialogue Services

3 Dans la liste des services, sélectionnez ServiceCenter.

4 Cliquez sur Démarrage. Le message qui s'affiche signale que Windows NT/ Windows 2000/ Windows XP tente de démarrer le service ServiceCenter sur <nomserveur>. Lorsque



celui-ci démarre, le champ Etat de la boîte de dialogue Services indique Démarré.

Si ServiceCenter ne démarre pas, contactez l'Assistance clientèle Peregrine. Pour plus d'informations, consultez la section *Comment contacter l'assistance* clientèle page 9.

Important : Pour vérifier que le serveur s'exécute, démarrez un client ServiceCenter pour vous y connecter. Lors de l'installation du serveur ServiceCenter, un client doit être installé sur ce serveur. Consultez la section Méthode 3 - Pour démarrer ServiceCenter automatiquement :. Si vous souhaitez utiliser un client installé sur un autre ordinateur, assurez-vous que ce client a été correctement installé et configuré.

Pour arrêter ServiceCenter:

- 1 Sous Windows NT, dans le menu Démarrer, sélectionnez Panneau de configuration.
- 2 Double-cliquez sur l'icône Services.
- 3 Dans la liste des services, sélectionnez ServiceCenter.
- 4 Cliquez sur Arrêter.

Méthode 3 - Pour démarrer ServiceCenter automatiquement :

Vous pouvez configurer le service ServiceCenter de manière à ce qu'il démarre automatiquement et qu'il s'exécute en continu. ServiceCenter s'arrête alors uniquement lorsque vous le fermez manuellement ou lors de l'arrêt du poste de travail ou du serveur qui l'exécute.

1 Sous Windows NT et 2000, dans le menu Démarrer, sélectionnez Panneau de configuration.

Sous Windows XP, ouvrez Panneau de configuration > Outils d'administration.



2 Double-cliquez sur l'icône Services.La Figure 3-5 illustre la boîte de dialogue Services.

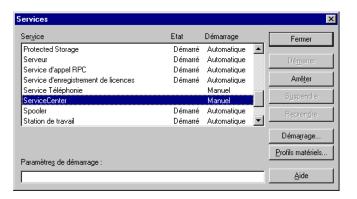


Figure 3-5: Boîte de dialogue Services

- 3 Dans la liste des services, sélectionnez ServiceCenter.
- 4 Cliquez sur **Démarrage**. La boîte de dialogue qui s'affiche vous permet de définir le mode de démarrage du service ServiceCenter.
- **5** Sélectionnez **Automatique** (reportez-vous à la Figure 3-6).

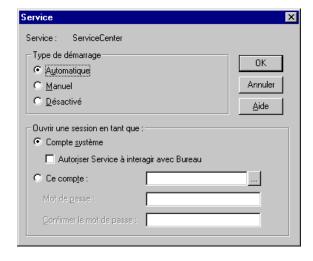


Figure 3-6 : Boîte de dialogue permettant de sélectionner le type de démarrage

6 Cliquez sur OK. La boîte de dialogue Services (reportez-vous à la Figure 3-7) montre que le démarrage est passé en mode automatique.

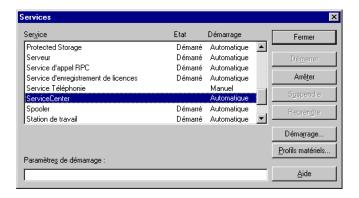


Figure 3-7: Boîte de dialogue Services

7 Cliquez sur Fermer dans la boîte de dialogue Services.

Windows 2000 et Windows XP

Pour démarrer le serveur ServiceCenter :

▶ Sous Windows 2000 et sous Windows NT, dans le menu Démarrer, sélectionnez Panneau de configuration > Outils d'administration > Services. Double-cliquez sur Peregrine ServiceCenter.

Pour arrêter le serveur ServiceCenter :

▶ Sous Windows 2000 et sous Windows NT, dans le menu Démarrer, sélectionnez Panneau de configuration > Outils d'administration > Services.

Double-cliquez sur le service que vous souhaitez modifier. Cliquez sur le type de démarrage souhaité.

Exécution de ServiceCenter avec un ID utilisateur spécifique

Pour exécuter ServiceCenter en tant que service Windows NT, vous devez configurer les informations de démarrage du service. Le programme d'installation installe le service ServiceCenter pour qu'il s'exécute sous l'ID utilisateur par défaut LocalSystem. Cet utilisateur doit disposer des autorisations nécessaires pour se connecter au profil MAPI créé au cours de l'installation.

Pour configurer l'exécution de ServiceCenter avec un ID utilisateur spécifique :

1 Sous Windows NT, dans le menu Démarrer, sélectionnez Panneau de configuration.

Sous Windows XP et Windows 2000, ouvrez Panneau de configuration > Outils d'administration.



2 Double-cliquez sur l'icône Services.
La boîte de dialogue Services s'affiche (reportez-vous à la Figure 3-8).

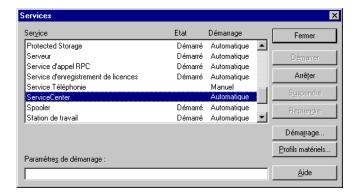


Figure 3-8 : Boîte de dialogue Services

3 Dans la liste des services, sélectionnez ServiceCenter.

Service

Service: ServiceCenter

Type de démarrage

Automatique

Manuel

Désactivé

Aide

Compte système

Autoriser Service à interagir avec Bureau

Coe compte:

Mot de passe:

Confirmer le mot de passe:

Cliquez sur Démarrage. La Figure 3-9 illustre la boîte de dialogue Service.

Figure 3-9: Boîte de dialogue Service

- **4** Cliquez sur Ce compte. L'ID utilisateur LocalSystem s'affiche dans la zone de texte Ce compte.
- 5 Cliquez sur **Parcourir** (...) pour afficher la boîte de dialogue Ajouter un utilisateur (reportez-vous à la Figure 3-10).

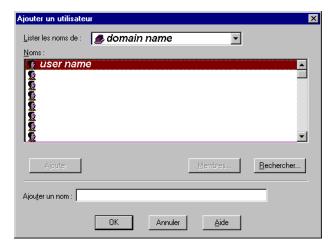


Figure 3-10: Boîte de dialogue Ajouter un utilisateur

- 6 Sélectionnez le domaine de l'utilisateur dans la zone de liste Lister les noms de.
- 7 Sélectionnez l'ID utilisateur dans la liste Noms. Le nom sélectionné s'affiche dans la zone de texte Ajouter un nom.

8 Cliquez sur OK. La boîte de dialogue Service de Windows NT s'affiche. L'ID utilisateur est visible dans la zone de texte Ce compte (reportez-vous à la Figure 3-11).

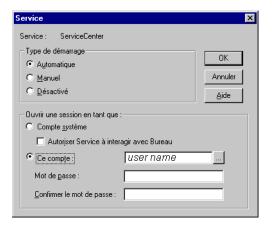


Figure 3-11: Boîte de dialogue Service

- 9 Saisissez le mot de passe utilisateur dans la zone de texte Mot de passe.
- 10 Saisissez à nouveau le mot de passe dans la zone de texte Confirmer le mot de passe.
- 11 Cliquez sur OK. Un message confirme que l'utilisateur sélectionné dispose des droits de démarrage automatique.
- 12 Cliquez à nouveau sur OK pour revenir à la boîte de dialogue Services de Windows NT.

Lorsque vous démarrez le service ServiceCenter, celui-ci fonctionne désormais avec le nouvel ID utilisateur en lieu et place de l'ID utilisateur LocalSystem.

Démarrage d'un logiciel client de ServiceCenter

Pour démarrer le client de ServiceCenter :

- 1 Vérifiez que le serveur ServiceCenter est actif. La section *Démarrage et arrêt de ServiceCenter* page 66 fournit les indications nécessaires.
- 2 Dans le menu Démarrer >, sélectionnez Programmes > Peregrine ServiceCenter > Client ServiceCenter.



Vous pouvez créer un raccourci menant à Client ServiceCenter sur le bureau ou ajouter cette icône au groupe de programmes Démarrage de Windows afin que le client et le serveur démarrent tous deux automatiquement en même temps que Windows.

La Figure 3-12 illustre la boîte de dialogue de connexion de ServiceCenter. Si le démarrage échoue pour une raison quelconque, vérifiez les messages d'erreur dans les fichiers *.log.



Figure 3-12: Boîte de dialogue de connexion de ServiceCenter

Remarque: Si un message signale qu'il s'est produit une erreur lors de la connexion au serveur, sélectionnez Démarrer > Programmes > Peregrine ServiceCenter > Console ServiceCenter. Recherchez le message suivant :

Le service (ServiceCenter) est en cours d'exécution.

Si le service est en cours d'exécution et que la boîte de dialogue de connexion ne s'affiche pas, contactez l'Assistance clientèle Peregrine Systems. Pour savoir comment vous pouvez la joindre, consultez la section Comment contacter l'assistance clientèle page 9.

Pour vous connecter pour la première fois :

- 1 Sélectionnez un des utilisateurs par défaut dans la liste déroulante du champ Nom.
 - Aucun mot de passe n'est requis.
- 2 Sélectionnez une autre langue, le cas échéant.
- 3 Cliquez sur la coche verte (OK).



La Figure 3-13 illustre le menu principal de l'utilisateur sélectionné.

Figure 3-13: Menu principal de ServiceCenter

Planificateurs en arrière-plan de ServiceCenter

Les planificateurs en arrière-plan permettent à ServiceCenter d'exécuter des tâches et des processus (créés à l'aide de la méthode RAD (Rapid Application Development)) sans interaction du client avec le serveur. Vous pouvez, par exemple, planifier certains processus de base de données, tels que la recherche d'enregistrements que leur état présente comme étant en attente.

Vous démarrez ces planificateurs en utilisant l'une des méthodes suivantes :

- automatiquement au moment du démarrage du système (option indiquée dans le fichier sc.cfg de configuration de ServiceCenter);
- manuellement à partir du panneau d'état du système ServiceCenter.

Fichier de configuration et planificateurs en arrière-plan

Les commentaires intégrés au fichier de configuration de ServiceCenter (sc.cfg) commencent par le signe dièse (#). Le service ServiceCenter considère chaque ligne exempte de commentaire comme un processus.

Pour modifier le fichier de configuration :

1 Dans le menu **Démarrer**, sélectionnez **Peregrine ServiceCenter** > **Fichier de config.**. Le fichier s'affiche dans votre éditeur de texte par défaut. Dans cet exemple, celui par défaut est le Bloc-notes Windows. Le fichier de configuration réside dans le répertoire ..\.\ServiceCenter\RUN.

Les fichiers de configuration fournis à titre d'exemples (reportez-vous à la Figure 3-14) présentent les planificateurs d'arrière-plan suivants :

- scenter -listener démarre le serveur local ServiceCenter.
- scenter -listener:<service2> démarre le serveur ServiceCenter, service2
 étant le nom du service TCP.
- scenter system.start démarre les planificateurs en arrière-plan.

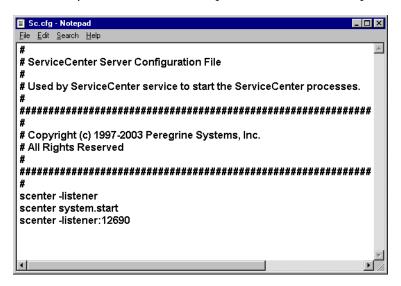


Figure 3-14: Fichier sc.cfg

Le fichier sc.cfg qui sert d'exemple contient les commandes de processus nécessaires pour démarrer le serveur, le restant du système (system.start)et un serveur connecté par une liaison TCP/IP (listener scenter -listener:<service2>). Vous pouvez éditer le fichier de configuration et placer le signe dièse (#) en regard de chaque processus que ServiceCenter doit ignorer.

Arrêt et démarrage des planificateurs en arrière-plan

Cette section explique comment arrêter et démarrer les planificateurs à partir de la fenêtre d'état du système.

L'utilisateur qui possède les privilèges d'administrateur système peut accéder au formulaire d'état du système depuis le menu principal de ServiceCenter (Figure 3-13, page 76).

Important : La commande de démarrage et d'arrêt des planificateurs doit être émise depuis un client Express.

Pour arrêter les planificateurs depuis le panneau d'état du système :



1 Dans le menu principal de ServiceCenter, cliquez sur **État du système** pour ouvrir la fenêtre correspondante (reportez-vous à la Figure 3-15).

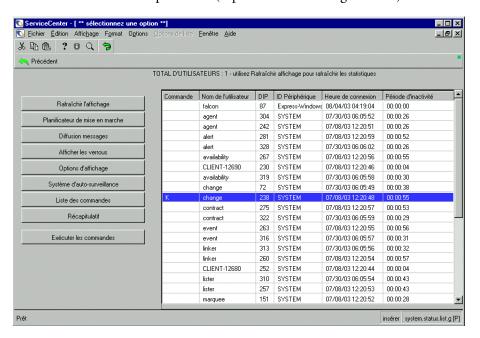
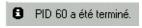


Figure 3-15: Fenêtre d'état du système

- 2 Saisissez K dans la colonne Commande en regard du planificateur en arrière-plan que vous voulez arrêter.
- **3** Appuyez sur **Entrée**. ServiceCenter met en surbrillance le planificateur en arrière-plan à arrêter.
- 4 Cliquez sur Exécuter les commandes.

La fenêtre d'état du système s'affiche à nouveau et présente le planificateur en arrière-plan (posant problème) arrêté.

Un message, affiché dans la barre d'état du système, signale que l'exécution du planificateur (référencé par son numéro de PID) a été interrompue.



Pour démarrer un planificateur:

1 Cliquez sur Planificateur de mise en marche dans la fenêtre d'état du système (reportez-vous à la Figure 3-15, page 78). La Figure 3-16 présente une liste de démarrage des planificateurs.

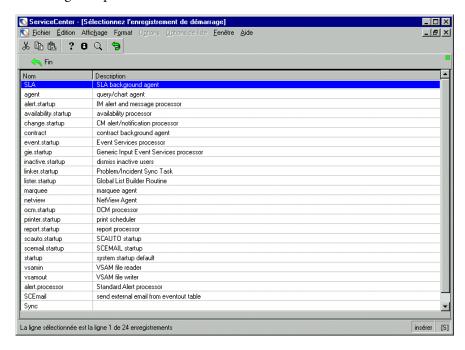


Figure 3-16: Liste de démarrage de planificateurs en arrière-plan

2 Double-cliquez sur celui que vous voulez démarrer. Par exemple, vous pouvez sélectionner change.startup pour redémarrer le planificateur en arrière-plan.

La fenêtre d'état du système s'affiche à nouveau. Le message de confirmation visible dans la barre d'état signale que le planificateur en arrière-plan du système a démarré.

Planificateur en arrière-plan du système : CM Change Approval démarré à : 08/04/03 04:41:00.

Informations de version

L'Explorateur Windows permet d'afficher des informations de version de tout fichier ServiceCenter exécutable ou de fichier .dll).

Pour afficher des informations de version depuis l'Explorateur Windows :

- 1 Démarrez l'Explorateur Windows.
- 2 Accédez au répertoire RUN de ServiceCenter.
- 3 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un fichier exécutable ou un fichier.dll, puis sélectionnez **Propriétés**.
- 4 Cliquez sur l'onglet Version. L'onglet affiche différentes informations dont la version.

Pour afficher des informations de version depuis le client ServiceCenter :

- 1 Dans le menu Démarrer, sélectionnez Programmes > Peregrine ServiceCenter > Client ServiceCenter.
- 2 Connectez-vous en suivant les étapes de la section *Démarrage d'un logiciel client de ServiceCenter* page 74. La Figure 3-17 présente les informations relatives à la version du client.



Figure 3-17: Version de la console ServiceCenter

Pour afficher des informations de version depuis le serveur ServiceCenter :

- 1 Dans le menu Démarrer, sélectionnez Programmes > Peregrine ServiceCenter > Console ServiceCenter.
- 2 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre de titre de Console ServiceCenter, puis sélectionnez À propos de SCNTADM. La Figure 3-18 présente les informations de version relatives à la console.



Figure 3-18: Version de la console ServiceCenter

Suppression ou réinstallation de ServiceCenter

Pour supprimer une instance de ServiceCenter, en installer une nouvelle ou réinstaller ServiceCenter, suivez les instructions présentées à la section Autres tâches d'installation page 59.

4 SCEmail

SCEmail est un composant de ServiceCenter qui permet d'envoyer du courrier électronique à des applications de messagerie externes. Sous Windows NT, SCEmail utilise l'interface MAPI (Messaging Application Program Interface). Microsoft Exchange, Lotus Notes, Lotus cc:Mail et autres fournisseurs de messagerie supportent cette interface. Vous trouverez SCEmail dans le répertoire RUN de ServiceCenter.

Ce chapitre fournit des informations sur les sujets suivants :

- Utilisation de SCEMail page 84
- Profils de messagerie page 84
- Envoi de courrier électronique depuis ServiceCenter page 90
- Remarques complémentaires sur la compatibilité et la configuration de Lotus Notes page 91

Utilisation de SCEMail

SCEmail est un programme Windows qui permet d'envoyer du courrier électronique depuis ServiceCenter à l'aide d'applications de messagerie externes. Sous Windows NT, SCEmail utilise l'interface MAPI (Messaging Application Program Interface). Microsoft Exchange, Lotus Notes, Lotus cc:Mail et d'autres systèmes de messagerie prennent tous cette interface en charge. SCEmail pour Windows NT est un produit adaptateur de ServiceCenter.

Pour activer SCEmail, suivez les étapes ci-dessous :

- Définition d'un profil de messagerie. Pour plus d'informations, consultez la section suivante, *Profils de messagerie*.
- Configuration du démarrage automatique de SCEmail lorsque ServiceCenter est démarré. Consultez la section Configuration du démarrage automatique de SCEmail page 86.

Profils de messagerie

MAPI fait appel au concept de *profil*. Un profil MAPI contient toutes les informations nécessaires pour se connecter à un groupe de services de messagerie. Ce profil est différent d'une connexion utilisateur, et un seul utilisateur peut disposer de différentes entrées à l'intérieur d'un même profil MAPI. L'interface MAPI identifie un profil d'après le nom attribué à l'utilisateur.

Par exemple, votre profil SCEmail pourrait avoir pour nom Jean. Ce profil renferme des informations sur les comptes de boîte aux lettres et les connexions aux services de messagerie standard, notamment MS Exchange, cc:Mail et Lotus Notes. Ces informations permettent de vous relier à ces systèmes. Lorsque vous utilisez SCEmail, vous devez vous connecter en utilisant le profil SCEmail, et non pas les noms de connexion ou de compte de messagerie externes. C'est la raison pour laquelle il vous faut établir un profil SCEmail unique, en plus de votre compte de messagerie standard.

Remarque: Configurez SCEmail avec un profil MAPI et une boîte aux lettres ou un compte de messagerie qui lui soient propres. Vous pouvez utiliser un compte de messagerie ou un profil existant. Toutefois, cette technique risque de provoquer des problèmes lors de l'utilisation ultérieure de SCEmail.

Restrictions relatives à Windows NT 3.51

Microsoft Windows 95 et Windows NT 4.0 ont introduit les profils MAPI. Par défaut, Windows NT 3.51 n'utilise pas ces profils, à moins que vous n'installiez un logiciel qui mette à jour l'interface MAPI (par exemple, un client Microsoft Exchange ou Lotus cc:Mail). SCEmail ne fonctionne pas sous Windows NT 3.51 à moins que le support MAPI soit installé.

Ajout d'un profil MAPI

Windows n'installe pas automatiquement les fichiers de prise en charge MAPI nécessaires. Ces fichiers sont installés lorsque vous installez un client de messagerie compatible avec l'interface MAPI. Vous devez installer au moins un client de messagerie avant de créer un profil MAPI. Windows dispose du client de messagerie Windows Messaging. Vous pouvez l'utiliser à cet effet en l'absence de tout autre client.

Avant de commencer:

- 1 Parcourez la documentation du produit de messagerie que vous avez choisi d'utiliser.
- 2 Installez le client de messagerie compatible MAPI.
- 3 Créez un profil d'essai.

Ajoutez un nouveau profil à SCEmail en suivant les étapes ci-dessous :

- 1 Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez Paramètres > Panneau de configuration.
- 2 Double-cliquez sur l'icône Courrier ou sur Courrier et télécopies.



Remarque : Si aucune icône de courrier ne s'affiche, votre version de l'interface MAPI est probablement trop ancienne ou vous n'avez installé aucun client de messagerie sur le poste de travail ou le serveur.

3 Cliquez sur Afficher les profils...

Général

Les profils suivants sont installés sur cet ordinateur :

MS Exchange Settings

Ajouter... Supprimer Propriétés Copier...

Lors du démarrage de Microsoft Outlook, utiliser ce profil :

MS Exchange Settings

4 La Figure 4-1 illustre l'onglet Général. Cliquez sur Ajouter...

Figure 4-1: Onglet Général des paramètres MS Exchange

- 5 L'Assistant de configuration de Microsoft Outlook vous guide tout au long du processus de configuration du profil SCEmail. Commencez par sélectionner un service de messagerie à utiliser avec SCEmail.
- **6** Testez ce profil en vous y connectant avec un client de messagerie compatible MAPI comme Microsoft Exchange ou cc:Mail.

Configuration du démarrage automatique de SCEmail

SCEmail peut démarrer automatiquement en même temps que ServiceCenter. Vous devez remplacer le compte système qui exécute le service ServiceCenter par un compte utilisateur ayant un profil de messagerie. Remarque: Sous Windows, SCEmail ne peut probablement pas s'exécuter à partir du fichier de configuration sc.cfq de ServiceCenter. À l'heure actuelle, Microsoft Exchange Server est le seul fournisseur de services MAPI qui puisse être démarré à partir du fichier de configuration. Avec les autres fournisseurs de service MAPI, notamment Microsoft Mail, Lotus Notes et cc:Mail, il se peut que vous soyez obligé de démarrer SCEmail manuellement. Cette limitation est inhérente à Microsoft Windows. Pour obtenir des informations sur les correctifs et les prochaines mises à niveau, adressez-vous à Microsoft.

Pour démarrer SCEmail automatiquement :

- 1 Sur le serveur ServiceCenter, configurez un compte utilisateur comportant les privilèges de messagerie que ServiceCenter devra utiliser. Pour obtenir de l'aide, contactez votre administrateur système local.
- 2 Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez Paramètres > Panneau de configuration > Services.

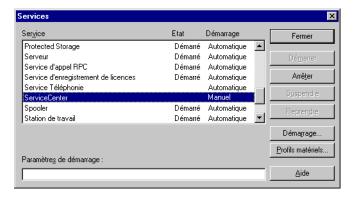


Figure 4-2: Boîte de dialogue Services



3 Double-cliquez sur le service ServiceCenter, ou mettez-le en surbrillance, puis cliquez sur Démarrer. La Figure 4-3 illustre la boîte de dialogue Service.

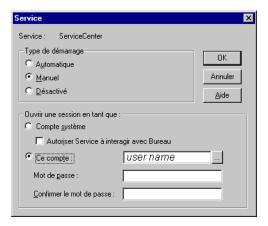


Figure 4-3: Boîte de dialogue Service

- 4 Sélectionnez Ce compte.
- 5 Accédez (...) au domaine, puis ajoutez un utilisateur présentant les autorisations nécessaires pour démarrer ServiceCenter. Appuyez sur Entrée.
- 6 Si l'utilisateur choisi dispose d'un mot de passe, saisissez ce mot une première fois, puis une seconde fois pour le confirmer.
- 7 Accédez au fichier \\ ServiceCenter\RUN\ sc.cfg, dans le répertoire d'installation.

8 Ouvrez le fichier dans un éditeur de texte et vérifiez que le nom de profil de l'utilisateur du SCEmail y figure (reportez-vous à la Figure 4-4). Au besoin, ajoutez-le.

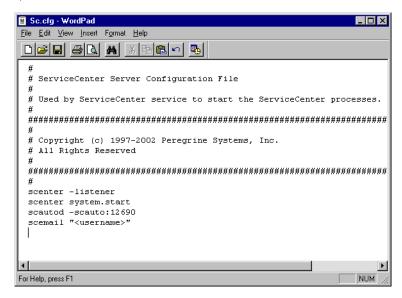


Figure 4-4: Fichier sc.cfg

Remarque: <nomutilisateur> est le nom du profil SCEmail créé à l'étape 1, page 87. S'il contient des espaces, vous devez placer le nom complet entre des guillemets doubles.

9 Ajoutez les paramètres optionnels que vous désirez utiliser. Pour plus d'informations, consultez la section Paramètres facultatifs page 91.

Pour contrôler l'état de SCEmail:



1 Dans le menu principal de ServiceCenter, cliquez sur État du système pour ouvrir la fenêtre État du système.

Envoi de courrier électronique depuis ServiceCenter

L'envoi du courrier ServiceCenter aux utilisateurs de la messagerie est très simple. Votre administrateur système doit se connecter et modifier l'enregistrement d'opérateur de l'utilisateur pour qu'il désigne l'adresse électronique externe de l'utilisateur.

Pour modifier le profil opérateur de l'utilisateur :

- 1 Connectez-vous à ServiceCenter à l'aide d'un compte bénéficiant des privilèges d'administrateur système.
- 2 Dans le menu principal de ServiceCenter, cliquez sur l'onglet Utilitaires. Sélectionnez Administration. Cliquez sur Opérateurs dans la section Sécurité pour accéder à l'enregistrement d'opérateur.
- 3 Saisissez l'adresse électronique de l'utilisateur concerné dans le champ E-mail.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement d'opérateur.

Remarque: Lors de la saisie de votre adresse dans l'enregistrement d'opérateur, il existe plusieurs variantes de syntaxe. Saisissez le nom tel qu'il se présente dans le carnet d'adresses d'un client de messagerie externe. Vous pouvez également utiliser des adresses de type SMTP:

nomutilisateur@hôte.com

Dès lors que vous apportez ces modifications à l'enregistrement d'opérateur, tout utilisateur en mesure d'envoyer du courrier électronique peut envoyer du courrier ServiceCenter.

Erreurs et courrier retourné

Le courrier envoyé au compte de messagerie utilisé par SCEmail n'est pas remis à ServiceCenter. Cela concerne notamment les e-mails qui sont renvoyés à cause d'une adresse incorrecte ou obsolète. Peregrine Systems vous recommande d'utiliser périodiquement un client de messagerie pour vous connecter au profil MAPI SCEmail et vérifier la présence éventuelle de messages.

Paramètres facultatifs

Paramètre But

debug

Vous pouvez utiliser les paramètres facultatifs suivants lors du démarrage de SCEmail.

1 didilictic	
log <fichier></fichier>	Nom du fichier dans lequel les messages sont consignés. Le fichier journal par défaut est celui de ServiceCenter. Vous pouvez spécifier la valeur <con> pour consigner les messages au niveau de la console.</con>
keepmail	Ne supprimez pas les événements de messagerie une fois leur acheminement réussi.
sleep < <i>n</i> >	Périodicité (en secondes) de la vérification des événements et de la présence de courrier. La valeur par défaut est fixée à 10 secondes.
gui	Permet l'affichage d'une boîte de dialogue contextuelle lorsque SCEmail requiert des informations de connexion supplémentaires. Par exemple, lorsque aucun profil n'est transmis à la ligne de

Imprime davantage de diagnostics dans le fichier journal.

Ce paramètre active également le paramètre -keepmail.

commande ou qu'un mot de passe est requis.

Remarques complémentaires sur la compatibilité et la configuration de Lotus Notes

Important: SCEmail s'exécute en tant que service Windows si les fournisseurs de messagerie sont étroitement couplés. Ceci comprend l'exécution depuis le fichier de configuration de ServiceCenter. Actuellement, Microsoft Exchange Server est le seul fournisseur de messagerie qui présente un couplage étroit. Tous les autres impliquent l'exécution de SCEmail sur un bureau interactif.

Si vous utilisez Lotus Notes, les restrictions suivantes s'appliquent :

- Seules les versions 4.11 et ultérieures de Lotus Notes sont prises en charge.
 - Lisez les guides d'installation de Lotus Notes pour connaître les instructions spéciales se rapportant à la création d'un profil MAPI.

- Installez un client de messagerie compatible avec l'interface MAPI avant d'installer Lotus Notes. Windows Messaging, Microsoft Exchange et Lotus cc:Mail font partie des clients compatibles. Cette règle s'applique même si vous ne comptez pas utiliser ces clients de messagerie. Lotus Notes n'ajoute pas de prise en charge MAPI s'il ne détecte aucune version de l'interface MAPI. Si Lotus Notes est déjà installé, consultez les notes de mise à niveau de la version en place pour obtenir d'éventuelles solutions de rechange.
- Une fois le profil Lotus Notes configuré, modifiez-en les propriétés, puis sélectionnez l'onglet Remise. Faites passer la sélection sous Remise des nouveaux messages à l'emplacement suivant sur Lotus Notes Message Store.
- Quand SCEmail démarre, il vous invite à fournir un mot de passe, même si vous l'avez déjà saisi sur la ligne de commande, et ce quelle que soit la définition du paramètre -qui.

Important: N'installez pas Microsoft Office 97 sur le poste de travail ou le serveur sur lequel sont installés Lotus Notes et SCEmail.

Office 97 met automatiquement à jour MAPI à une version qui ne fonctionne pas très bien avec Lotus Notes et peut ne pas fonctionner avec d'autres prestataires de services MAPI. Cette restriction se vérifie pour la version 4.5a de Lotus Notes.

- Si vous utilisez Lotus cc:Mail, les restrictions suivantes s'appliquent :
 - Pour exploiter l'interface MAPI, vous devez disposer de Lotus cc:Mail for Windows version 7 ou ultérieure. Autrement dit, il vous faut la version 6 du produit ou du bureau de poste DB8.
 - Si le profil de cc:Mail est protégé par mot de passe, vous êtes toujours invité à le fournir, même si vous le saisissez sur la ligne de commande. Dans ce cas, vous devez transmettre l'indicateur -gui quand vous démarrez scmapi; autrement, la session se termine avec une erreur. Vous pouvez éviter cette situation en cochant la case Retenir le mot de passe lorsque vous vous connectez avec un client cc:Mail normal.
- Vérifiez périodiquement la boîte d'envoi du profil MAPI afin de purger les messages supprimés.

Installation en mode silencieux

Une installation InstallShield Silent, ou installation en mode silencieux, exécute automatiquement l'installation du logiciel sans aucune intervention de l'utilisateur. InstallShield Silent vous évite d'avoir à surveiller l'installation et à indiquer vos préférences lorsque les boîtes de dialogue vous y invitent.

Pour plus d'informations sur les sujets suivants, consultez les sections :

- Fichier de réponse InstallShield Silent page 94
- *Utilisation de paramètres de ligne de commande* page 97
- Exécution d'une installation en mode silencieux page 100

Fichier de réponse InstallShield Silent

L'installation en mode silencieux récupère dans le fichier de réponse InstallShield Silent (fichier .iss) les informations que vous saisissez habituellement dans les boîtes de dialogue lors d'une installation normale. Il s'agit d'un fichier texte qui contient différentes sections d'information nécessaires à InstallShield pour effectuer l'installation. Son format est similaire à celui d'un fichier d'initialisation (.ini). Plutôt que d'attendre vos différentes réponses, InstallShield Silent consulte les entrées nécessaires dans le fichier de réponse au moment de l'exécution.

Création automatique d'un fichier de réponse InstallShield Silent

La première étape consiste à créer le fichier de réponse InstallShield Silent. Si vous effectuez une installation en mode enregistrement, vos choix sont automatiquement consignés dans un fichier Setup.iss.

Pour créer un fichier de réponse :

- 1 Dans le menu Démarrer de Windows, cliquez sur Exécuter.
- 2 Cliquez sur Parcourir pour localiser le fichier **Setup.exe** de votre CD-ROM d'installation. Ajoutez le paramètre -r pour enregistrer les réponses fournies pendant l'installation, comme illustré à la Figure 5-1. Cliquez sur OK.

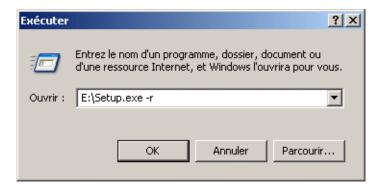


Figure 5-1: Enregistrement des réponses

Vous pouvez également ouvrir une fenêtre d'invite de commandes, accéder au répertoire d'installation, puis saisir la commande setup.exe -r (reportez-vous à la Figure 5-2).



Figure 5-2: Invite de commandes

3 Saisissez toutes les réponses sollicitées dans les boîtes de dialogue du processus d'installation que vous souhaitez voir utilisées en mode silencieux. La Figure 5-3 illustre la fenêtre InstallShield Wizard terminé. Cliquez sur Terminer.

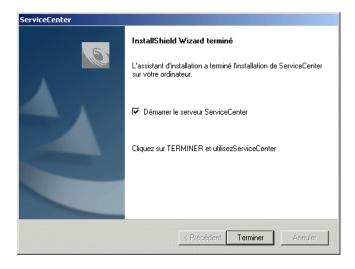


Figure 5-3: Installation terminée

InstallShield stocke le fichier setup.iss, créé par l'installation effectuée en mode enregistrement, dans le répertoire racine du système d'exploitation. Par exemple, sous Windows NT, le fichier est enregistré dans le répertoire C:\WINNT.

Modification d'un fichier de réponse InstallShield Silent

Lorsque InstallShield s'exécute en mode enregistrement (Setup -r), toutes les fonctions de boîte de dialogue InstallShield inscrivent des valeurs dans le fichier Setup.iss. La Figure 5-4 présente le début de ce fichier. Un éditeur de texte permet d'éditer tout fichier de réponse, puis de l'enregistrer pour des installations ultérieures.

```
[{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=ServiceCenterUavaClient(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
[{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
```

Figure 5-4: Fichier Setup.iss

Utilisateurs avancés

Si vous créez des boîtes de dialogue personnalisées, vous devez appeler les fonctions SdMakeName et SilentWriteData pour ajouter les sections et les données de ces boîtes au fichier de réponse lorsque l'installation s'effectue en mode enregistrement. Vous trouverez des exemples d'utilisation de ces fonctions, qui permettent d'enregistrer des données, dans le fichier Setup.iss en vous reportant au code source correspondant dans le dossier <InstallShield location>\Include.

Consultez la documentation InstallShield pour en savoir plus sur ce qu'il faut ajouter au fichier Setup.iss lors de l'appel des fonctions SdMakeName et SilentWriteData. Pour connaître les instructions nécessaires à la création manuelle d'un fichier de réponse utilisé en mode silencieux, consultez la documentation InstallShield. Pour plus d'informations, consultez le site Web http://www.installshield.com.

Utilisation de paramètres de ligne de commande

Le fichier Setup.exe constitue le principal fichier exécutable d'InstallShield; il initialise l'installation et démarre le fichier du moteur d'InstallShield approprié (_instxxx.ex_) en vue d'exécuter le script d'installation (Setup.ins) enregistré sur le système cible. Vous pouvez renommer le fichier programme et le distribuer sous son nouveau nom. Les remarques suivantes concernent l'installation en mode silencieux.

Règles applicables aux paramètres de ligne de commande

Le fichier Setup.exe dispose de paramètres de ligne de commande facultatifs, qui se présentent sous la forme de commutateurs. Les règles de syntaxe ci-dessous doivent être suivies :

- Chaque paramètre de ligne de commande doit être précédé d'une barre oblique (/) ou d'un tiret (-).
- Un espace doit séparer les différents paramètres de ligne de commande.
- N'insérez aucun espace dans un paramètre de ligne de commande.
 Par exemple, la syntaxe de -r-finstall.exe est valide, tandis que celle de -r-finstall.exe ne l'est pas.

- Lorsque vous utilisez de longues expressions de nom de fichier et de chemin avec des commutateurs, placez-les entre des guillemets doubles pour être certain que les espaces compris entre ces guillemets ne soient pas interprétés comme des délimiteurs de ligne de commande.
- Les paramètres de ligne de commande décrits dans le tableau suivant sont réservés à InstallShield. Si vous les redéfinissez, vous risquez de provoquer des erreurs.
- Vous devez définir les paramètres de ligne de commande personnalisés avant de spécifier les paramètres InstallShield.
- Les paramètres de ligne de commande ne tiennent pas compte de la casse;
 vous pouvez utiliser aussi bien des majuscules que des minuscules. Seul
 -SMS fait exception à la règle.
- Si vous omettez le commutateur -f1 dans le cadre d'une installation en mode silencieux, le programme d'installation recherche le fichier de réponse Setup.iss dans le dossier où est enregistré le fichier Setup.exe. Une méthode consiste à copier tous les fichiers d'installation de ServiceCenter du CD-ROM dans un répertoire local, puis d'utiliser ce dernier comme répertoire de base de l'installation silencieuse. Par exemple, créez un répertoire nommé C:\SilentInstallation, dans lequel vous copierez tous les fichiers d'installation de ServiceCenter, ajouterez le fichier de réponse de l'installation en mode silencieux et conserverez le fichier journal.
- Si vous omettez le commutateur -f2, le fichier journal prend le nom par défaut Setup.log. Lorsque InstallShield Silent s'exécute, le fichier Setup.log est enregistré dans le même dossier que le fichier de réponse.
- Si vous spécifiez un script compilé de substitution en utilisant le commutateur -f, utilisez systématiquement ce commutateur avant de mentionner un commutateur -f1 ou -f2.
- Assurez-vous que les fichiers Data1.cab et Data2.cab sont enregistrés dans le même dossier que le script d'installation. Par exemple, lorsque le fichier Setup.exe est enregistré dans le dossier C:\Silent Installation, les fichiers Data1.cab et Data2.cab doivent également être enregistrés dans le dossier C:\Silent Installation.
- Vous pouvez transmettre les paramètres de ligne de commande directement au fichier exécutable Setup.exe ou les insérer dans le fichier Setup.ini.

Syntaxe du paramètre	Description	
-f <chemin\ Scriptcompilé></chemin\ 	Indique le script compilé de substitution. À moins qu'il (fichier .exe) ne soit enregistré dans le même répertoire que le fichier Setup.exe, vous devez indiquer le chemin complet du script compilé. Par exemple, setup -ftest.exe lance une installation à l'aide du fichier Test.exe au lieu du fichier Setup.exe.	
-f1 <chemin\ Fichierderéponse></chemin\ 	Indique l'emplacement et le nom de substitution du fichier de réponse (fichier .iss). Utilisée dans le cadre d'une installation en mode silencieux, cette option lit le fichier de réponse à partir du dossier/fichier spécifié dans la chaîne <chemin\fichierderéponse>. Si vous spécifiez un script compilé de substitution à l'aide du commutateur -f, le commutateur -f1 doit suivre le commutateur -f.</chemin\fichierderéponse>	
-f2 <chemin\ Fichierjournal></chemin\ 	Indique l'emplacement et le nom de substitution du fichier journal créé par InstallShield Silent. Par défaut, le fichier journal Setup.log est enregistré dans le même répertoire que celui de Setup.exe. Si vous spécifiez un script compilé de substitution à l'aide du commutateur -f, l'entrée du commutateur -f2 doit suivre celle du commutateur -f.	
-d	Exécute le programme d'installation en mode de débogage. Le commutateur -d dispose également d'une option <pathonly> qui spécifie le chemin du fichier Setup.rul. Pour plus d'informations, consultez le fichier d'aide de l'utilitaire Visual Debugger.</pathonly>	
-m <nomdefichier></nomdefichier>	Génère automatiquement un fichier MIF (Management Information Format) à la fin de l'installation. Il est inutile d'inclure un chemin. L'installation en mode silencieux enregistre le fichier .mif dans le même dossier que le fichier setup.exe. L'argument <nomdefichier> est facultatif. Si vous n'indiquez pas de nom de fichier, le fichier résultant a pour nom Status.mif.</nomdefichier>	
-m1 <numérodesérie></numérodesérie>	Insère le numéro de série spécifié dans le fichier .mif généré.	
-m2 <chaîne de<br="">paramètres régionaux></chaîne>	Spécifie des paramètres régionaux dans le fichier .mif. La valeur par défaut est l'anglais (ENU). Pour plus d'informations sur ces chaînes, consultez la documentation Microsoft.	

Syntaxe du paramètre	Description	
-r	Génère un fichier d'installation en mode silencieux (fichier .iss), qui enregistre les entrées de l'installation dans le même dossier que le fichier setup.exe.	
-S	Exécute une installation en mode silencieux.	
-SMS	Empêche la fermeture d'une connexion réseau et du fichier Setup.exe avant la fin de l'installation. Ce commutateur fonctionne avec les installations émanant d'un serveur Windows NT et couvrant un réseau. Il respecte la casse ; n'utilisez que des majuscules.	

Exécution d'une installation en mode silencieux

Une fois le fichier de réponse créé, vous pouvez exécuter l'installation en mode silencieux. Une installation de ce type n'affiche pas de message. En revanche, un fichier journal (Setup.log) consigne les informations sur l'installation, y compris la réussite ou l'échec de l'opération. En l'examinant, vous pouvez déterminer le résultat de l'installation.

Pour exécuter une installation en mode silencieux :

► Lancez l'utilitaire InstallShield Silent en utilisant le paramètre de ligne de commande Setup.exe -s.

Utilisez les commutateurs -f1 et -f2 pour indiquer le nom et l'emplacement du fichier de réponse, ainsi que l'emplacement du fichier journal. Pour plus d'informations, consultez la section *Exemples de ligne de commande* page 102.

Par défaut, le nom du fichier journal de l'installation silencieuse est Setup.log. Ce fichier se trouve par défaut dans le dossier d'installation. Pour vérifier la réussite de l'installation, lisez la valeur de ResultCode dans la section [ResponseResult] du fichier journal Setup.log. InstallShield enregistre la valeur renvoyée à la suite du mot-clé ResultCode.

Si l'installation s'effectue à partir d'un CD-ROM, vous pouvez spécifier un nom et un emplacement différents pour le fichier Setup.log en utilisant le commutateur -f2 avec la commande Setup.exe.

Fichier Setup.log

Le fichier Setup.log comprend les trois sections suivantes :

- La première section, [InstallShield Silent], identifie la version de l'utilitaire InstallShield Silent utilisée pour l'installation en mode silencieux. Elle identifie également le fichier en tant que fichier journal.
- La deuxième section, [Application], identifie le nom et la version de l'application installée, ainsi que le nom de l'entreprise qui l'exploite.
- La troisième section, [ResponseResult], contient un code numérique de retour qui indique la réussite ou l'échec de l'installation en mode silencieux.

InstallShield introduit l'un des codes de retour suivants après l'identifiant du code de résultat (ResultCode).

Code de résultat	Définition
0	Installation réussie
-1	Erreur d'ordre général
-2	Mode non valide
-3	Données requises absentes du fichier Setup.iss
-4	Mémoire disponible insuffisante
-5	Fichier introuvable
-6	Écriture impossible dans le fichier de réponse
-7	Écriture impossible dans le fichier journal
-8	Chemin du fichier de réponse InstallShield Silent non valide
-9	Type de liste non valide (chaîne ou nombre)
-10	Type de données non valide
-11	Erreur inconnue en cours d'installation
-12	Ordre non valide des boîtes de dialogue
-51	Impossible de créer le dossier spécifié
-52	Impossible d'accéder au dossier ou au fichier spécifié
co-5	Option sélectionnée non valide.

Exemple de fichier Setup.log

La Figure 5-5 présente un fichier **Setup.log** fourni à titre d'exemple. Son code de résultat est 0, ce qui indique la réussite de l'installation en mode silencieux.

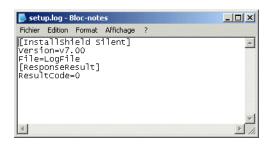


Figure 5-5: Fichier Setup.log

Exemples de ligne de commande

Les exemples qui suivent montrent comment utiliser le fichier Setup.exe et les commutateurs de ligne de commande-s, -d, -f, -f1 et-f2.

Ligne de commande	Résultat	
setup	Exécute le fichier Setup.exe et charge le fichier Setup.inx à partir du répertoire qui contient Setup.exe.	
setup -s	Démarre InstallShield Silent et tente de charger les fichiers Setup.exe et Setup.iss depuis le dossier qui contient le fichier Setup.exe. Le fichier journal Setup.log est créé dans le même dossier.	
setup -fC:\Monrépertoire\Test.exe	Démarre le fichier Setup.exe et charge le fichier Test.exe depuis le dossier C:\Monrépertoire.	
setup -fTest.exe	Démarre Setup.exe et tente de charger le fichier Test.exe depuis le même répertoire que le fichier Setup.exe.	
setup -d	Démarre InstallShield Visual Debugger et charge le fichier Setup.exe.	
setup -dC:\Monrépertoire\Test	Démarre InstallShield Visual Debugger, charge le fichier Setup.exe et recherche le fichier Setup.rul dans le dossier C:\Monrépertoire\Test.	
setup -d -fC:\Monrépertoire\Test.e	xe	
	Démarre InstallShield Visual Debugger et charge le fichier Test.exe depuis le dossier C:\Monrépertoire.	

Ligne de commande

Résultat

setup -s -f1C:\Monrépertoire\Monrépertoire.iss

Exécute l'installation en mode silencieux, charge le fichier Setup.exe depuis le même dossier, puis utilise le fichier Monrépertoire.iss (du dossier C:\Monrépertoire) comme fichier de réponse. Crée également le fichier journal Setup.log dans le dossier qui contient le fichier de réponse (C:\Monrépertoire). Si vous spécifiez un script d'installation de substitution au moyen du commutateur -f et placez le commutateur -f1 devant le commutateur -f sur la ligne de commande, le programme d'installation ignore le commutateur -f1 et crée le fichier de réponse (fichier .iss) dans le dossier Windows. Par exemple, avec le système d'exploitation Windows NT, le dossier Windows par défaut est C:\Winnt.

setup -s -f1C:\Monrépertoire\Monrépertoire.iss -fC:\Monrépertoire\Monrépertoire.exe

N'exécute pas d'installation en mode silencieux puisque le commutateur -f1 est placé avant le commutateur -f. Le commutateur-f1 est donc ignoré. Aucun fichier journal n'est généré. Cependant, le segment -fC:\Monrépertoire\Monrépertoire.exe de la ligne de commande s'exécute.

setup -s -fC:\Monrépertoire\Monrépertoire.exe -f1C:\Monrépertoire\Monrépertoire.iss

Exécute une installation en mode silencieux, charge le fichier Monrépertoire.exe à partir du dossier C:\Monrépertoire, utilise le fichier Monrépertoire.iss du dossier C:\Monrépertoire, puis génère le fichier journal Setup.log dans le dossier C:\Monrépertoire.

setup -s -fC:\Monrépertoire\Monrépertoire.exe -f1C:\Monrépertoire\Monrépertoire.iss -f2C:\Monrépertoire\Monrépertoire.logxo

> Exécute une installation en mode silencieux, charge le fichier Monrépertoire.exe à partir du dossier C:\Monrépertoire, utilise le fichier Monrépertoire.iss du dossier C:\Monrépertoire, puis génère le fichier journal Setup.log dans le dossier C:\Monrépertoire.

Informations supplémentaires

Cette annexe contient des informations supplémentaires destinées aux administrateurs système qui installent et exécutent ServiceCenter.

Ce chapitre fournit des informations sur les sujets suivants :

- Arborescence des répertoires page 106
- Groupe de programmes de ServiceCenter page 107
- *Mise à jour du fichier d'initialisation* page 112
- *Utilisation de TCP/IP* page 115
- *Utilisation d'autres bases de données* page 119

Arborescence des répertoires

L'installation crée les sous-répertoires suivants dans le répertoire principal de ServiceCenter. Pour bénéficier du module Work Management et de la documentation qui utilise le navigateur, vous devez effectuer une installation personnalisée.

Répertoire Contenu

Bitmaps	Bitmaps destinés au client
Data	Fichiers (d'application) de base de données ServiceCenter
Docs	Manuels relatifs à ServiceCenter, au format HTML (ouvrir d'abord le fichier doc_index.html)
Java	Fichiers du client Java
K_paks	Fichiers des packs de connaissances
Rptctr	Fichiers ReportCenter
Run	Fichiers .exe et .dll, et scripts permettant d'arrêter, de démarrer et d'administrer ServiceCenter
WorkMan	Fichiers du module Work Management

Groupe de programmes de ServiceCenter

Le programme d'installation crée un groupe de programmes ServiceCenter. Il s'affiche sous Démarrer > Programmes dans le menu Windows. Par défaut, le nom du groupe de programmes est Peregrine ServiceCenter. Vous pouvez cependant lui attribuer un nom unique différent au cours de l'installation. Le groupe de programmes contient les fichiers et les programmes mentionnés ci-dessous.

Fichier ou programme	Fonction ServiceCenter	
Fichier de config.	Contient des informations sur le démarrage du client et du serveur ServiceCenter. Il n'est pas nécessaire de modifier ce fichier pour commencer à travailler avec ServiceCenter. Ce fichier est enregistré dans le répertoire \\ServiceCenter\RUN.	
Fichier Hosts	Identifie les périphériques et leur adresse IP. Il s'agit d'un fichier de configuration système de Windows, et non d'un fichier ServiceCenter. Il est enregistré dans le répertoire \\WINNT\system32\drivers\etc.	
Fichier Init	Contient des paramètres d'initialisation, tels que le code d'autorisation et les chemins requis, ainsi que des informations de configuration destinées au serveur ServiceCenter et aux programmes de prise en charge. Ce fichier est enregistré dans le répertoire \\ServiceCenter\RUN.	
Client Java	Raccourci permettant d'exécuter le Client Java.	
Fichier journal du client Java	Lorsque vous sélectionnez pour la première fois Démarrer > Programmes > Peregrine ServiceCenter > Fichier journal du client Java, une invite s'affiche et vous propose de créer le fichier scj.log. Par défaut, ce fichier est enregistré dans le répertoire \\WINNT\Profiles\nomutilisateur.	

Fichier ou programme	Fonction ServiceCenter	
Fichier journal	Le serveur ServiceCenter génère un fichier sc.log lors de la première exécution du service. Le fichier journal enregistre les événements, les planificateurs en arrière-plan et les erreurs du service selon un système d'horodatage. Il renferme également des informations sur les numéros de version et de build. Ce fichier est enregistré dans le répertoire \\ProgramFiles\ServiceCenter.	
Peregrine en ligne !	Raccourci vers le site Web de Peregrine Systems : http://www.peregrine.com	
Administrateur ReportCenter	Raccourci vers l'Administrateur ReportCenter.	
Client ReportCenter	Raccourci vers le client ReportCenter.	
Planificateur ReportCenter	Raccourci vers le planificateur ReportCenter.	
Client ServiceCenter	Raccourci vers le client ServiceCenter.	
Console ServiceCenter	Raccourci vers la console ServiceCenter.	
Fichier Services	Identifie les services Windows disponibles sur votre réseau. Il s'agit d'un fichier de configuration réseau de Windows, et non d'un fichier ServiceCenter. Il est enregistré dans le répertoire \\WINNT\system32\drivers\etc.	
Work Management	Raccourci vers le module Work Management.	
Aide sur Work Management	Raccourci vers le système d'aide du module Work Management.	

Protection des ressources internes de ServiceCenter

ServiceCenter exploite différentes ressources internes, telles que les mutex (verrous d'exclusion mutuelle), les sémaphores, qui renseignent sur l'état d'une ressource commune, les événements, le mappage de fichiers et la mémoire partagée. Toutes ces ressources permettent aux processus de ServiceCenter de communiquer les uns avec les autres. Celui-ci met les processus en file d'attente afin de les empêcher de mettre simultanément à jour un enregistrement donné. Windows attribue une liste de contrôle d'accès discrétionnaire, ou DACL (Discretionary Access Control List), qui détermine l'identité des utilisateurs et des processus dotés d'un accès spécifique à une ressource partagée.

Par défaut, ServiceCenter fournit l'accès complet à toutes ses ressources internes à deux groupes Windows prédéfinis : NT AUTHORITY\SYSTEM et NT AUTHORITY\Authenticated Users.

Toutefois, une politique plus restrictive peut être souhaitable. Pour limiter l'accès complet aux ressources de ServiceCenter, vous devez utiliser le paramètre ServiceCenter ntsecuritygroup:<nomgroupe>. Lorsque ce paramètre est spécifié et fait référence à un Groupe d'utilisateurs Windows valide, ServiceCenter crée différentes DACL autorisant l'accès complet aux groupes suivants: NT AUTHORITY\SYSTEM, BUILTIN\Administrators et le groupe spécifié dans le paramètre ntsecuritygroup. Lorsqu'un utilisateur tente d'exécuter un processus ServiceCenter tel que scdbutil ou scenter-startlogging, sans être membre d'un groupe doté de l'autorisation d'accès appropriée, le processus échoue et un message est enregistré dans le fichier 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.

Avertissement: Si vous configurez un service ServiceCenter pour l'exécuter sous un compte utilisateur différent, vous devez placer ce dernier dans le groupe ntsecuritygroup. Autrement, le service échouera et générera un message d'erreur. Si votre service s'exécute sous l'ID LocalSystem, il est automatiquement membre du groupe BUILTIN\Administrators.

Remarque: Cette situation n'affecte que les processus qui s'exécutent sur le serveur ServiceCenter. Les utilisateurs connectés à ServiceCenter par l'intermédiaire d'un client ne sont pas concernés.

Cependant, les écoutes TCP/IP, généralement initiées depuis la console Windows ou le service ServiceCenter, doivent bénéficier d'une autorisation; il en va donc de même pour le service.

Lorsqu'un utilisateur normal ouvre une session ServiceCenter, l'écoute TCP/IP lance un nouveau processus scenter. Windows considère que le même utilisateur exécute le processus scenter et le service ServiceCenter.

Pour créer un nouveau groupe d'utilisateurs sous Windows NT :

- 1 Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez Programmes > Outils d'administration (Commun) > Gestionnaire des utilisateurs.
- 2 Dans le menu **Utilisateur**, sélectionnez **Nouveau groupe local**. La Figure A-1 illustre la boîte de dialogue Nouveau groupe local.

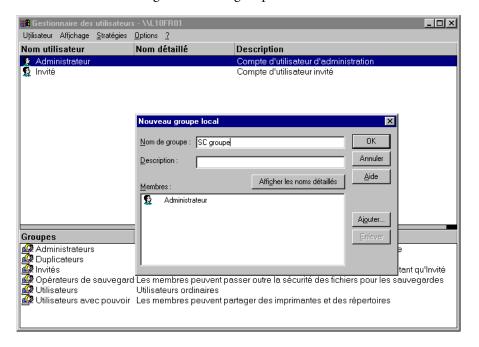


Figure A-1: Création d'un nouveau groupe local

3 Indiquez le nom du nouveau groupe et saisissez une brève description.

4 Cliquez sur le bouton Ajouter. Une nouvelle fenêtre s'affiche et énumère l'intégralité des utilisateurs et des groupes.



Figure A-2: Boîte de dialogue Ajouter des utilisateurs et des groupes

- 5 Sélectionnez chaque utilisateur ou groupe, puis cliquez sur Ajouter pour créer un autre groupe autorisé à exécuter ServiceCenter.
- 6 Cliquez sur OK une fois la liste dressée.
- 7 Cliquez sur OK pour créer le nouveau groupe. Vous pouvez changer les membres du groupe à tout moment.

Pour créer un nouveau groupe d'utilisateurs sous Windows 2000 :

- 1 Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez Paramètres > Panneau de configuration > Outils d'administration > Gestion de l'ordinateur.
- 2 Sélectionnez Gestion de l'ordinateur (Local) > Outils système > Utilisateurs et groupes locaux > Groupes.
- 3 Dans le menu Action, sélectionnez Nouveau groupe. Une boîte de dialogue s'affiche.
- 4 Spécifiez le nom du nouveau groupe et saisissez une brève description.
- **5** Cliquez sur le bouton **Ajouter**. La fenêtre qui s'affiche présente tous les groupes et utilisateurs disponibles.
- 6 Sélectionnez chaque utilisateur ou groupe, puis cliquez sur Ajouter pour créer un autre groupe autorisé à exécuter ServiceCenter.

- 7 Cliquez sur OK une fois la liste dressée.
- 8 Cliquez sur Créer pour créer le nouveau groupe. La fenêtre se réinitialise. Vous pouvez alors créer un autre groupe ou cliquer sur Annuler pour quitter la fenêtre. Vous pouvez changer les membres du groupe à tout moment.

Mise à jour du fichier d'initialisation

Si vous avez effectué une installation standard, il n'y a pas lieu de modifier le fichier sc.ini. Cependant, il se peut que vous vouliez apporter quelques modification à votre environnement. Vous pouvez éditer le fichier sc.ini pour ajouter ou modifier certains paramètres de démarrage. Les sections qui suivent fournissent des informations sur les éléments suivants :

- Mise à jour du code d'autorisation de ServiceCenter page 112
- Ajout d'un fichier d'utilisateurs nommés page 113
- Changement de la langue par défaut page 114
- Fichiers de services et d'hôtes serveur page 116
- Modification du paramètre système page 119

Mise à jour du code d'autorisation de ServiceCenter

Pour exécuter ServiceCenter, vous devez disposer d'un code d'autorisation valide. Ce code conditionne l'exécution du programme d'installation. Si vous exécutez une version d'évaluation, le code d'autorisation est provisoire. Vous recevez un code d'autorisation permanent à l'achat du produit. Saisissez ce nouveau code en modifiant le fichier sc.ini. Si vous n'avez pas de code d'autorisation, contactez votre Gestionnaire de compte Peregrine Systems, Inc.

Pour modifier le code d'autorisation de ServiceCenter :

1 Dans le menu **Démarrer** de Windows, sélectionnez **Programmes** > **Peregrine ServiceCenter** > **Fichier Init.** Votre éditeur de texte par défaut s'affiche et ouvre le fichier \\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini.

2 Au niveau du paramètre auth, saisissez le code d'autorisation fourni par votre Gestionnaire de compte Peregrine Systems, Inc. La Figure A-3 présente un fichier sc.ini standard et le code d'autorisation saisi.

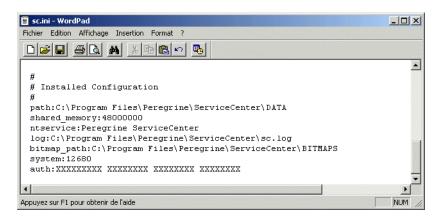


Figure A-3: Code d'autorisation

3 Si vous disposez d'une licence d'utilisateurs nommés, vous devez sélectionner les utilisateurs nommés. (Si vous exécutez ServiceCenter au moyen d'une licence ouverte, passez à l'étape 4.)

Marquez d'un indicateur l'enregistrement d'opérateur de l'utilisateur décrit à la section Utilisateurs nommés du Manuel de l'administrateur système ou ajoutez le paramètre namedusersfile. Ajoutez le paramètre namedusersfile selon ce format:

namedusersfile:<nomfichier>

où *nomfichier* désigne le fichier texte qui répertorie les opérateurs ServiceCenter. Si ce fichier ne figure pas dans le répertoire Run de ServiceCenter, indiquez le chemin d'accès complet en plus du nom de fichier.

4 Enregistrez les modifications et fermez le fichier.

Ajout d'un fichier d'utilisateurs nommés

Important: Si vous exécutez ServiceCenter au moyen d'une licence d'utilisateurs nommés, vous devez sélectionner ces derniers lors du passage d'une licence provisoire à une licence permanente.

Pour spécifier des utilisateurs nommés, choisissez l'une des méthodes suivantes :

- Marquez d'un indicateur l'enregistrement d'opérateur de chaque utilisateur.
- Créez un fichier d'utilisateurs nommés, puis ajoutez le paramètre namedusersfile au fichier sc.ini.

Pour ajouter le paramètre nameduserfile :

- 1 Créez un fichier namedusers qui énumère les opérateurs ServiceCenter. Ce fichier texte doit être enregistré dans le répertoire \Peregrine\ServiceCenter\RUN.
- 2 Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez Programmes > Peregrine ServiceCenter > Fichier Init. Votre éditeur de texte par défaut s'affiche et ouvre le fichier \\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini. Pour obtenir un exemple de ce fichier, reportez-vous à la Figure A-3, page 113.
- 3 Ajoutez le paramètre namedusersfile :

namedusersfile:<nomfichier>

où *nomfichier* désigne le fichier texte qui répertorie les opérateurs ServiceCenter. Si ce fichier ne figure pas dans le répertoire Run de ServiceCenter, spécifiez le chemin d'accès complet en plus du nom de fichier.

4 Enregistrez les changements et fermez le fichier.

Si vous exécutez ServiceCenter au moyen d'une licence ouverte, le fichier namedusers et le paramètre namedusersfile du fichier sc.ini ne sont pas nécessaires. Pour obtenir la description complète de tous les paramètres du fichier sc.ini, y compris nameusersfile, consultez le manuel ServiceCenter Technical Reference Guide.

Changement de la langue par défaut

La langue d'installation par défaut est l'anglais. Pour obtenir la description complète du paramètre de langue et des langues prises en charge, consultez le manuel ServiceCenter Technical Reference Guide.

Pour changer la langue par défaut :

1 Dans le menu **Démarrer** de Windows, sélectionnez **Programmes** > **Peregrine ServiceCenter** > **Fichier Init**. Votre éditeur de texte par défaut s'affiche et ouvre le fichier \\Peregrine\ServiceCenter\\RUN\\sc.ini\). Pour voir un exemple de ce fichier, reportez-vous à la Figure A-3, page 113.

- 2 Au niveau du paramètre language, supprimez English.
- 3 Saisissez language:xxx pour le paramètre, où xxx est le nouveau code de langue.
- 4 Enregistrez les changements et fermez le fichier.

Utilisation de TCP/IP

ServiceCenter prend en charge les communications TCP/IP client/serveur. Au démarrage, le serveur ServiceCenter devient disponible sur le réseau en utilisant un nom de service TCP/IP. Le paramètre system du serveur indique le nom du service. La Figure A-4 présente la configuration client/serveur ServiceCenter standard.

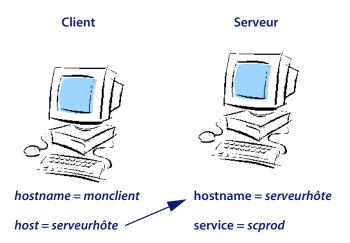


Figure A-4: Communication TCP/IP

Le serveur ServiceCenter a pour nom d'hôte (paramètre hostname) serveurhôte. Le nom de service du serveur est scprod, que vous devez spécifier à l'aide d'un paramètre service. Le client a pour nom d'hôte *monclient.* Il communique avec ce serveur en spécifiant le nom d'hôte *serveurhôte* et le nom du service *scprod*.

Fichiers de services et d'hôtes serveur

La plupart des configurations TCP/IP utilisent des fichiers hosts et de services afin d'identifier l'adresse IP et le numéro de service ou de port. Reportez-vous aux exemples de fichiers d'hôtes et de services ci-après. Pour plus d'informations sur l'emplacement et le format de ces fichiers, consultez votre documentation TCP/IP.

Exemple de fichier d'hosts :

31.41.59.61monclient monclient.peregrine.com Numéro d'entrée d'hôte MONCLIENT 31.41.59.62serveur hôte serveur hôte.peregrine.comNuméro d'entrée d'hôte PCHÔTE

Exemple de fichier de services :

scprod1423/tcpNuméro de production ServiceCenter

Paramètre host

Si vous avez procédé à une installation standard, il n'est pas nécessaire de modifier le fichier sc.ini. Définissez le nom d'hôte dans le fichier TCP/IP hosts ou dans le système DNS (Domain Name Server) afin de spécifier le nom de l'hôte TCP/IP sur lequel le serveur ServiceCenter s'exécute. Définissez le paramètre host dans le fichier d'initialisation (sc.ini) ou comme paramètre de ligne de commande associé à l'icône du programme. Le paramètre host indique le nom de l'hôte TCP/IP sur lequel le serveur ServiceCenter s'exécute.

Pour ajouter le paramètre host :

- 1 Dans le menu **Démarrer** de Windows, sélectionnez **Programmes** > **Peregrine ServiceCenter** > **Fichier Init**. Votre éditeur de texte par défaut s'affiche et ouvre le fichier \\Peregrine\ServiceCenter\\RUN\sc.ini.
- 2 Ajoutez (ou modifiez) ce paramètre :

host:nomhôte

Dans l'exemple fourni à la Figure A-4, page 115, le paramètre host est : host:serveurhôte

3 Enregistrez les changements et fermez le fichier.

En cas de démarrage par ligne de commande, vous pouvez également spécifier le paramètre suivant :

-system:hostname.service

Paramètre service

Le paramètre service spécifie la valeur servicename du serveur ServiceCenter en cas d'exécution en mode client/serveur. La valeur du nom du service peut être un numéro de port. Si vous n'indiquez aucune valeur, le port par défaut est utilisé. Le numéro de port par défaut du paramètre service est 12670. Vous pouvez spécifier le paramètre service dans le fichier d'initialisation (sc.ini) ou comme paramètre de ligne de commande associé à l'icône du programme.

Remarque : Avant de modifier le fichier sc.ini, assurez-vous que les valeurs servicename et hostname associées au serveur cible sont correctes.

Pour modifier le paramètre service :

- 1 Dans le menu **Démarrer** de Windows, sélectionnez **Programmes** > **Peregrine ServiceCenter** > **Fichier Init**. Votre éditeur de texte par défaut s'affiche et ouvre le fichier \\Peregrine\ServiceCenter\\RUN\sc.ini.
- 2 Ajoutez (ou modifiez) ce paramètre :

service:nom de service

Dans l'exemple fourni à la Figure A-4, page 115, le paramètre service est : service:scprod

Lorsque vous spécifiez un numéro de port au lieu d'un nom de service, la syntaxe appropriée est la suivante :

service:1423

Lorsque vous utilisez le numéro de port par défaut (12670), vous pouvez omettre le nom du service.

3 Enregistrez les changements et fermez le fichier.

Remarque: Si vous utilisez un nom pour le paramètre service, tel que scprod, ce nom doit figurer dans le fichier services TCP/IP.

EN cas de démarrage par ligne de commande, vous pouvez également spécifier le paramètre suivant :

-system:hostname.service

Paramètre express

Le mode express permet d'améliorer les performances lorsque la communication avec le serveur est lente ou que l'UC du client n'a pas suffisamment de ressources.

Côté client ServiceCenter, le paramètre express sert à spécifier le serveur ServiceCenter en cas d'exécution en mode express. La valeur du paramètre express peut prendre la forme d'un numéro de port. En l'absence de valeur, le port par défaut est utilisé. Par défaut, le numéro de port du paramètre express est 12670 ; le même que celui d'un client complet.

Vous pouvez définir les paramètres express dans le fichier d'initialisation (sc.ini) ou comme paramètre de ligne de commande associé à l'icône du programme.

Pour modifier le paramètre express :

- 1 Dans le menu **Démarrer** de Windows, sélectionnez **Programmes** > **Peregrine ServiceCenter** > **Fichier Init**. Votre éditeur de texte par défaut s'affiche et ouvre le fichier \\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini.
- **2** En cas de connexion à un serveur express, remplacez le paramètre **express** par le paramètre **service** :

host:nomhôte express:nomexpress

Pour l'exemple fourni à la Figure A-4, page 115, la définition du paramètre express est la suivante :

express:scprodex

Lorsque vous indiquez un numéro de port au lieu d'un nom de service, la syntaxe appropriée est la suivante :

host:pchôte express:1424

Si vous utilisez le numéro de port par défaut (12680), vous pouvez omettre la valeur du paramètre express.

host:pchôte express:

3 Enregistrez les changements et fermez le fichier. En cas de démarrage par ligne de commande, vous pouvez également définir le paramètre suivant :

-host:nomhôte -express:nomexpress

Modification du paramètre système

Si vous optez pour une installation par défaut, il n'est pas nécessaire d'ajouter le paramètre system car le programme d'installation effectue automatiquement cette opération.

Pour modifier le paramètre système :

- 1 Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez Programmes > Peregrine ServiceCenter > Fichier Init. Votre éditeur de texte par défaut s'affiche et ouvre le fichier \\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini.
- 2 Modifiez le paramètre system :

system:nomservice TCP/IP

Il s'agit d'un nom de service unique qui définit le port du serveur ServiceCenter sur votre poste de travail. Contactez votre administrateur système pour obtenir le nom correct du service si votre fichier de services ne l'attribue pas.

3 Enregistrez les changements et fermez le fichier.

Utilisation d'autres bases de données

Outre la base de données hautement performante et stable de ServiceCenter, vous pouvez utiliser d'autres bases de données dont les suivantes :

- IBM DB2 Universal;
- Oracle:
- Sybase;
- Microsoft SQL Server.

Contactez Peregrine Systems pour vous informer sur les produits disponibles auprès d'autres fournisseurs. L'installation de ServiceCenter permet de mettre en place automatiquement d'autres SGBDR pris en charge par ServiceCenter et conformes à ODBC.

Pour utiliser une autre base de données telle que Microsoft SQL Server :

- 1 Dans le menu **Démarrer** de Windows, sélectionnez **Programmes** > **Peregrine ServiceCenter** > **Fichier Init**. Votre éditeur de texte par défaut s'affiche et ouvre le fichier \\Peregrine\ServiceCenter\\RUN\sc.ini.
- 2 Ajoutez le paramètre sqlserver au fichier sc.ini : sqlserver:nomhôte
 - où nomhôte correspond au nom de connexion ODBC pour le serveur.
- 3 Ajoutez le paramètre sqllogin au fichier sc.ini : sqllogin:connexion/motdepasse
 - où *connexion* désigne le nom de la connexion d'un utilisateur doté d'un droit DBA et motdepasse le mot de passe du compte DBA. Pour plus d'informations, consultez le manuel *Database Management and Administration Guide*.

Index

Α

Adresse IP 57	Configuration de plate-forme requise 14			
Adresse IP 16	Connexion, ServiceCenter 75			
Ajout				
Fichier d'utilisateurs nommés 113	D			
ID utilisateur 72	DACL			
Paramètre express 118	Voir Liste de contrôle d'accès discrétionnaire			
Profil MAPI 85	(DACL)			
Profil SCEmail 85	debug, Paramètre SCEmail 91			
Arborescence des répertoires 106	Démarrage automatique			
Arrêt/Démarrage des planificateurs en	SCEmail 87			
arrière-plan 78, 79	ServiceCenter 69			
Assistance clientèle 9	Démarrage/arrêt de ServiceCenter			
	Automatiquement 69			
В	Menu Démarrer 66			
Bureau de poste DB8, Lotus Notes 92	Panneau de configuration 67			
•	DNS (Domain Name Server) 116			
C	Documentation HTML 21			
cc:Mail, Lotus 92	Domain Name Server (DNS) 116			
Client	Données dédoublées 18			
Configuration d'installation requise,	_			
Windows 15	E			
Démarrage 74	Emplacement de destination 25, 38			
Performances 14	Enregistrement d'opérateur 90, 114			
Client Java	Événement 109			
Fichier journal (scj.log) 107	Express, Mode			
Installation 36, 44, 53	Ajout du paramètre express 118			
Code d'autorisation	Paramètre express 118			
Mise à jour 112	-express:nomexpress, Paramètre 119			
Permanent 57				
Commentaire, Fichier sc.cfg 77				

Composants du groupe de programmes 107

Г	I		
Fenêtre d'état du système	ID de service 27, 43, 52		
Arrêt/Démarrage des planificateurs 79	ID utilisateur LocalSystem, Modification 72		
État de SCEmail 89	ID utilisateur, Ajout 72		
Fichier	Information de version		
Fichier journal du client Java (scj.log) 107	Depuis l'Explorateur Windows 80		
Hosts 107	Depuis le client ServiceCenter 80		
hosts 116	Depuis le serveur ServiceCenter 81		
Initialisation 107	SCNTADM 81		
Installation	Installation		
sc.cfg 107	Adresse IP 16		
sc.ini 107, 112, 117, 118	Client Java 36		
sc.log 108	Configuration de plate-forme requise 14		
Services 108	Configuration matérielle et logicielle 15		
sc.ini 117	Configuration requise 14		
Services 116	Configuration Windows requise 14		
Utilisateur nommé 113	Groupe d'utilisateurs 16		
Fichier d'utilisateurs nommés 113	Instances multiples 34		
Fichier de configuration (sc.cfg)	Mise à niveau 46		
Édition 77	Personnalisée 47		
Emplacement 107	Procédures 21		
Planificateur en arrière-plan 77	ReportCenter 36		
Fichier de services 108, 116	Serveur 22, 47		
Fichier journal	Standard 22		
sc.log 108	Installation en mode silencieux		
scj.log 107	Exécution 100		
Formations 11	Fichier de réponse 94		
	Paramètre de ligne de commande 94		
G	Présentation générale 93		
getmyip, Service 16	setup.exe 97		
Groupe d'utilisateurs	Instances multiples de ServiceCenter 34		
Création 16	•		
Windows 2000 111	K		
Windows NT 110	keepmail, Paramètre SCEmail 91		
gui, Paramètre SCEmail 91			
	L		
H	Langue, Par défaut 114		
host, Paramètre 116, 118	Licence		
-host:nomhôte, Paramètre 119	Utilisateur de licence ouverte 114		
hostname, Paramètre 115	Utilisateur nommé 113		
Hosts, Fichier 107	Licence d'utilisateurs nommés 113		
hosts, Fichier 116	Licence ouverte 114		
hosts, Fichiers 116	Liste de contrôle d'accès discrétionnaire (DACL) 109		
	Liste de démarrage, Planificateur en		

arrière-plan 79	N		
Lotus Notes	nameduserfile, Paramètre 114		
Bureau de poste DB8 92	Nom de service 116		
cc:Mail 92	Nom du profil de l'utilisateur, SCEmail 89		
Compatibilité 91	ntsecuritygroup 109		
Configuration 91	ntsecuritygroup, Paramètre 109		
Microsoft Office 97 92	Numéro de port		
scmapi 92	Express 118		
Version prise en charge 91, 92	Installation personnalisée 27, 43, 52 Par défaut 117, 118		
M	Tai delaat 117, 110		
MAPI	0		
Ajout de profils 85	Oracle 119		
Considérations Windows 87			
E-mail 83	P		
Présentation générale 84	Par défaut		
Profil 72, 84	Langue 114		
Restrictions relatives à Windows NT 3.51 85	Numéro de port, Mode express 118		
SCEmail	Numéro de port, service 117		
Erreur/courrier retourné 90	Paramètre		
Lotus Notes 91	debug 91		
Paramètre 91	express 118		
Remarque sur la configuration 91	-express:nomexpress 119		
ServiceCenter, Messagerie e-mail 90	Facultatif SCEmail 91		
Mappage de fichiers 109	gui 91		
Matériel	host 116, 118		
Configuration requise, Windows 15	-host:nomhôte 119		
Performances, Windows 14	hostname 115		
Messaging Application Program Interface	Initialisation 16		
voir MAPI	-ip_address: <adresse> 16</adresse>		
Microsoft	keepmail 91		
Assistant de configuration de Microsoft	log <fichier> 91</fichier>		
Outlook 86	namedusersfile 114		
Cluster Server (MSCS) 17	ntsecuritygroup 109		
Cluster, Prise en charge 16	SCEmail, Paramètre facultatif 91		
Exchange Server et Lotus Notes 91	service 117		
Office 97 92	servicename 117		
Restrictions relatives à l'interface MAPI de	sleep $\langle n \rangle$ 91		
Windows NT 3.51 85	-system:hostname.service 116, 117		
Windows Messaging 85, 92	Système 119		
Microsoft SQL Server 119	Paramètre log <fichier>, SCEmail 91</fichier>		
Mode Express	Paramètre ntsecuritygroup, Fichier sc.ini 109		
Planificateur en arrière-plan 78	Peregrine Systems		
MSCS 17	Assistance clientèle 9		
Mutex (verrous d'exclusion mutuelle) 109	Coordonnées mondiales 9		
	Siège social 10		

Site Web 108	Emplacement 108			
Performances, Client 14	Groupe de programmes 108			
Pilote ODBC 18	scdbutil, Processus 109			
Planificateur	SCEmail			
Arrière-plan 77, 78	Ajout d'un profil 85			
Démarrage des processus en arrière-plan 77	Contrôle de l'état 89			
Fichier de configuration 77	Démarrage automatique 87			
Planificateur en arrière-plan	Enregistrement d'opérateur 90			
Arrêt 78	Erreur/courrier retourné 90			
Démarrage 79	Lotus Notes 91			
Liste de démarrage 79	Microsoft Office 97 92			
Planificateur en arrière-plan scenter- listener 77	Nom du profil de l'utilisateur 89			
Planificateur en arrière-plan scenter	Paramètre facultatif 91			
-listener: <service2> 77</service2>	Présentation générale 84			
Planificateur en arrière-plan scenter	Remarque sur la configuration 91			
system.start 77	ServiceCenter, Messagerie e-mail 90			
Plate-forme Windows prise en charge 21	scenter- startlogging, Processus 109			
Profil de messagerie, MAPI 84	scenter, Processus 110			
	scj.log, Emplacement du fichier 107			
R	scmapi et Lotus Notes 92			
Réinstallation de ServiceCenter 81	Sémaphore 109			
Répertoire data 106	Serveur			
Répertoire des bitmaps 106	Configuration d'installation requise 15			
Répertoire Java 106	host 116			
Répertoire K_paks 106	service, Paramètre 117			
Répertoire Rptctr 106	ServiceCenter			
Répertoire RUN 106	Arborescence des répertoires 106			
ReportCenter 36	Arrêt			
Ressources internes, Protection 109	Depuis le Panneau de configuration ou les			
	Outils d'administration 69			
S	Depuis ServiceCenter Admin 67			
sc.cf, Fichier	Gestionnaire de programmes 67			
Emplacement 107	Panneau de configuration 69			
sc.cfg, Fichier	Configuration de plate-forme Windows			
Commentaire 77	requise 14			
Considérations MAPI 87	Connexion 75			
Description 107	Démarrage			
Édition 88	Client 74			
sc.ini, Fichier	Depuis le Panneau de configuration 67			
Emplacement 107	Gestionnaire de programmes 66			
-ip_address: <adresse> 16</adresse>	Groupe de programmes 107			
Modification 112	Installation			
Paramètre express 118	Adresse IP 16			
Paramètre service 117	Configuration matérielle et logicielle 15			
sc.log, Fichier	Configuration requise 14			

Groupe d'utilisateurs 16
Mise à niveau 46
Personnalisée 47
Serveur 22, 47
Standard 22
Windows 14, 21
Pilote ODBC 18
Processus scdbutil 109
Processus scenter- startlogging 109
Réinstallation 81
Ressources internes, Protection 109–111
Version du client 80
Version du serveur 81
servicename, Paramètre 117
Services éducatifs 11
Services, Windows 68, 70, 72
setup.exe
Paramètre de ligne de commande 97
Présentation générale 97
Site Web CenterPoint 9
sleep <n>, Paramètre SCEmail 91</n>
Support technique 9
Sybase 119
-system:hostname.service, Paramètre 116, 117
Système
Configuration requise 15
Paramètre 119
-
T
TCP/IP
Adresse 16
Hôte serveur 116
ID de service 27, 43, 52
Nom de service 115, 116
Numéro de port 27, 43, 52
Paramètre
express 118
host 118
Système TCP/IP 115
Utilisation avec Windows 15
W
Windows Configuration metávielle du client requise 14
Configuration matérielle du client requise 14
Information de version relative à

ServiceCenter 80 Microsoft Cluster Server (MSCS) 17 Plate-forme prise en charge 21 Prise en charge de Microsoft Cluster 16 Restrictions relatives à l'interface MAPI 3.51 85 Services 68, 70, 72 Windows Messaging 85, 92

