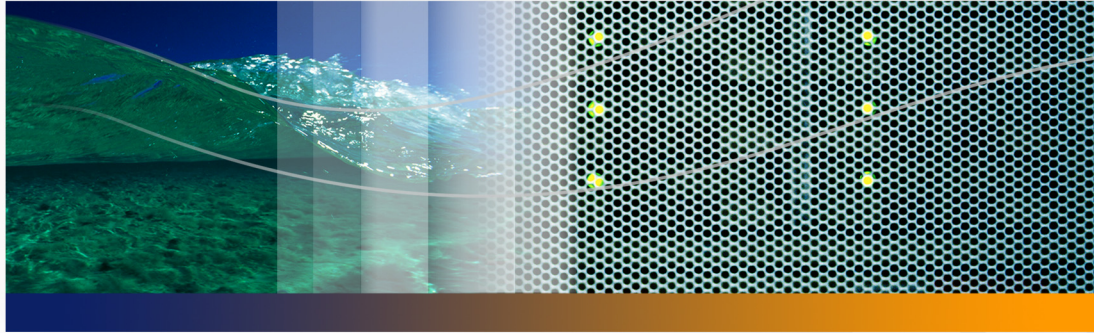


Peregrine Systems, Inc.

ServiceCenter® 6.1



Documentation
du produit

Manuel d'installation

No de pièce DSC-61-FR53



© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

LISEZ ATTENTIVEMENT LE MESSAGE SUIVANT AVANT D'INSTALLER ET D'UTILISER CE PRODUIT. CE DERNIER EST LA PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DE PEREGRINE SYSTEMS, INC. (« PEREGRINE ») ET EST PROTÉGÉ PAR LA RÉGLEMENTATION SUR LES DROITS DE REPRODUCTION. VOUS VOUS ENGAGEZ À RESPECTER LE CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE CONCLU ENTRE VOUS ET PEREGRINE. EN INSTALLANT OU EN UTILISANT CE PRODUIT, VOUS RECONNAISSEZ ÊTRE LIÉ PAR LES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT CONTRAT DE LICENCE. TOUTE INSTALLATION, UTILISATION, REPRODUCTION OU MODIFICATION DE CE PRODUIT EN VIOLATION AVEC LES TERMES DU CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE ENTRE VOUS ET PEREGRINE EST FORMELLEMENT INTERDITE.

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 manuel, 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, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile et ServiceCenter sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000, SQL Server, et les autres noms de produits Microsoft référencés ici sont des marques commerciales ou déposées de Microsoft Corporation. Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation. Zlib software copyright © 1995-2004 Jean-loup Gailly et Mark Adler. Ce produit inclut un logiciel de chiffrement développé par Eric Young (eay@cryptsoft.com). Ce produit inclut un logiciel développé par Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Smack software copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) et Rhino software Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Ce produit inclut un logiciel développé par OpenSSL Project et destiné à être utilisé dans la boîte à outils OpenSSL. (<http://www.openssl.org>). OpenSSL software copyright 1998-2005 The OpenSSL Project. Tous droits réservés. Ce projet inclut un logiciel développé par le projet MX4J (<http://mx4j.sourceforge.net>). MX4J software copyright © 2001-2004 MX4J Team. Tous droits réservés. JFreeChart software © 2000-2004, Object Refinery Limited. Tous droits réservés. JDOM software copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Tous droits réservés. LDAP, OpenLDAP, Java et Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Japanese Morphological Analyzer © 2004 Basis Technology Corp. The Sentry Spelling-Checker Engine Copyright © 2000 Wintertree Software Inc. CoolMenu software copyright © 2001 Thomas Brattli. Tous droits réservés. Coroutine Software for Java, propriété de Neva Object Technology, Inc. Protégé par la réglementation sur les droits de reproduction en vigueur aux États-Unis et dans les autres pays. Crystal Reports Pro et Crystal RTE software © 2001 Crystal Decisions, Inc. Tous droits réservés. Eclipse software © Copyright 2000, 2004 IBM Corporation et autres sociétés. Tous droits réservés. Copyright 2001-2004 Kiran Kaja et Robert A. van Engelen, Genivia inc. Tous droits réservés. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Ce produit inclut un logiciel développé par le laboratoire Extreme! Lab (<http://www.extreme.indiana.edu/>). Copyright partiel © Daniel G. Hyans, 1998. cbg.editor Eclipse plugin copyright © 2002, Chris Grindstaff. Une partie du logiciel incorporé dans ce produit est un logiciel gSOAP. Les parties créées par gSOAP font l'objet d'un copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia inc. Tous droits réservés. Ce produit utilise des composants en code source libre. Contactez Peregrine Systems (support@peregrine.com) pour connaître les sites sur lesquels accéder au code source libre original, ou pour obtenir le code modifié, selon le cas, correspondant aux composants appropriés.

ReportCenter inclut un logiciel développé par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org>). Copyright © 2000, The Apache Software Foundation. Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis et ne tiennent pas lieu d'engagement de la part de Peregrine Systems, Inc. Contactez l'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'une assistance technique pour ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation concernant un produit pour lequel vous possédez une licence, contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. par courrier électronique à l'adresse support@peregrine.com. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires ou suggestions concernant cette documentation en contactant 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 6.1 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, États-Unis
Tél : +1 858.481.5000
Fax : +1 858.481.1751
www.peregrine.com



Table des matières

Mise en route	9
CD-ROM d'installation	10
Connaissances requises	10
Comment contacter Peregrine Systems	11
Customer Support	11
Site Web de la documentation	12
Site Web des services de formation	12
Chapitre 1 Planification de l'installation de ServiceCenter	13
Types d'environnements d'installation	14
Environnement de production	14
Environnement de non-production	14
Composants d'un environnement de production	15
Niveau client.	17
Niveau serveur.	17
Niveau base de données	17

	Niveau Web	18
	Serveurs secondaires.	18
	Connexions et intégrations supplémentaires	19
	Liste de vérification de la mise en œuvre	20
Chapitre 2	Installation du serveur	25
	Installation du serveur sous Windows.	26
	Configuration requise pour l'installation	26
	Installation du serveur ServiceCenter	26
	Installation du service Windows	38
	Configuration du service Windows	38
	Réparation de l'installation du serveur	39
	Modification de l'installation du serveur	42
	Désinstallation du service Windows.	49
	Désinstallation du serveur	49
	Installation du serveur sous UNIX.	55
	Configuration requise	55
	Étapes préliminaires	58
	Installation du serveur	60
	Ressources de noyau requises	62
	Désinstallation du serveur UNIX	68

Chapitre 3	Installation du client	69
	Installation du client Windows ServiceCenter	70
	Mise à niveau du client Windows	70
	Configuration requise pour l'installation	70
	Installation du client ServiceCenter	71
	Définition d'une nouvelle connexion client	79
	Connexion à un serveur ServiceCenter	82
	Installation du client ServiceCenter en mode silencieux	83
	Installation d'un client ServiceCenter partagé	84
	Installation du pilote ODBC de ServiceCenter	85
	Installation de ReportCenter	91
	Désinstallation du client ServiceCenter ou de ses composants	100
Chapitre 4	Installation du niveau Web	101
	Architecture du niveau Web	102
	Configuration du navigateur pour le client Web	103
	Installation du niveau Web	103
	Installation d'un JDK compatible	104
	Installation d'un serveur d'applications Web compatible	105
	Installation d'un serveur Web compatible	109
	Déploiement du fichier sc.war	109
	Installation d'autres fichiers JAR pour le serveur d'applications Web	110

	Configuration de la taille du segment mémoire du serveur d'applications Web.	110
	Définition des préférences du client Web à partir du fichier de configuration web.xml	111
	Accès à ServiceCenter à partir du client Web	114
Chapitre 5	Configuration du serveur	115
	Mise à jour du code d'autorisation de ServiceCenter.	116
Chapitre 6	Serveur d'aide	117
	Présentation du serveur d'aide de ServiceCenter	118
	Mise à niveau du serveur d'aide.	118
	Considérations sur l'installation.	118
	Problèmes connus	119
	Installation du serveur d'aide sous Windows	119
	Configuration requise pour l'installation	119
	Installation du serveur d'aide de ServiceCenter	120
	Accès au serveur d'aide	126
	Accès au serveur d'aide à partir du client Windows	126
	Accès au serveur d'aide à partir du client Web.	127
	Accès au serveur d'aide à partir d'un navigateur.	127
Chapitre 7	Utilitaire de site de mise à jour	129
	Présentation de l'utilitaire de site de mise à jour.	130
	Installation de l'utilitaire de site de mise à jour sous Windows	130
	Configuration requise pour l'installation	130
	Installation de l'utilitaire de site de mise à jour	131

	Création d'un site de mise à jour	135
	Obtention des mises à jour pour le client Windows	135
	Configuration du site de mise à jour	136
Chapitre 8	Utilitaire de personnalisation du client	141
	Présentation de l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter	142
	Considérations sur l'installation.	143
	Problèmes connus	143
	Installation de l'utilitaire de personnalisation du client sous Windows	144
	Configuration requise pour l'installation	144
	Installation de l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter	144
	Personnalisation des images utilisées par le client Windows	149
	Images personnalisées stockées dans un dossier local	149
	Images personnalisées stockées dans un répertoire virtuel du serveur Web	150
	Directives sur l'édition des images	151
	Personnalisation de clients par le biais de l'utilitaire de personnalisation du client.	152
	Index	163



Mise en route

PEREGRINE

Bienvenue dans le *Manuel d'installation de ServiceCenter 6.1*. Ce manuel indique les procédures à suivre pour installer le serveur et le client ServiceCenter 6.1 et pour déployer ServiceCenter sur un serveur Web. Pour mener à bien l'installation, suivez les étapes qui y sont décrites.

Le *Manuel d'installation ServiceCenter 6.1* contient les informations suivantes :

Section	Informations fournies
Chapitre 1, Planification de l'installation de ServiceCenter	Types d'environnements dans lesquels il est possible d'installer ServiceCenter ; composants d'un environnement de production ; liste de vérification de la mise en œuvre.
Chapitre 2, Installation du serveur	Configuration système requise et étapes à suivre pour installer le serveur ServiceCenter sur une plate-forme Windows ou UNIX.
Chapitre 3, Installation du client	Configuration système requise et étapes à suivre pour installer le client ServiceCenter sur un système Windows.
Chapitre 4, Installation du niveau Web	Étapes à suivre pour déployer ServiceCenter sur un serveur d'applications Web.
Chapitre 5, Configuration du serveur	Modification du fichier de configuration sc.ini du serveur.
Chapitre 6, Serveur d'aide	Configuration système requise et étapes à suivre pour installer le serveur d'aide de ServiceCenter.
Chapitre 7, Utilitaire de site de mise à jour	Configuration système requise et étapes à suivre pour installer l'utilitaire de site de mise à jour ServiceCenter.
Chapitre 8, Utilitaire de personnalisation du client	Configuration système requise et étapes à suivre pour installer l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter.

CD-ROM d'installation

Le CD-ROM d'installation contient les éléments suivants :

- Fichiers d'installation du serveur ServiceCenter
- Fichiers d'installation du client Windows ServiceCenter :
 - Client Windows 6.1.0.0
 - Pilote ODBC de ServiceCenter 6.1.0.0
 - ReportCenter
- Serveur d'aide de ServiceCenter
- ServiceCenter Utilitaire de site de mise à jour (archive)
- Utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter
- ServiceCenter Niveau Web (archive d'application Web sc.war et sc.ear)
- *ServiceCenter 6.1 Accessibility Guide* au format PDF
- *Manuel d'installation de ServiceCenter 6.1* au format PDF
- *ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide* au format PDF

Connaissances requises

Pour tirer le meilleur parti des instructions de ce manuel, vous devez bien connaître Peregrine Systems ServiceCenter et votre plate-forme d'installation.

- Pour obtenir des informations sur une plate-forme particulière, consultez la documentation la concernant.
- Pour plus d'informations sur la personnalisation de votre environnement par le biais de paramètres, effectuez une recherche portant sur le terme « paramètres » dans l'aide en ligne de ServiceCenter 6.1.
- Avant d'exécuter le serveur ServiceCenter, voir la section [Utilisation de ServiceCenter](#) dans l'aide de ServiceCenter 6.1.

- Pour plus d'informations concernant l'administration et la configuration, voir les sections [Configuration et implémentation](#) et [Administration système](#) dans l'aide de ServiceCenter 6.1.
- Pour plus d'informations concernant la configuration de la base de données, effectuez une recherche portant sur [Gestion de base de données](#) dans l'aide de ServiceCenter 6.1.

Comment contacter Peregrine Systems

Pour obtenir davantage d'informations sur cette version et une assistance complémentaire, vous pouvez télécharger la documentation ou prévoir une formation.

Customer Support

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires, contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems sur le site Web Peregrine CenterPoint.

Comment contacter l'assistance clientèle :

- 1 Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Pour trouver les informations recherchées, suivez les indications fournies sur le site. Commencez par consulter la base de connaissances, contient des informations sur toutes les catégories de produits Peregrine.
- 4 Si vous ne trouvez aucun article traitant le sujet qui vous intéresse dans la Base de connaissances, vous pouvez rechercher des informations par produit, explorer les forums de discussion ou encore rechercher des téléchargements de produits.

Site Web de la documentation

Pour obtenir la liste complète de la documentation actuelle sur ServiceCenter, consultez les pages Documentation du site Web Peregrine Customer Support.

Pour afficher la liste des documents :

- 1 Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Cliquez sur **Documentation** ou sur **Release Notes** (Notes de mises à jour) en haut de la page.
- 4 Cliquez sur le lien **ServiceCenter**.
- 5 Cliquez sur le lien d'une version de produit pour afficher la liste des documents disponibles pour cette version de ServiceCenter.
- 6 Les documents peuvent exister en plusieurs langues. Cliquez sur le bouton **Download** pour télécharger le fichier PDF dans la langue de votre choix.

Vous pouvez afficher les fichiers PDF à l'aide de Acrobat Reader, logiciel disponible sur le site Web Customer Support et sur le site de Adobe à l'adresse <http://www.adobe.com>.

Important : Les notes de mise à jour de ce produit sont actualisées après chaque nouvelle version. Assurez-vous que vous disposez de la dernière version de ces notes de mise à jour.

Site Web des services de formation

Peregrine Systems propose des cours de formation partout dans le monde ainsi qu'une formation « à votre bureau » via Internet. Pour obtenir la liste complète des cours de formation proposés par Peregrine, visitez le site Web suivant :

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

Vous pouvez également joindre les services de formation Peregrine par téléphone au numéro suivant : +1 858.794.5009.



1 | Planification de l'installation de ServiceCenter

CHAPITRE

Ce chapitre décrit les méthodes de mise en œuvre de ServiceCenter dans votre entreprise.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- Types d'environnements d'installation à la page 14
- Composants d'un environnement de production à la page 15
- Liste de vérification de la mise en œuvre à la page 20

Types d'environnements d'installation

Vous pouvez installer ServiceCenter dans plusieurs types d'environnements :

- Environnement de production
- Environnement de non-production
 - Environnement de développement
 - Environnement de test
 - Environnement de génération de rapports

Environnement de production

Lorsque vous installez ServiceCenter dans un environnement de production, vous pouvez déployer vos personnalisations et proposer des services spécifique à votre groupe d'utilisateurs cible. La plupart des environnements de production fonctionnent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, prennent en charge un grand nombre d'utilisateurs simultanés, et traitent un important volume de transactions et de demandes. Dans un environnement de production, vous installez généralement les divers composants de ServiceCenter sur des serveurs dédiés afin d'optimiser les performances du système.

Environnement de non-production

Les sections suivantes présentent quelques-uns des objectifs pour lesquels vous pouvez installer ServiceCenter dans d'autres types d'environnements.

Environnement de développement

Lorsque vous installez ServiceCenter dans un environnement de développement, vous pouvez évaluer les fonctionnalités de l'application et personnaliser votre installation avant de procéder à son déploiement dans un environnement de production. Dans un environnement de développement, vous installez généralement tous les composants de ServiceCenter sur un seul système de test, comprenant un faible volume de données et accessible par un nombre limité d'utilisateurs.

Environnement de test

Un environnement de test désigne une installation quasiment identique à votre environnement de production, dans laquelle vous évaluez les performances, les mises à niveau, ainsi que les procédures de sauvegarde et de restauration. Dans un environnement de test, vous installez généralement ServiceCenter selon une configuration identique à celle de votre environnement de production.

Environnement de génération de rapports

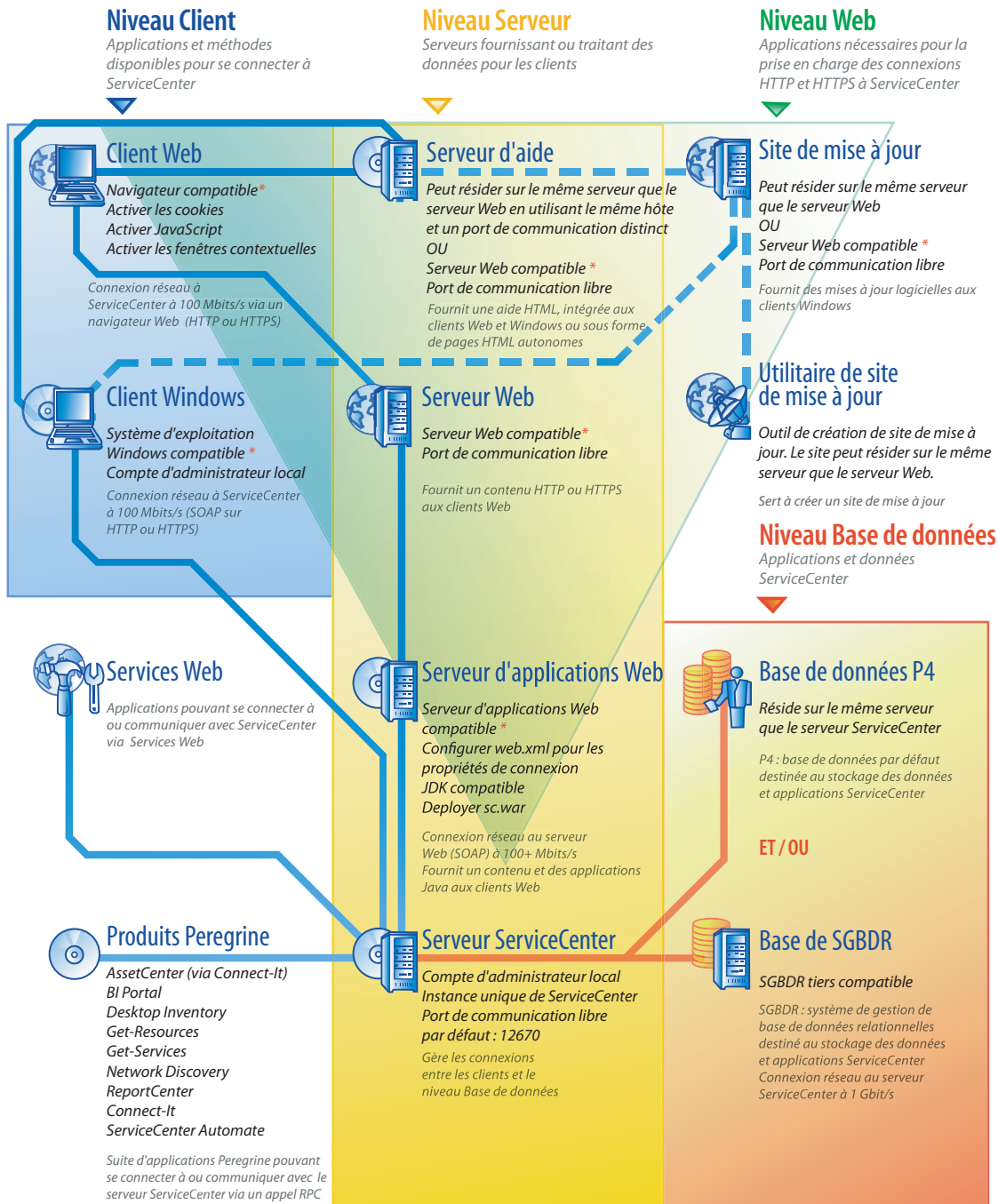
Un environnement de génération de rapports désigne une installation qui duplique les données de votre environnement de production, dans lequel vous générez et consultez des rapports. Dans un environnement de génération de rapports, vous installez généralement ServiceCenter de façon à synchroniser les données avec votre environnement de production mais limitez le nombre d'utilisateurs ayant accès à ce système.

Composants d'un environnement de production

Un environnement de production regroupe les composants suivants :

Niveau	Configuration	Composants
Niveau client	Obligatoire	Clients Web (facultatif) Clients Windows
Niveau serveur	Obligatoire	Serveur ServiceCenter
Niveau base de données	Obligatoire	Fichiers de base de données P4 sur le serveur ServiceCenter SGBDR sur un serveur distinct (facultatif)
Niveau Web	Facultatif	Serveur d'applications Web sur un serveur distinct Serveur Web sur un serveur distinct Fichier ServiceCenter sc.war ou sc.ear déployé
Serveurs secondaires	Facultatif	Serveur d'aide Site de mise à jour
Connexions et intégrations supplémentaires	Facultatif	Produits Peregrine Services Web

Ces composants sont logiquement liés, comme l'illustre le diagramme suivant.



* Pour connaître les composants compatibles, voir la matrice de compatibilité

— Connexions à un environnement — connexions à une base de données — connexions à un site de mise à jour

Niveau client

Le niveau client se compose de deux éléments :

- Client Web (facultatif)
- Client Windows

Le client Web permet aux utilisateurs de se connecter au serveur ServiceCenter par le biais d'un navigateur Web. Vous devez impérativement installer le niveau Web pour prendre en charge les clients Web. Il n'est pas nécessaire d'installer ou de télécharger d'autres logiciels sur le poste de travail de l'utilisateur.

Le client Windows permet aux utilisateurs de se connecter au serveur ServiceCenter par le biais d'un client dédié. Vous devez installer le client Windows séparément sur chacun des systèmes que vous souhaitez connecter à ServiceCenter.

Voir la section [Nouveautés de ServiceCenter](#) dans l'aide de ServiceCenter 6.1 pour connaître les différences existant entre le client Web et le client Windows.

Niveau serveur

Le niveau serveur se compose d'un seul élément :

- Serveur ServiceCenter

Le serveur ServiceCenter exécute les applications ServiceCenter et gère les connexions entre les niveaux client et Web et le niveau base de données.

Voir la section [Nouveautés de ServiceCenter](#) dans l'aide de ServiceCenter 6.1 pour consulter la liste des modifications apportées au serveur ServiceCenter.

Niveau base de données

Le niveau base de données se compose de deux éléments :

- Système de fichiers P4 (par défaut)
- Serveur de SGBDR (facultatif)

Par défaut, ServiceCenter stocke les données d'application dans le système de fichiers P4, sur l'ordinateur qui héberge le serveur ServiceCenter.

Vous pouvez exporter tout ou partie des données d'application ServiceCenter vers un serveur de SGBDR externe.

Reportez-vous au manuel *ServiceCenter 6.1 Database Conversion and RDBMS Support* pour distinguer le stockage des données d'application ServiceCenter dans un système de fichiers P4 ou dans un SGBDR.

Niveau Web

Le niveau Web est une fonction facultative qui se compose des éléments suivants :

- Serveurs d'applications Web
- Serveurs Web
- ServiceCenter Fichier `sc.war` ou `sc.ear`

Les serveurs d'applications Web sont des logiciels de serveur tiers sur lesquels est déployé le fichier `sc.war` ou `sc.ear` afin que les connexions à partir des clients Web ServiceCenter soient pris en charge.

Les serveurs Web sont des logiciels de serveur tiers qui fournissent le contenu HTTP ou HTTPS aux clients Web ServiceCenter. Certains serveurs d'applications Web incluent des serveurs Web intégrés ou groupés.

Le fichier ServiceCenter `sc.war` ou `sc.ear` est une application Web qui doit impérativement être déployée sur un serveur d'applications Web compatible pour prendre en charge les connexions établies à partir des clients Web ServiceCenter.

Consultez la matrice de compatibilité de ServiceCenter pour connaître la liste des serveurs d'applications Web et des serveurs Web pris en charge.

Serveurs secondaires

Les serveurs secondaires sont des fonctions facultatives qui se composent des éléments suivants :

- Serveur d'aide
- Site de mise à jour

Le serveur d'aide est un serveur Web préconfiguré qui fournit une aide au format HTML aux clients ServiceCenter et une page Web autonome. Pour plus d'informations sur cette fonction facultative, consultez la section [Serveur d'aide à la page 117](#).

Le site de mise à jour est un site Web sur lequel les clients ServiceCenter Windows peuvent rechercher et télécharger les mises à jour fournies par Peregrine Systems. Pour concevoir un site de mise à jour, tirez parti de l'utilitaire de site de mise à jour. Pour plus d'informations sur cette fonction facultative, consultez la section [Utilitaire de site de mise à jour à la page 129](#).

Connexions et intégrations supplémentaires

Les connexions et intégrations supplémentaires désignent les autres produits ou services Web Peregrine qui peuvent se connecter au serveur ServiceCenter. Les connexions possibles sont les suivantes :

- Produits Peregrine
 - AssetCenter (par le biais de Connect-It)
 - Connect-It
 - Desktop Inventory
 - Get-Answers
 - Get-Resources
 - Get-Services
 - Network Discovery
 - ReportCenter
 - ServiceCenter Automate
- Services Web compatibles avec l'API des services Web Peregrine

Consultez la matrice de compatibilité de ServiceCenter pour connaître la liste des connexions et intégrations possibles.

Liste de vérification de la mise en œuvre

La version ServiceCenter 6.1 offre un grand nombre de nouvelles fonctionnalités importantes. Avant toute chose, il est vivement conseillé d'examiner les diverses options de configuration et de déploiement proposées pour tirer le meilleur parti du produit, simplifier son intégration dans votre environnement, et établir le fondement sur lequel reposeront les mises à jour ultérieures. La liste de vérification suivante répertorie les éléments à prendre en considération et les étapes recommandées, que vous pouvez inclure dans vos projets d'implémentation et de mise à niveau.

Pour installer ServiceCenter

- 1 Déterminez le matériel nécessaire à votre environnement de production ServiceCenter.

Pour des instructions relatives à l'évaluation du matériel serveur requis, reportez-vous à la fiche technique intitulée [Basic Server Sizing Worksheet](#). Cette fiche technique est accessible dans la base de connaissances du site Web d'assistance clientèle.

- 2 Procédez-vous à une mise à niveau à partir d'une version antérieure de ServiceCenter ?

Oui. Vous trouverez des instructions d'utilisation dans le *ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide* et le *ServiceCenter 6.1 Application Upgrade Guide*. Le *ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide* est disponible sur le CD-ROM d'installation. Le *ServiceCenter 6.1 Application Upgrade Guide* est disponible uniquement sur demande via le site Web de l'assistance clientèle.

- 3 Envisagez-vous de convertir les données ServiceCenter résidant sur un SGBDR existant dans le nouveau format de chiffrement UTF8/Unicode de ServiceCenter 6.1 ?

Oui. Pour plus d'instructions et d'informations sur le chiffrement, reportez-vous au *ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide*.

4 Prévoyez-vous d'utiliser ServiceCenter avec un SGBDR tiers ?

Oui. Pour plus d'instructions, reportez-vous au manuel *ServiceCenter 6.1 Database Conversion and RDBMS Support Guide*.

5 Installez le serveur ServiceCenter dans un environnement de développement.

Pour plus d'instructions, consultez la section [Installation du serveur à la page 25](#).

6 Déterminez les clients (Windows et/ou Web) qui se connecteront à ServiceCenter.

Pour plus d'instructions, reportez-vous à la fiche technique intitulée [Choosing Clients Worksheet](#). Cette fiche technique est accessible dans la base de connaissances du site Web d'assistance clientèle.

7 Devez-vous installer des clients Windows ?

Oui. Examinez les conditions requises pour l'installation des clients Windows. Pour plus d'instructions, consultez la section [Installation du client à la page 69](#).

8 Devez-vous prendre en charge des clients Web ?

Oui. Installez le niveau Web ServiceCenter dans un environnement de développement. Pour plus d'instructions, consultez la section [Installation du niveau Web à la page 101](#).

9 Prévoyez-vous d'effectuer une migration des données ServiceCenter existantes vers ServiceCenter 6.1 ?

Oui. Pour plus d'instructions, reportez-vous au *ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide*. Ce manuel est disponible uniquement sur demande via le site Web de l'assistance clientèle.

10 Souhaitez-vous fournir une aide en ligne à partir d'un serveur centralisé ?

Oui. Installez le serveur d'aide. Pour plus d'instructions, consultez la section [Serveur d'aide à la page 117](#).

11 Voulez-vous prévoir des mises à jour logicielles automatiques fournies par Peregrine sur vos clients Windows ?

Oui. Installez l'utilitaire de site de mise à jour. Pour plus d'instructions, consultez la section [Utilitaire de site de mise à jour à la page 129](#).

Non. Passez directement à l'[Étape 13](#).

12 Créez un site de mise à jour à l'aide de l'utilitaire de site de mise à jour.

Pour plus d'instructions, consultez la section [Utilitaire de site de mise à jour à la page 129](#).

13 Voulez-vous personnaliser vos clients Windows ; par exemple, modifier le premier écran qui s'affiche au démarrage, ajouter des images personnalisées, mentionner la marque de votre société, enregistrer des connexions et paramètres par défaut, et configurer des connexions au serveur d'aide ou au site de mise à jour ?

Oui. Installez l'utilitaire de personnalisation du client. Pour plus d'instructions, consultez la section [Utilitaire de personnalisation du client à la page 141](#).

Non. Installez les clients Windows dans votre environnement de développement, puis passez à l'[Étape 16](#).

14 Personnalisez un client Windows à l'aide de l'utilitaire de personnalisation du client.

Pour plus d'instructions, consultez la section [Utilitaire de personnalisation du client à la page 141](#).

- 15 Déployez le programme d'installation du client Windows personnalisé dans votre environnement de développement.
- 16 Personnalisez les applications ServiceCenter dans votre environnement de développement.

Pour plus d'instructions, consultez l'aide de ServiceCenter 6.1.

- 17 Ajoutez ou mettez à jour les enregistrements d'opérateur dans votre environnement de développement avec de nouveaux termes de capacité.

Pour obtenir des instructions sur l'ajout de nouveaux opérateurs ainsi qu'une liste des nouveaux termes de capacité, consultez l'aide de ServiceCenter 6.1.

- 18 Optimisez l'interface ServiceCenter dans votre environnement de développement. Vous pouvez par exemple ajouter des favoris publics et des tableaux de bord, personnaliser les formulaires à afficher dans le niveau Web, et adapter les formulaires destinés aux utilisateurs de clients accessibles.

Consultez l'aide de ServiceCenter 6.1 pour connaître la procédure permettant de créer des favoris et des tableaux de bord, personnaliser les formulaires pour le niveau Web, et répondre aux besoins des utilisateurs de clients accessibles.

- 19 Configurez le serveur ServiceCenter pour qu'il accepte les connexions et intégrations des sources de données et applications externes telles que Connect-It, Get-It, ODBC et les services Web.

Consultez l'aide de ServiceCenter 6.1 pour connaître la procédure à suivre pour activer l'intégration d'autres applications.

Consultez la matrice de compatibilité de ServiceCenter pour connaître la liste des applications pouvant se connecter à ServiceCenter et partager des données.

20 Testez votre environnement de développement.

Évaluez les personnalisations apportées au client et au serveur, les connexions client et les performances globales du système. Corrigez tous les problèmes détectés, puis procédez à une nouvelle évaluation de l'environnement de développement.

21 Convertissez ou incorporez votre environnement de développement dans votre environnement de production.

Pour convertir l'environnement de développement, connectez le serveur ServiceCenter au réseau de votre environnement de production, puis déployez les clients nécessaires dans ce dernier.

Pour incorporer l'environnement de développement dans l'environnement de production, créez un fichier de déchargement de vos personnalisations de l'application et des opérateurs, puis chargez ce fichier dans votre système de production. Pour plus d'instructions, consultez l'aide de ServiceCenter 6.1.



2 Installation du serveur

CHAPITRE

Vous pouvez installer ServiceCenter sur un serveur Windows ou UNIX. Cette section présente la configuration système requise et indique la procédure à suivre pour installer le serveur. Pour plus d'informations sur le démarrage et l'arrêt des serveurs, voir la section [Administration système](#) dans l'aide en ligne.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- [Installation du serveur sous Windows à la page 26](#)
- [Installation du serveur sous UNIX à la page 55](#)

Installation du serveur sous Windows

Vous installez le serveur en utilisant la technologie MSI (Microsoft Installer). Après avoir installé le serveur, vous pouvez configurer ses paramètres.

Configuration requise pour l'installation

- Système d'exploitation Windows compatible (consultez la matrice de compatibilité de ServiceCenter)
- Dernières mises à jour Windows de votre système d'exploitation
- 350 Mo d'espace disque
- 256 Mo de mémoire vive (RAM) minimum recommandés
 - À des fins de test, 128 Mo de RAM suffisent
 - À des fins de production, la RAM dépend du nombre d'utilisateurs prévus
- Compte d'administrateur local à installer sur le serveur Windows

Installation du serveur ServiceCenter

Suivez les étapes ci-dessous pour installer le serveur ServiceCenter.

Pour installer le serveur ServiceCenter

- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.

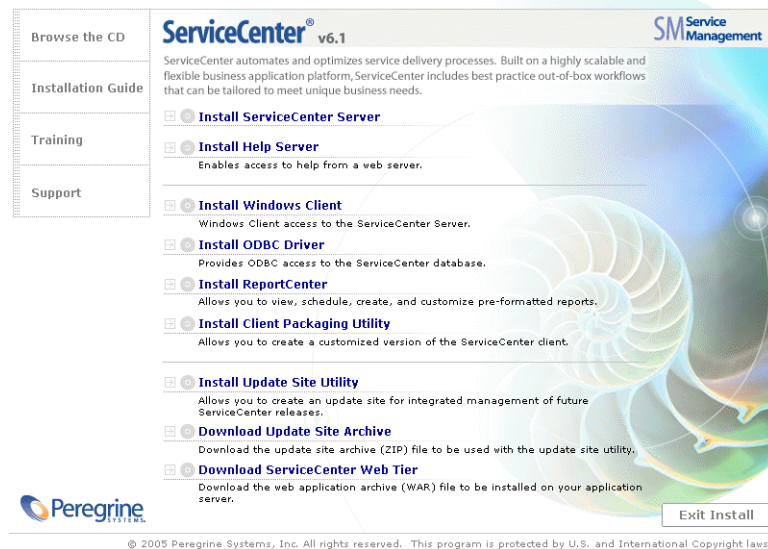
- 2 Insérez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du CD-ROM démarre automatiquement. Si la fonction d'exécution automatique est désactivée, suivez une des méthodes ci-dessous pour démarrer ce dernier manuellement :

- Utilisez l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM. Double-cliquez sur `setup.exe`.
- Démarrez l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commandes Windows. Tapez la commande suivante :

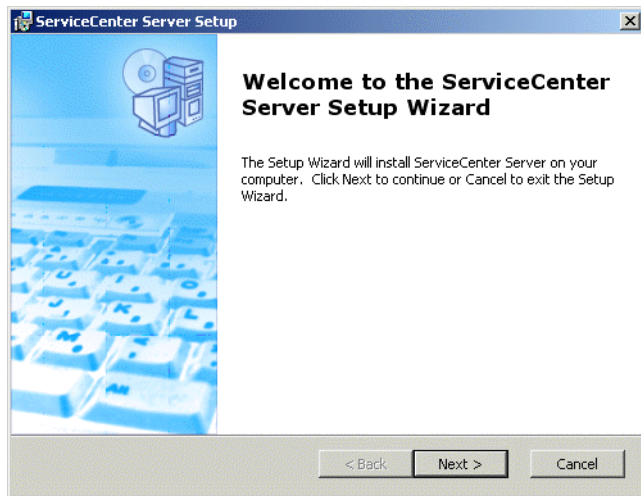
```
D:\>setup
```

D désigne le lecteur de CD-ROM. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre lecteur de CD-ROM.

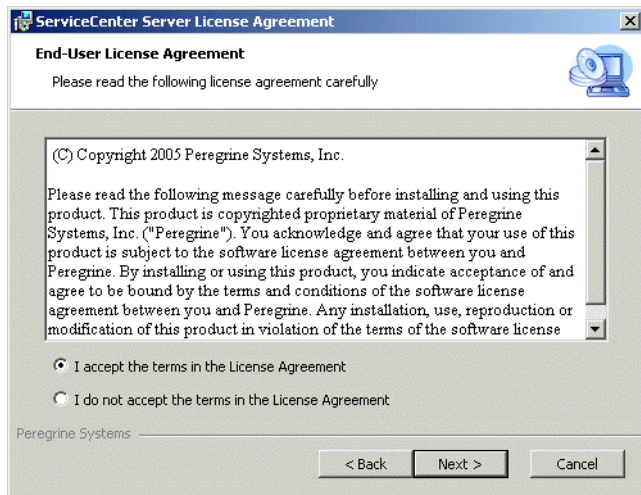


- 3 Cliquez sur **Install ServiceCenter Server (Installer le serveur ServiceCenter)**.

L'Assistant d'installation du serveur ServiceCenter s'ouvre.



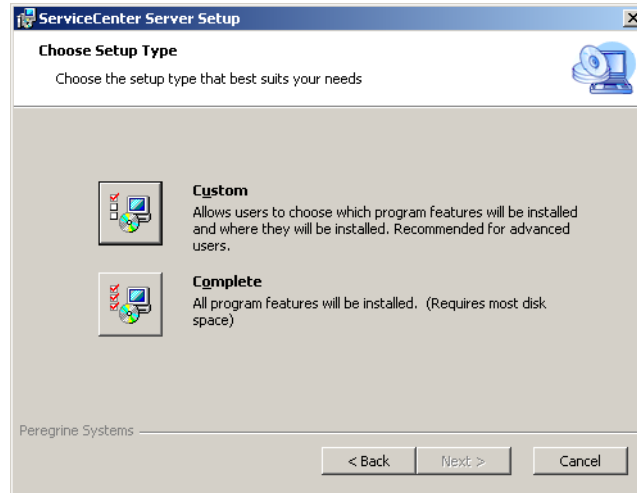
- 4 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour lire et accepter les termes du contrat de licence.



- 5 Sélectionnez l'option **I accept the terms in the License Agreement** (J'accepte les termes du contrat de licence).

Le bouton **Next** devient actif.

- 6 Cliquez sur **Next** pour sélectionner le type d'installation.

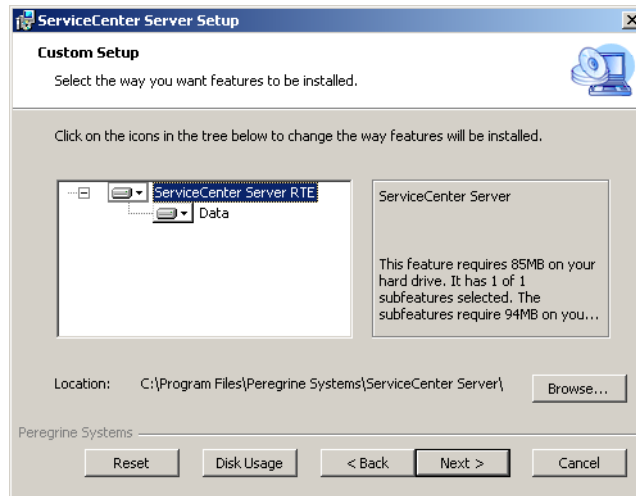


Pour choisir les fonctions du programme à installer, sélectionnez l'option Custom (Personnalisée). Voir l'[Étape 7](#).

Pour installer l'intégralité des fonctions du programme, sélectionnez l'option Complete (Complète). Voir l'[Étape 9](#).

7 Cliquez sur **Custom**.

La page d'installation personnalisée s'affiche.



8 Pour chaque fonction, sélectionnez une des options suivantes :

- **Will be installed on local hard drive (Sera installée sur le disque dur local)** – Seule la fonction sélectionnée est installée.
- **Entire feature will be installed on local hard drive (La fonction entière sera installée sur le disque dur local)** – La fonction sélectionnée ainsi que toutes ses sous-fonctions sont installées.
- **Entire feature will be unavailable (La fonction entière ne sera pas disponible)** – La fonction sélectionnée n'est pas installée.

Fonction	Option par défaut	Description
ServiceCenter Server RTE (RTE du serveur)	Will be installed on local hard drive	Cette option installe l'environnement d'exécution du serveur ServiceCenter. Il s'agit d'un composant <i>obligatoire</i> .
Data (Données)	Will be installed on local hard drive	Cette option installe les fichiers de base de données P4 et les exemples de données. Il s'agit d'un composant <i>facultatif</i> .

Conseil : Il est inutile d'installer la fonction Data si vous procédez à une mise à niveau de ServiceCenter. Reportez-vous au *ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide* pour plus d'informations sur la mise à niveau à partir de versions antérieures de ServiceCenter.

- a Si nécessaire, cliquez sur **Browse (Parcourir)** pour sélectionner l'emplacement du dossier d'installation.

Le chemin du dossier d'installation par défaut est le suivant :
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Server\

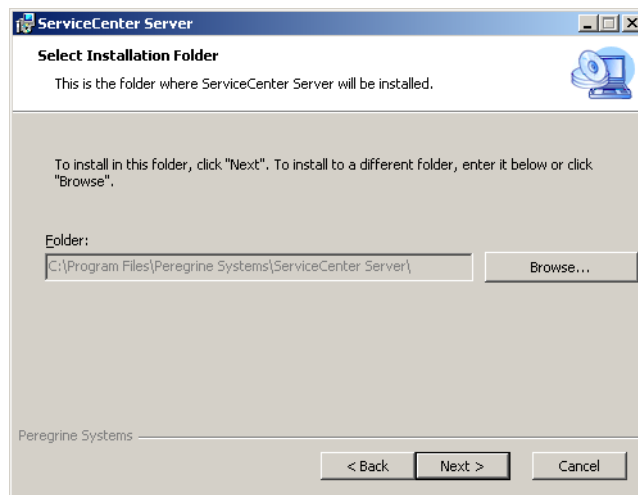
Important : Le programme d'installation de ServiceCenter 6.1 écrase toutes les installations éventuelles de ServiceCenter 6.0.x qui se trouvent sur le même ordinateur et dans le même chemin d'accès. Reportez-vous au *ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide* pour plus d'informations sur la mise à niveau à partir de versions antérieures de ServiceCenter.

- b Cliquez sur **Reset (Rétablir)** pour modifier vos options sur cette page de l'Assistant.
- c Cliquez sur **Next** pour continuer l'installation.

Passez à l'**Étape 11**.

9 Cliquez sur **Complete**.

La page de sélection du dossier d'installation s'ouvre.



10 Effectuez l'une des opérations suivantes :

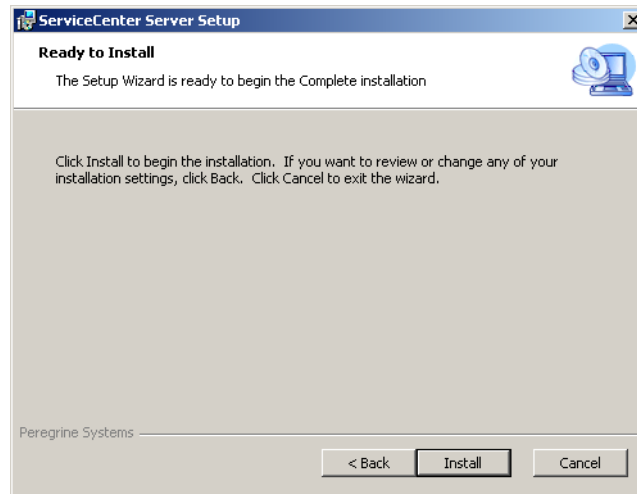
- Cliquez sur **Next** pour accepter le dossier d'installation par défaut.
Le chemin du dossier d'installation par défaut est le suivant :
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Server

Important : Le programme d'installation de ServiceCenter 6.1 écrase toutes les installations éventuelles de ServiceCenter 6.0.x qui se trouvent sur le même ordinateur et dans le même chemin d'accès. Reportez-vous au *ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide* pour plus d'informations sur la mise à niveau à partir de versions antérieures de ServiceCenter.

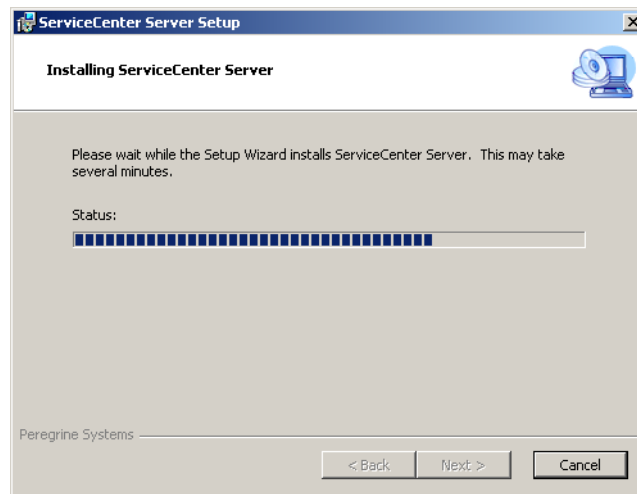
- Cliquez sur **Browse** pour choisir un autre emplacement d'installation.

- 11 Cliquez sur **Next** pour préparer la procédure d'installation.

La page indiquant que l'installation peut commencer s'ouvre.

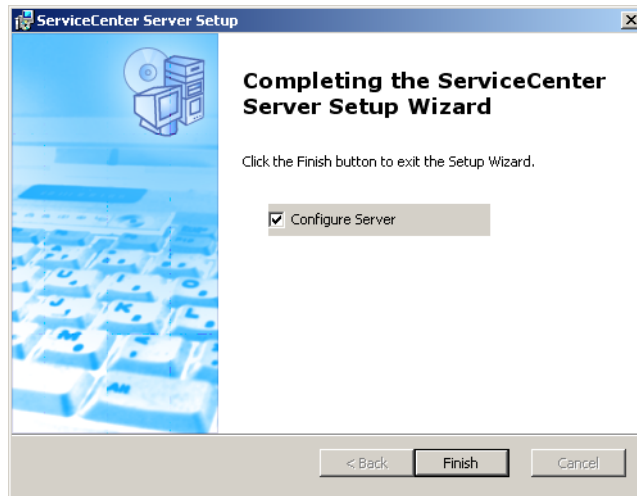


- 12 Cliquez sur **Install (Installer)** pour commencer à copier les fichiers d'installation.



Pour interrompre l'installation, cliquez sur **Cancel (Annuler)**.

La page Completing the ServiceCenter Server Setup Wizard (Fin de l'Assistant d'installation du serveur) s'ouvre lorsque l'installation est terminée.



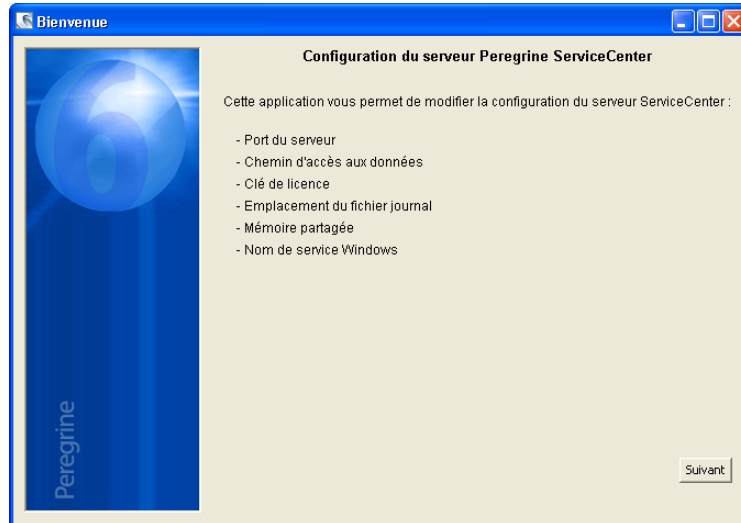
- 13 Pour configurer automatiquement le serveur, activez la case à cocher **Configurer le serveur**.

Remarque : Vous pouvez également configurer le serveur ServiceCenter en modifiant le fichier d'initialisation `sc.ini`.

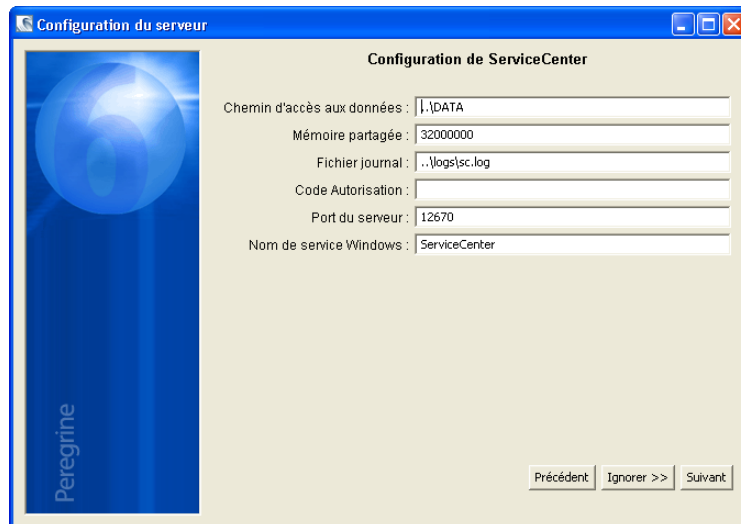
14 Cliquez sur **Finish (Terminer)** pour quitter l'Assistant d'installation.

L'installation du serveur est terminée.

Si vous avez sélectionné l'option **Configure Server (Configurer le serveur)**, l'Assistant de configuration du serveur Peregrine ServiceCenter s'ouvre.



15 Cliquez sur **Suivant** pour afficher ou modifier le fichier de configuration `sc.ini` par défaut.



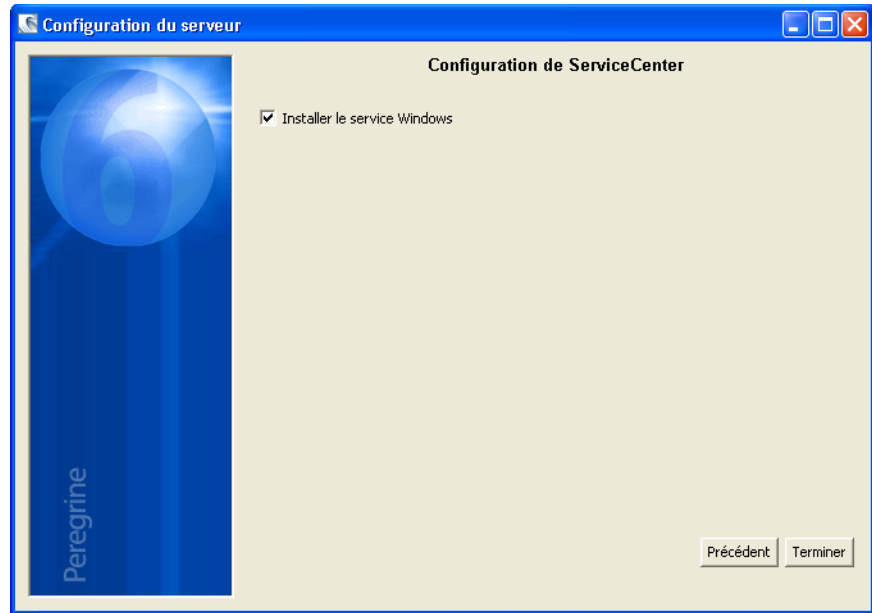
16 Si nécessaire, modifiez les paramètres suivants.

Paramètre	Valeur par défaut	Description
Chemin d'accès aux données	\\DATA	Chemin d'accès local au dossier dans lequel enregistrer les fichiers de base de données (d'application) ServiceCenter.
Mémoire partagée	32000000	Quantité de mémoire que vous souhaitez allouer à la gestion des ressources et des utilisateurs.
Fichier journal	\\logs\\sc.log	Emplacement dans lequel enregistrer les fichiers journaux de ServiceCenter.
Code Autorisation		Code d'autorisation nécessaire pour démarrer ServiceCenter. Contactez le service d'assistance clientèle si vous ne connaissez pas ce code.
Port du serveur	12670	Numéro du port de communication sur lequel ServiceCenter doit écouter les demandes de connexion client.
Nom de service Windows	ServiceCenter	Nom du service sous lequel ServiceCenter doit s'exécuter.

Important : Vous devez impérativement changer le nom du service ServiceCenter si vous installez plusieurs instances du serveur ServiceCenter sur le même ordinateur. Vous devez en effet attribuer un nom de service unique à chaque instance de ServiceCenter.

Remarque : Voir la section [Paramètres ServiceCenter](#) de l'aide en ligne pour connaître la liste de tous les paramètres stockés dans le fichier `sc.ini`.

17 Cliquez sur **Suivant** pour installer le service Windows.



Remarque : Vous pouvez installer le service Windows ultérieurement à partir du raccourci approprié du menu Démarrer. Voir l'[Installation du service Windows](#) à la page 38.

18 Cliquez sur **Terminer** pour achever la configuration.

19 Dans le navigateur du CD-ROM d'installation, cliquez sur **Exit Install (Quitter l'installation)**.

Il vous faut démarrer le serveur pour permettre aux utilisateurs d'accéder à ServiceCenter. Pour plus d'informations sur le démarrage du serveur, consultez [l'aide de ServiceCenter 6.1](#).

Installation du service Windows

Vous pouvez installer manuellement le service Windows sur tous les ordinateurs sur lesquels le serveur ServiceCenter est déjà installé.

Pour installer le service Windows

- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 2 Cliquez sur **Démarrer > Programmes > ServiceCenter Server > Install Service (Installer le service)**.

Configuration du service Windows

Pour configurer les paramètres de démarrage qu'utilise le service Windows pour lancer ServiceCenter, vous pouvez modifier le fichier `sc.cfg` file. Ce fichier de configuration se trouve dans le dossier RUN, sous le répertoire d'installation du serveur ServiceCenter. Vous pouvez y entrer des paramètres de ligne de commande ServiceCenter : le service Windows exécute les commandes au démarrage de ServiceCenter. Par exemple, pour démarrer le port d'écoute par défaut ainsi qu'un processus dédié pour les connexions de l'API des services Web, tapez les paramètres suivants :

```
scenter -listener  
scenter -apiserver:12700 -log:../logs/ws.log
```

Tapez chaque paramètre de démarrage sur une ligne distincte. Pour plus d'informations, consultez l'aide de ServiceCenter.

Réparation de l'installation du serveur

Vous avez la possibilité de réparer des fichiers de serveur supprimés ou endommagés sans réinstaller le serveur. Pour ce faire, utilisez un des outils suivants :

- Option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration. Consultez la section [Réparation à partir du Panneau de configuration](#) à la page 39.
- CD-ROM d'installation de ServiceCenter. [Réparation à l'aide du CD-ROM d'installation](#) à la page 40.

Remarque : La procédure de réparation n'a aucune incidence sur vos fichiers de données.

Réparation à partir du Panneau de configuration

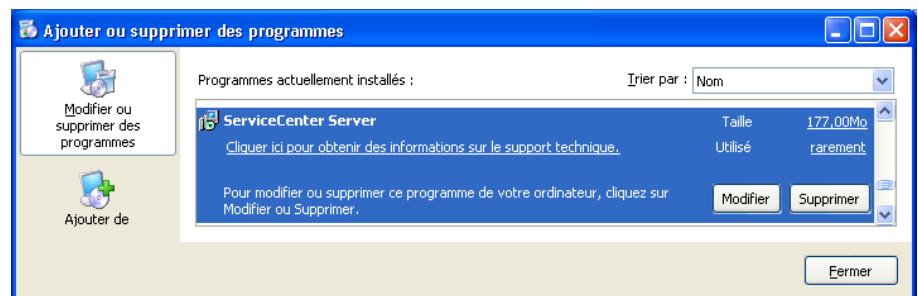
Pour réparer l'installation du serveur à partir de l'option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration

- 1 Arrêtez le service ServiceCenter.

Pour plus d'informations sur l'arrêt du serveur, voir la section [Administration système](#) dans l'aide en ligne.

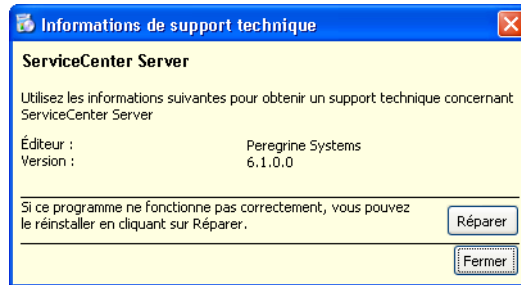
- 2 Dans le menu principal de Windows, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > Ajout/Suppression de programmes**.

La boîte de dialogue correspondante s'ouvre.



- 3 Faites défiler la liste jusqu'au programme ServiceCenter Server, puis cliquez sur le lien pointant vers des **informations sur le support technique**.

La fenêtre Informations de support technique pour le serveur ServiceCenter s'ouvre.



- 4 Cliquez sur **Réparer** pour réinstaller le programme.

L'Assistant d'installation du serveur ServiceCenter réinstalle le serveur ServiceCenter.

- 5 Cliquez sur **Fermer**.

Réparation à l'aide du CD-ROM d'installation

Pour réparer l'installation du serveur à partir du CD-ROM d'installation

- 1 Arrêtez le service ServiceCenter.

Pour plus d'informations sur l'arrêt du serveur, voir la section [Administration système](#) dans l'aide en ligne.

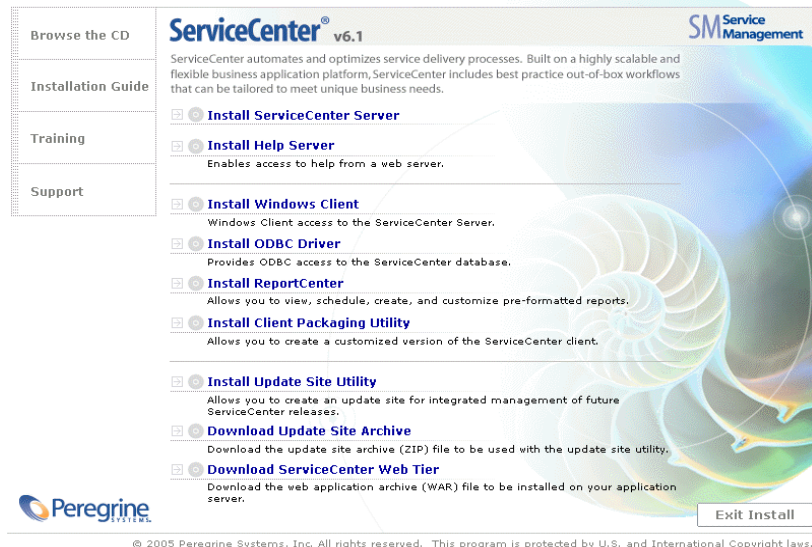
2 Insérez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du CD-ROM démarre automatiquement. Si la fonction d'exécution automatique est désactivée, suivez une des méthodes ci-dessous pour démarrer ce dernier manuellement :

- Utilisez l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM. Double-cliquez sur `setup.exe`.
- Démarrez l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commandes Windows. Tapez la commande suivante :

```
D:\>setup
```

D désigne le lecteur de CD-ROM. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre lecteur de CD-ROM.



- 3 Cliquez sur **Install ServiceCenter Server (Installer le serveur ServiceCenter)**.

L'Assistant d'installation du serveur ServiceCenter s'ouvre.

- 4 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour réparer l'installation.

- 5 Cliquez sur **Repair (Réparer)**.

La page de réparation du serveur ServiceCenter s'ouvre.

- 6 Cliquez sur **Repair**.

L'Assistant d'installation du serveur ServiceCenter réinstalle le serveur ServiceCenter.

- 7 Cliquez sur **Finish (Terminer)** pour fermer l'Assistant.

- 8 Cliquez sur **Exit Install (Quitter l'installation)** pour fermer le navigateur du CD-ROM.

Modification de l'installation du serveur

Vous avez la possibilité d'ajouter ou de supprimer des composants à tout moment. Pour ce faire, utilisez un des outils suivants :

- Option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration. Consultez la section [Modification à partir du Panneau de configuration à la page 43](#).
- CD-ROM d'installation de ServiceCenter. [Modification à l'aide du CD-ROM d'installation à la page 45](#).

Modification à partir du Panneau de configuration

Pour modifier l'installation du serveur à partir de l'option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration

- 1 Arrêtez le service ServiceCenter.

Pour plus d'informations sur l'arrêt du serveur, voir la section [Administration système](#) dans l'aide en ligne.

- 2 Dans le menu principal de Windows, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > Ajout/Suppression de programmes**.

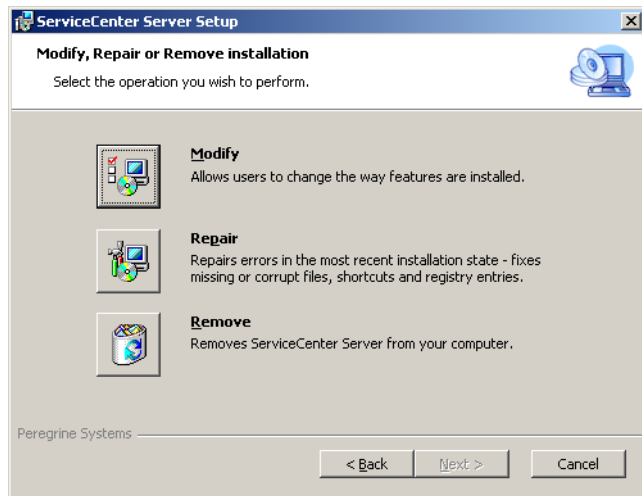
La boîte de dialogue correspondante s'ouvre.

- 3 Faites défiler la liste jusqu'au programme ServiceCenter Server, puis cliquez sur le bouton **Modifier**.

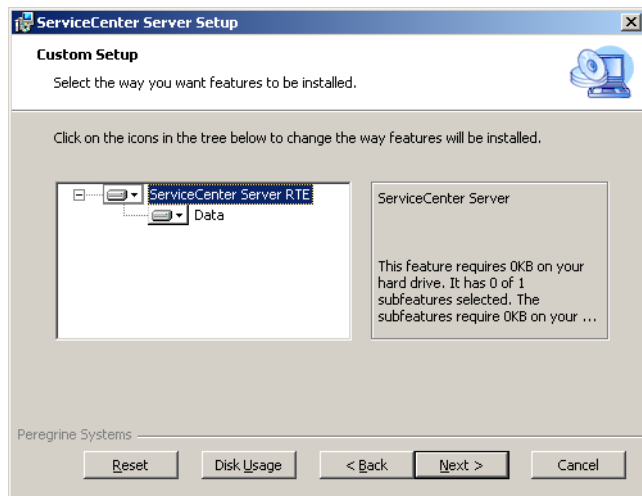
L'Assistant d'installation s'ouvre.



- 4 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour ouvrir la boîte de dialogue de modification, réparation ou suppression de l'installation.



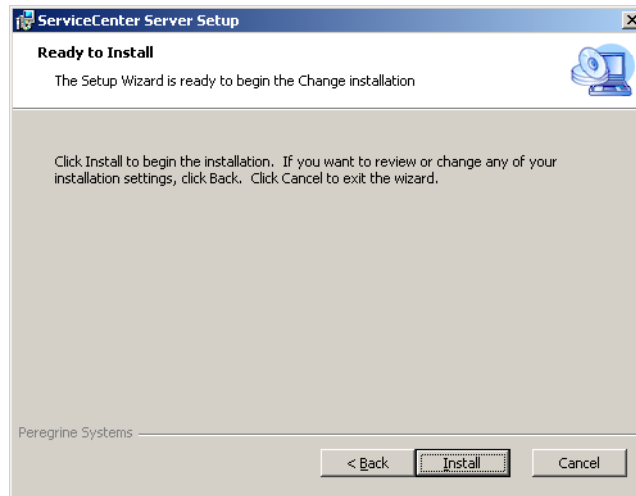
- 5 Cliquez sur **Modify (Modifier)** pour ouvrir la boîte de dialogue d'installation personnalisée.



Vous pouvez alors ajouter ou supprimer des fonctions.

- 6 Sélectionnez les fonctions à modifier, puis cliquez sur **Next**.

La page indiquant que l'installation peut commencer s'ouvre.



- 7 Cliquez sur **Install (Installer)** pour modifier l'installation actuelle.

L'Assistant d'installation du serveur ServiceCenter installe les nouvelles fonctions.

- 8 Cliquez sur **Finish (Terminer)** pour quitter l'Assistant d'installation.

Modification à l'aide du CD-ROM d'installation

Pour modifier l'installation du serveur à partir du CD-ROM d'installation

- 1 Arrêtez le service ServiceCenter.

Pour plus d'informations sur l'arrêt du serveur, voir la section [Administration système](#) dans l'aide en ligne.

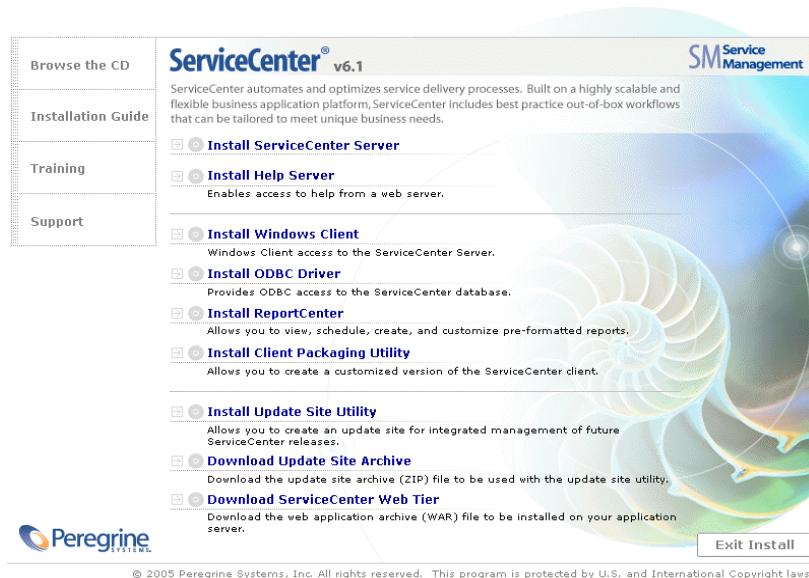
- 2 Insérez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du CD-ROM démarre automatiquement. Si la fonction d'exécution automatique est désactivée, suivez une des méthodes ci-dessous pour démarrer ce dernier manuellement :

- Utilisez l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM. Double-cliquez sur `setup.exe`.
- Démarrez l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commandes Windows. Tapez la commande suivante :

```
D:\>setup
```

D désigne le lecteur de CD-ROM. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre lecteur de CD-ROM.

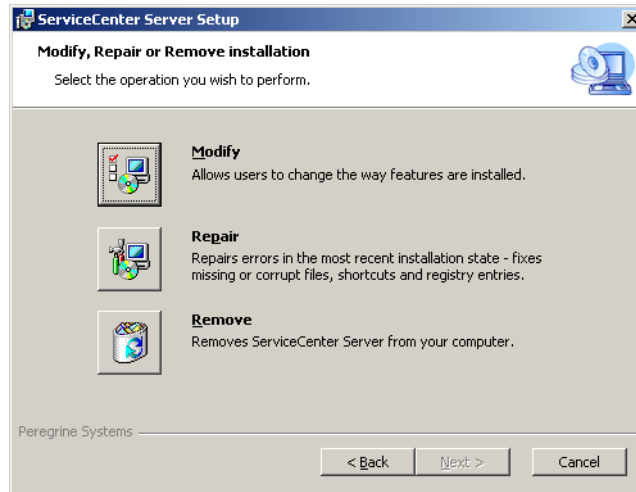


- 3 Cliquez sur **Install ServiceCenter Server (Installer le serveur ServiceCenter)**.

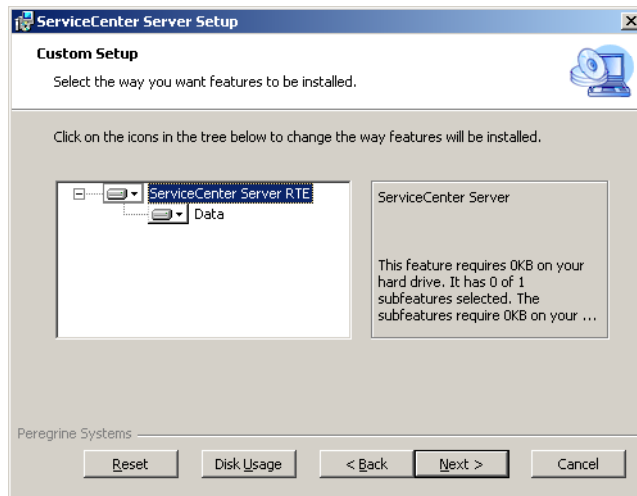
L'Assistant d'installation du serveur ServiceCenter s'ouvre.



- 4 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour ouvrir la boîte de dialogue de modification, réparation ou suppression de l'installation.



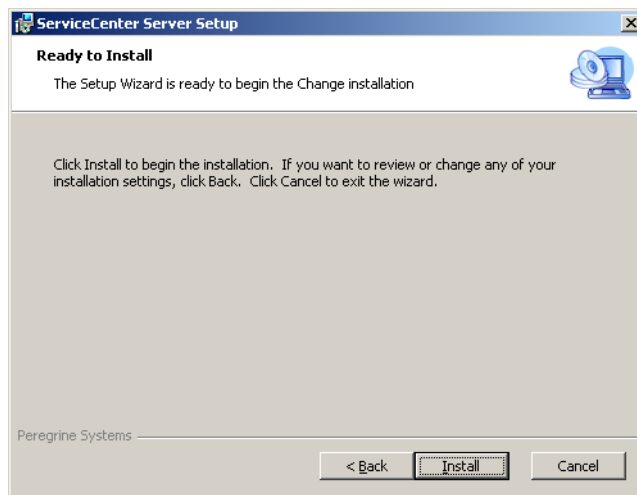
- 5 Cliquez sur **Modifier (Modifier)** pour ouvrir la boîte de dialogue d'installation personnalisée.



Vous pouvez alors ajouter ou supprimer des fonctions.

- 6 Sélectionnez les fonctions à modifier, puis cliquez sur **Next**.

La page indiquant que l'installation peut commencer s'ouvre.



- 7 Cliquez sur **Install (Installer)** pour modifier l'installation actuelle.

L'Assistant d'installation du serveur ServiceCenter installe les nouvelles fonctions.

- 8 Cliquez sur **Finish (Terminer)** pour quitter l'Assistant d'installation.
- 9 Cliquez sur **Exit Install (Quitter l'installation)** pour fermer le navigateur du CD-ROM.

Désinstallation du service Windows

Vous pouvez supprimer manuellement le service Windows sur tous les ordinateurs sur lesquels le serveur ServiceCenter est déjà installé.

Pour désinstaller le service Windows

- 1 Connectez-vous au serveur ServiceCenter avec un compte administrateur.
- 2 Cliquez sur **Démarrer > Programmes > ServiceCenter Server > Remove Service (Supprimer le service)**.

Un fichier de commandes désinstalle le service Windows.

Désinstallation du serveur

Vous désinstallez le serveur en utilisant la technologie MSI (Microsoft Installer). Pour désinstaller le serveur, utilisez l'un des outils suivants :

- Option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration. Consultez la section [Désinstallation à partir du Panneau de configuration à la page 50](#).
- CD-ROM d'installation de ServiceCenter. Consultez la section [Désinstallation à l'aide du CD-ROM d'installation à la page 51](#).

Important : Le processus de désinstallation du serveur préserve tous les fichiers de la base de données ainsi que les paramètres de configuration du serveur. Vous devez supprimer ces fichiers manuellement si vous procédez à la désinstallation complète de ServiceCenter du système. Peregrine Systems vous recommande de supprimer l'intégralité du dossier d'installation du serveur si vous ne souhaitez conserver aucune donnée.

Désinstallation à partir du Panneau de configuration

Pour désinstaller le serveur à partir de l'option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration

- 1 Arrêtez le service ServiceCenter.

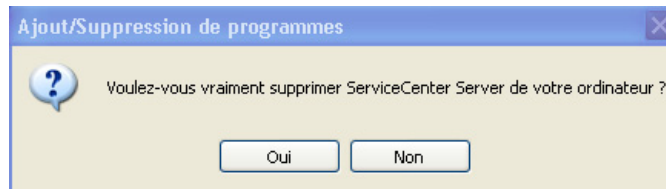
Pour plus d'informations sur l'arrêt du serveur, voir la section [Administration système](#) dans l'aide en ligne.

- 2 Dans le menu principal de Windows, cliquez sur **Démarrer** > **Paramètres** > **Panneau de configuration** > **Ajout/Suppression de programmes**.

La boîte de dialogue correspondante s'ouvre.

- 3 Faites défiler la liste jusqu'au programme ServiceCenter Server puis cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Un message de confirmation de la suppression s'affiche.



- 4 Cliquez sur **Oui**.

La procédure prend quelques minutes. D'autres messages indiquent la progression de la désinstallation.

À la fin de la désinstallation, vous revenez à la boîte de dialogue Ajout/Suppression de programmes.

- 5 Cliquez sur **Fermer**.

Désinstallation à l'aide du CD-ROM d'installation

Pour désinstaller le serveur à partir du CD-ROM d'installation

- 1 Arrêtez le service ServiceCenter.

Pour plus d'informations sur l'arrêt du serveur, voir la section [Administration système](#) dans l'aide en ligne.

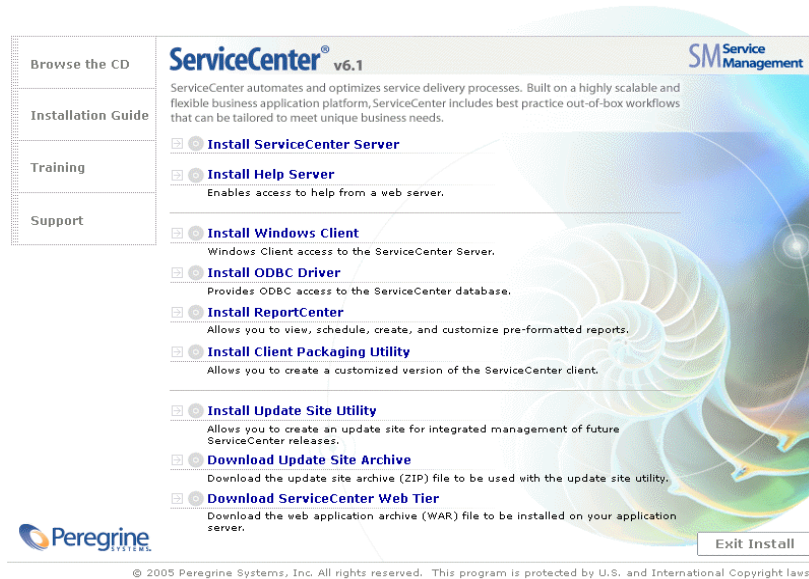
- 2 Insérez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du CD-ROM démarre automatiquement. Si la fonction d'exécution automatique est désactivée, suivez une des méthodes ci-dessous pour démarrer ce dernier manuellement :

- Utilisez l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM. Double-cliquez sur `setup.exe`.
- Démarrez l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commandes Windows. Tapez la commande suivante :

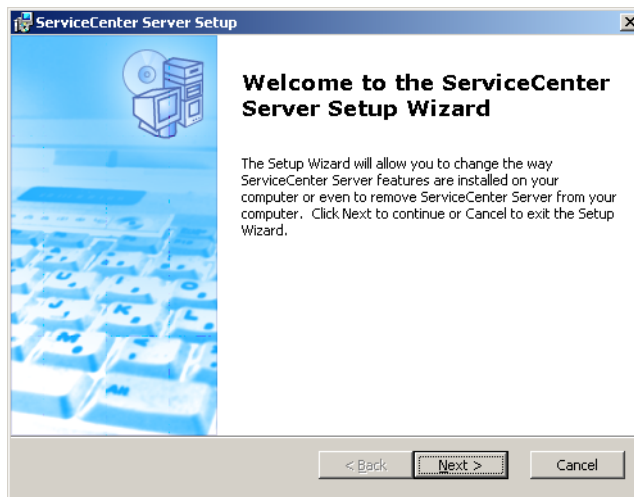
```
D:\>setup
```

D désigne le lecteur de CD-ROM. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre lecteur de CD-ROM.

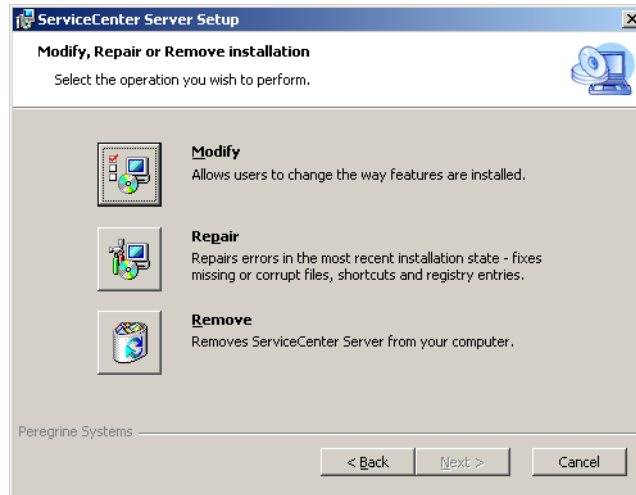


3 Cliquez sur **Install Server (Installer le serveur)**.

L'Assistant d'installation du serveur ServiceCenter s'ouvre.

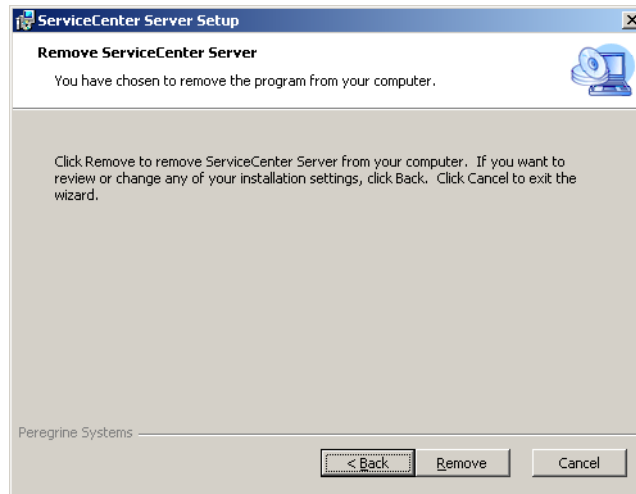


- 4 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour ouvrir la boîte de dialogue de modification, réparation ou suppression de l'installation.

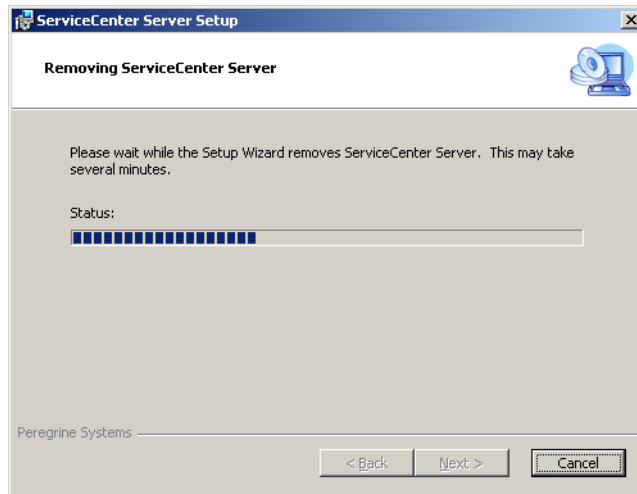


- 5 Cliquez sur **Remove (Supprimer)**.

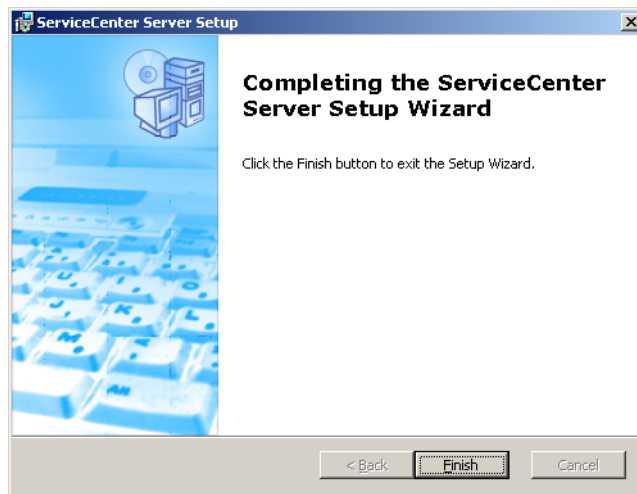
La page de suppression du serveur ServiceCenter s'ouvre.



6 Cliquez sur **Remove**.



La procédure prend quelques minutes. D'autres messages indiquent la progression de la désinstallation. À la fin de la désinstallation, la page **Completing the ServiceCenter Server Setup Wizard** (Fin de l'Assistant d'installation du serveur) s'ouvre.



7 Cliquez sur **Finish** (Terminer).

8 Cliquez sur **Exit Install** (Quitter l'installation) pour fermer le navigateur du CD-ROM.

Installation du serveur sous UNIX

Cette section traite des sujets suivants :

- Configuration requise à la page 55
- Étapes préliminaires à la page 58
- Installation du serveur à la page 60
- Ressources de noyau requises à la page 62

Pour des informations exhaustives sur la configuration système requise et la compatibilité des plates-formes, visitez le site Web Customer Support à l'adresse <http://support.peregrine.com>.

Configuration requise

Avant d'installer ServiceCenter, assurez-vous que votre système remplit les conditions suivantes.

Configuration	Ressources requises
Espace disque	400 Mo pour l'installation du serveur.
ID d'utilisateur et de groupe	<p>Avant d'installer ServiceCenter, créez de nouveaux ID utilisateur et ID groupe UNIX exclusivement réservés aux administrateurs chargés d'installer, d'exécuter et de gérer ServiceCenter. ServiceCenter utilise la fonctionnalité <code>setuid</code> du système d'exploitation UNIX pour assurer la sécurité du système de fichiers et des ressources UNIX.</p> <p>Créez un nom d'utilisateur qui diffère des noms de fichiers exécutables ServiceCenter. Par exemple, <code>scenter</code> ne convient pas. Utilisez le nouveau nom d'utilisateur d'administration pour installer ServiceCenter.</p>

Configuration	Ressources requises
Adresse IP	<p>ServiceCenter fait appel au service nommé <code>getmyip</code> pour rechercher l'adresse IP du serveur sur lequel il est exécuté. Si le serveur possède plusieurs adresses IP, le service <code>getmyip</code> renvoie toujours l'adresse IP la plus basse. Dans certains cas, cela n'est pas possible. C'est notamment le cas si une nouvelle adresse IP inférieure à toutes les adresses IP existantes est ajoutée, empêchant ainsi le bon fonctionnement du code d'autorisation.</p> <p>Si vous ne souhaitez pas que la licence du serveur ServiceCenter vérifie l'adresse IP la plus basse, vous pouvez entrer le paramètre d'initialisation défini dans le fichier <code>sc.ini</code>.</p> <p><code>-ip_address: <adresse></code></p> <p>adresse désigne l'adresse IP réelle à utiliser. Le système ne démarre pas si l'adresse que vous spécifiez n'est pas une adresse IP valide sur l'ordinateur.</p>
Répertoire de base	<p>Lorsque vous commencez une installation, la première étape consiste à créer le répertoire de base de ServiceCenter. Il vous faut créer ce répertoire de base sur un volume offrant un espace disque suffisant. En effet, le script d'installation stocke tous les fichiers associés à ServiceCenter dans des sous-dossiers de ce répertoire. En outre, l'administrateur de ServiceCenter doit disposer d'un accès en lecture et en écriture à cette arborescence de répertoires, ainsi qu'un droit d'exécution.</p>
Nom du service TCP/IP	<p>Au cours de l'installation de ServiceCenter, le système vous demande de fournir un nom de service TCP/IP valide. Déterminez-le avant d'aborder l'installation de ServiceCenter en définissant le nouveau service dans le fichier <code>etc/services</code>. Seul un administrateur UNIX peut modifier ce fichier. Le numéro de port que vous choisissez pour ServiceCenter doit être supérieur à 1024. Le programme d'installation vérifie cette information dans le fichier <code>etc/services</code> au moment opportun.</p> <p>Si vous utilisez un numéro de port numérique, tel que 12670 (port par défaut), et non alphanumérique, comme <code>scenter1</code>, il est inutile de l'inclure dans le fichier <code>etc/services</code>; définissez-le uniquement dans le fichier <code>sc.ini</code> à l'aide du paramètre <code>system</code>. Dans l'exemple suivant, l'entrée du fichier <code>sc.ini</code> est :</p> <p><code>system:12670</code></p>

Avvertissement : N'installez pas ServiceCenter en tant que racine. Vous ne pouvez en aucun cas exécuter le service ServiceCenter si vous installez le système à partir d'un compte racine.

Ressources du serveur

Le serveur ServiceCenter utilise les ressources suivantes.

Ressource	Définition
Mémoire partagée	Le serveur utilise environ 8 192 Ko de mémoire de base partagée, plus 110 Ko par utilisateur connecté. Si par exemple 50 utilisateurs sont connectés, la taille de la mémoire partagée est égale à $8192 \text{ Ko} + (110 \text{ Ko} * \text{Processus d'arrière-plan}) + (\text{Utilisateurs} * 4000) = 13692 \text{ Ko}$. Le paramètre <code>shared_memory</code> du fichier <code>sc.ini</code> spécifie le volume de mémoire partagée alloué par ServiceCenter.
Processus	Un processus démarre pour chaque utilisateur de ServiceCenter. En outre, un processus démarre pour chaque planificateur en arrière-plan. Dans le cas d'un système comportant 50 utilisateurs, sur lequel tous les utilisateurs sont des clients/serveurs, et en supposant qu'il existe 17 planificateurs en arrière-plan, le nombre de processus ServiceCenter sur le serveur équivaut à $50 + 17 = 67$.
Sémaphores	ServiceCenter utilise 14 sémaphores, quel que soit le nombre d'utilisateurs connectés au système.

Informations complémentaires

Prenez connaissance des informations suivantes avant d'installer ServiceCenter.

Rubrique	Description
Terminal ANSI	Les scripts d'installation supposent que l'exécution se déroule sur un terminal ANSI. S'ils sont exécutés sur un terminal non ANSI (notamment <code>hpterm</code>), vous n'obtiendrez pas nécessairement les résultats escomptés.
Accès de superutilisateur	Ces procédures d'installation peuvent exiger un accès de superutilisateur afin de modifier le noyau du système ou pour monter initialement le CD-ROM ServiceCenter, mais pas pour installer le logiciel.
Mise en cluster HACMP	Si un serveur AIX configuré pour HACMP (High Availability Cluster Multi-Processing) est défaillant, un second serveur prend en charge l'adresse IP. ServiceCenter n'accepte pas le code d'autorisation figurant dans le fichier <code>sc.ini</code> en raison du nouveau serveur, et peut cesser de fonctionner. Pour éviter ce problème, ajoutez le paramètre <code>clustername</code> au fichier <code>sc.ini</code> et relancez le serveur ServiceCenter. Pour spécifier une adresse IP de cluster, ajoutez le paramètre <code>clustername</code> au fichier <code>sc.ini</code> . Exemple : <code>c\clustername:<adresse IP></code>

Étapes préliminaires

La convention suivante identifie les variables qui peuvent changer selon le type d'installation qui vous concerne :

<variable>

Au cours de l'installation, lorsqu'une variable apparaît entre crochets, vous pouvez toujours lui attribuer une valeur différente. Veuillez néanmoins à ne pas taper les crochets angulaires (< >) lorsque vous saisissez l'instruction.

Avertissement : N'installez pas ServiceCenter en tant que racine. En effet, à moins d'attribuer la propriété et les autorisations à l'administrateur de l'application, vous ne pouvez pas exécuter le service ServiceCenter si vous installez le système à partir d'un compte racine. Créez un ID utilisateur qui sera propriétaire de ServiceCenter.

Avant l'installation

- Déterminez l'emplacement d'installation de ServiceCenter. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Créez un répertoire pour l'installation de ServiceCenter.
Par exemple, à l'invite de commandes, entrez `mkdir <sc>`, où <sc> désigne le répertoire de base de l'installation de ServiceCenter.
 - Laissez le script d'installation créer le répertoire pour vous. L'utilisateur exécutant ce script doit disposer des autorisations suffisantes pour créer le répertoire.

- Ajoutez une variable d'environnement au script shell approprié, telle que `login.profile`.

Les fichiers binaires de ServiceCenter dépendent pour leur exécution d'un grand nombre de bibliothèques. Pour que le système utilise les fichiers binaires appropriés, le chemin de la bibliothèque système doit inclure le répertoire RUN de ServiceCenter. Pour indiquer le chemin d'accès approprié, modifiez les variables d'environnement suivantes.

SE	Variable d'environnement à définir
Linux et Solaris	LD_LIBRARY_PATH
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH

Ajoutez les répertoires `.` et `<sc>/RUN` au chemin de la bibliothèque afin de pouvoir démarrer ServiceCenter à l'aide de la commande `scstart`. Vous pouvez ajouter ces répertoires dans le cadre de l'ouverture de session du shell ou d'un script de profil. Pour plus d'informations sur la manière de définir les variables d'environnement, reportez-vous à la documentation de votre système d'exploitation.

Par exemple, sous Linux en utilisant le shell bash, les commandes suivantes doivent être ajoutées au fichier `~/.profile` pour que le chemin de la bibliothèque soit correctement défini :

```
set LD_LIBRARY_PATH=.:<sc>/RUN:$LD_LIBRARY_PATH
export LD_LIBRARY_PATH
```

Dans cet exemple, remplacez `<sc>` par le répertoire de base de l'installation de ServiceCenter.

Installation du serveur

Si la langue par défaut du serveur n'est pas l'anglais, vous devez impérativement modifier le fichier d'initialisation de ServiceCenter. Voir la section [Paramètres ServiceCenter](#) de l'aide en ligne pour plus d'informations sur la prise en charge des langues nationales (NLS).

Pour installer le serveur ServiceCenter

- 1 Insérez le CD-ROM de ServiceCenter dans le lecteur.
- 2 Montez le lecteur de CD-ROM.
- 3 Lancez le script exécutable :

```
./install.sh
```

Le script d'installation détecte alors le système d'exploitation utilisé.

Remarque : Le script d'installation est placé à la racine du CD-ROM.

- 4 À l'invite du script, tapez `yes` pour accepter les termes du contrat de licence.
- 5 À l'invite du script, tapez le chemin du répertoire dans lequel vous voulez installer ServiceCenter.

Remarque : Le système valide tous les noms de répertoires spécifiés. Si vous indiquez un répertoire non valide, le programme d'installation génère un message d'erreur. Si, après trois tentatives, le programme d'installation ne peut pas valider le nom du répertoire entré, le script d'installation se ferme et génère un message d'erreur.

- 6 Effectuez l'une des opérations suivantes :

Entrez	Pour ce type d'installation
1	Évaluation ou nouvelle installation.
2	Mise à niveau en binaire.

Le système consacre plusieurs minutes à la lecture du contenu du CD-ROM, décompresse les fichiers et crée un répertoire logs (fichiers journaux).

- 7 Tapez un numéro de port TCP/IP ou un service nommé, et appuyez sur Entrée.

Vous pouvez utiliser le service nommé uniquement si vous avez indiqué le nom de service dans le fichier services de votre système. Cette valeur doit être supérieure à 1024.

Si vous indiquez un numéro de port plutôt qu'un nom de service, un message d'erreur indique que le nom de service est introuvable. Si cela se produit :

- 8 Pour utiliser le port spécifié, tapez y et appuyez sur Entrée.

Pour sélectionner un nouveau port, tapez n et appuyez sur Entrée. Spécifiez un nouveau port et appuyez sur Entrée.

- 9 Entrez votre code d'autorisation et appuyez sur Entrée.

Vous recevez un code d'autorisation lorsque vous achetez le produit. Pour plus d'informations, consultez la section [Mise à jour du code d'autorisation de ServiceCenter à la page 116](#). Pour savoir comment obtenir votre code d'autorisation, contactez le service d'assistance clientèle.

Le script d'installation s'exécute et génère un exemple de fichier `sc.ini`.

- 10 Appuyez sur Entrée.

Le script d'installation collecte les données de configuration du noyau et stocke ces informations dans un fichier nommé `kernel.data`. Ce dernier réside dans le sous-répertoire d'installation de ServiceCenter.

- 11 Appuyez sur Entrée.

L'installation du serveur est terminée.

Ressources de noyau requises

Le serveur ServiceCenter doit disposer à la fois de mémoire partagée et de sémaphores pour s'exécuter. Sur la plupart des systèmes UNIX, vous pouvez configurer ces ressources par l'intermédiaire de paramètres de configuration de noyau.

La configuration du noyau prend en charge l'utilisation des fonctions Unix IPC (InterProcess Communication) par ServiceCenter. Chaque nouvelle connexion génère un nouveau processus **scenter**. Tous ces processus utilisent ensuite IPC pour communiquer et gérer les ressources partagées.

Important : Les ressources de noyau suivantes représentent les valeurs minimales requises pour exécuter le serveur ServiceCenter. Ajoutez ces valeurs aux paramètres actuels ou aux paramètres par défaut pour exécuter simultanément ServiceCenter et d'autres programmes ou produits sur votre système.

Remarque : Pour toutes les plates-formes, la quantité de mémoire partagée maximale est exprimée en méga-octets (Mo). Par exemple, la valeur shmmax pour un serveur HP-UX comprenant 30 utilisateurs est égale à 11534336 octets (11 Mo).

Serveur AIX

Sous AIX, la configuration de noyau est automatique. Il est donc inutile de la définir manuellement.

Serveur HP-UX

Mémoire partagée

Paramètre noyau	Recommandée	Calcul
shmem:	1 octet	
shmmax:	11 Mo	8 Mo pour chaque système ServiceCenter + 3 Mo par tranche de 30 utilisateurs
shmmni:	1 octet	Par système ServiceCenter

Processus

Paramètre noyau	Calcul
maxuprc:	5 octets + 1 octet par planificateur en arrière-plan + 1 octet par utilisateur de ServiceCenter
nproc:	Calcul identique à celui de maxuprc

Paramètres IPC

Utilisez l'utilitaire SAM pour configurer les paramètres IPC du noyau sur HP-UX.

Remarque : Vous devez être un utilisateur root ou disposer de droits de superutilisateur pour pouvoir démarrer l'utilitaire SAM.

Avant de démarrer SAM, définissez la variable d'environnement DISPLAY. Par exemple, si le nom de votre hôte (ou terminal X) est aigle, tapez l'instruction suivante à l'invite de votre shell.

- Si vous utilisez le shell Bourne ou Korn :

```
DISPLAY=aigle:0 #
export DISPLAY
```

- Si vous utilisez le shell C :

```
setenv DISPLAY aigle:0
```

Pour configurer les paramètres de noyau IPC

- 1 Lancez SAM.
- 2 Sélectionnez l'option Kernel Configuration (Configuration du noyau) dans le menu principal.
- 3 Sélectionnez l'option Configurable Parameters (Paramètres configurables).
- 4 Modifiez les paramètres du noyau comme indiqué à la section [Paramètres IPC à la page 63](#).

Une fois que vous avez terminé de modifier les paramètres nécessaires, l'utilitaire SAM vous indique les étapes à suivre pour redémarrer le système. Il convient en effet de redémarrer le système pour activer les modifications apportées.

Paramètre maxdsiz

Le paramètre **maxdsiz** de HP-UX fixe la taille maximale du segment de données pour chaque processus. Ce segment de données peut comprendre deux types de mémoire : mémoire virtuelle (espace mémoire de permutation) et mémoire réelle. Le système tente de satisfaire vos besoins avec la mémoire réelle. Il utilise l'espace mémoire de permutation pour combler la différence jusqu'à ce qu'il atteigne la limite maxdsiz.

Chaque utilisateur de ServiceCenter nécessite environ 1 Mo de mémoire physique (taille de mémoire résidente sous UNIX). Vous devez fixer la taille de mémoire sur la plate-forme du serveur de manière à prendre en charge le nombre maximal d'utilisateurs qui se connectent simultanément à ServiceCenter. S'il existe par exemple 100 utilisateurs de ServiceCenter, attribuez une valeur supérieure ou égale à 100 Mo au paramètre maxdsiz.

Vous n'avez pas à augmenter la valeur du paramètre maxdsiz au-delà du nombre d'utilisateurs sur le système, à moins que certains de vos processus n'utilisent de grandes quantités d'espace de stockage de données statique. Ne définissez pas la taille maximale de 944 Mo comme valeur du paramètre maxdsiz, car des fichiers privés mappés en mémoire et des données de bibliothèque partagée occupent également de l'espace dans la zone de stockage dynamique.

Les valeurs admises sont les suivantes :

Paramètre maxdsiz	Valeur
Valeur par défaut :	0x4000000 (64 Mo)
Valeur minimale :	0x400000 (4 Mo)
Valeur maximale :	0x3B03100 (944 Mo)

Le système renvoie une erreur au processus d'appel si la valeur de maxdsiz est insuffisante compte tenu du nombre d'utilisateurs et des processus en cours d'exécution. Une valeur trop faible peut entraîner l'abandon du processus.

Vous pouvez modifier le paramètre **maxdsiz** à l'aide de l'utilitaire SAM en suivant les instructions de la section [Paramètres IPC](#) à la page 63.

Serveur Linux

La limite de mémoire partagée (SHMMAX et SHMALL) est définie par défaut à 32 Mo. Vous pouvez la modifier dans le système de fichiers proc sans redémarrer le système. Pour spécifier une limite de 128 Mo, par exemple :

```
# echo 134217728 >/proc/sys/kernel/shmall
# echo 134217728 >/proc/sys/kernel/shmmax
```

Vous pouvez utiliser **sysctl.conf** pour contrôler ces paramètres. Ajoutez les lignes suivantes au fichier **/etc/sysctl.conf** :

```
kernel.shmall = 134217728
kernel.shmmax = 134217728
```

Ce fichier est généralement traité au démarrage mais **sysctl.conf** peut être appelé ultérieurement.

Serveur Solaris

Mémoire partagée

Paramètre noyau	Recommandations	Calcul
forceload:sys/shmsys		
shmsys:shminfo_shmmax	11 Mo	8 Mo pour chaque système ServiceCenter + 3 Mo par tranche de 30 utilisateurs
shmsys:shminfo_shmmni	1 octet	pour chaque système ServiceCenter

Processus

Paramètre noyau	Calcul
maxuprc:	5 octets + 1 octet par planificateur en arrière-plan + 1 octet par utilisateur de ServiceCenter
max_nprocs:	maxuprc

Paramètres IPC

Vous pouvez contrôler les paramètres du noyau à l'aide du fichier **/etc/system**. Le système d'exploitation lit ce fichier **/etc/system** au moment de l'initialisation pour définir les paramètres initiaux du noyau.

Pour configurer les paramètres de noyau IPC

- 1 Modifiez le fichier **/etc/system** pour changer les paramètres du noyau. Par défaut, le système IPC n'est pas activé. Ajoutez les instructions suivantes à la fin du fichier :

```
* Exemple de fichier /etc/system
* Personnalise les paramètres du noyau
* Ces instructions initialisent le sous-système IPC
forceload: sys/shmsys
forceload: sys/semsys
forceload: sys/msgsys
*
* SEM
set semsys:seminfo_semmap=60
set semsys:seminfo_semmni=100
set semsys:seminfo_semmns=1000
set semsys:seminfo_semmnu=30
set semsys:seminfo_semmsl=50
set semsys:seminfo_semopm=10
set semsys:seminfo_semume=15
set semsys:seminfo_sevmx=32767
set semsys:seminfo_semaem=16384
*
* SHM
set shmsys:shminfo_shmmax=67108864
set shmsys:shminfo_shmmni=100
set shmsys:shminfo_shmmn=1
set shmsys:shminfo_shmseg=10
*
set max_nprocs=1200
set maxusers=64
set maxuprc=800
```

- 2 Redémarrez le système pour activer les modifications apportées. Tapez :

```
cd /
usr/sbin/shutdown -i6 -y -g0
```

Taille de l'ensemble de données du serveur AIX

La taille maximale de l'ensemble de données est définie par défaut à 1 Go. Vous devez augmenter cette valeur pour prendre en charge les fichiers scdb dépassant cette limite.

Pour augmenter la limite maximale

- 1 Ouvrez une session sur le serveur AIX.
- 2 Exécutez la commande **ulimit -a** :

```
$ ulimit -a
time(seconds)          non limité
file(blocks)           2097151
data(kbytes)           2000000
stack(kbytes)          32768
memory(kbytes)         32768
coredump(blocks)       2097151
nofiles(descriptors)  2000
```

Si le résultat de data (kbytes) est 2000000 (blocs), et que chaque bloc contient 512 octets, la taille maximale des fichiers de données de cet utilisateur UNIX est égale à 2 000 000 blocs x 512 octets. Le résultat est égal à 1 Go, c'est-à-dire la limite maximale par défaut.

- 3 Pour fixer cette valeur à 2 Go, tapez cette instruction :

```
$ ulimit -f 4005000
```

Pour spécifier une quantité d'espace illimitée pour un ensemble de données

- Tapez cette instruction :

```
$ ulimit -f unlimited
```

Désinstallation du serveur UNIX

Pour désinstaller le serveur ServiceCenter

- 1 Arrêtez le serveur ServiceCenter.
- 2 Supprimez tous les répertoires et sous-répertoires du serveur.



3 Installation du client

CHAPITRE

Vous pouvez installer un client Windows ServiceCenter uniquement sur un poste de travail Windows. Vous avez néanmoins la possibilité de prendre en charge des clients s'exécutant sur d'autres systèmes d'exploitation en installant le niveau Web ServiceCenter. Cette section présente la configuration système requise et indique la procédure à suivre pour installer le client Windows.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- Installation du client Windows ServiceCenter à la page 70
- Installation du client ServiceCenter en mode silencieux à la page 83
- Installation d'un client ServiceCenter partagé à la page 84
- Installation du pilote ODBC de ServiceCenter à la page 85
- Installation de ReportCenter à la page 91
- Désinstallation du client ServiceCenter ou de ses composants à la page 100

Installation du client Windows ServiceCenter

Vous installez le client en utilisant la technologie MSI (Microsoft Installer). Après avoir installé le client Windows, vous pouvez configurer les connexions aux serveurs ServiceCenter.

Mise à niveau du client Windows

Vous ne pouvez pas mettre à niveau une version antérieure du client ServiceCenter vers le client Windows ServiceCenter 6.1. Vous devez impérativement installer le client Windows ServiceCenter 6.1 dans un nouveau dossier. Il est conseillé (mais pas obligatoire) de supprimer les clients ServiceCenter précédents.

Important : Sauvegardez tous les fichiers d'aide personnalisés créés pour les clients ServiceCenter. Le programme d'installation du client Windows ServiceCenter 6.1 écrase l'aide personnalisée des clients ServiceCenter 6.0.x.

Configuration requise pour l'installation

Configuration	Minimale	Recommandée
SE	Windows 2000	Windows 2000 ou XP
UC	Pentium III – 650 Mhz	Pentium IV ou Celeron – 2,4 Ghz
RAM	256 Mo	384 Mo
Espace disque	150 Mo avec la documentation de base ou le serveur d'aide	150 Mo avec le serveur d'aide 300 Mo avec la documentation avancée
Résolution	800 x 600 (16 couleurs)	1280 x 1024 (256 couleurs)
Réseau	100 mégabits	Plus de 100 mégabits
Compte de connexion	Compte d'administrateur local	Compte d'administrateur local

Installation du client ServiceCenter

Suivez la procédure ci-dessous pour installer le client Windows ServiceCenter.

Remarque : Le programme d'installation du client Windows ServiceCenter s'affiche dans la langue du système d'exploitation.

Pour installer le client

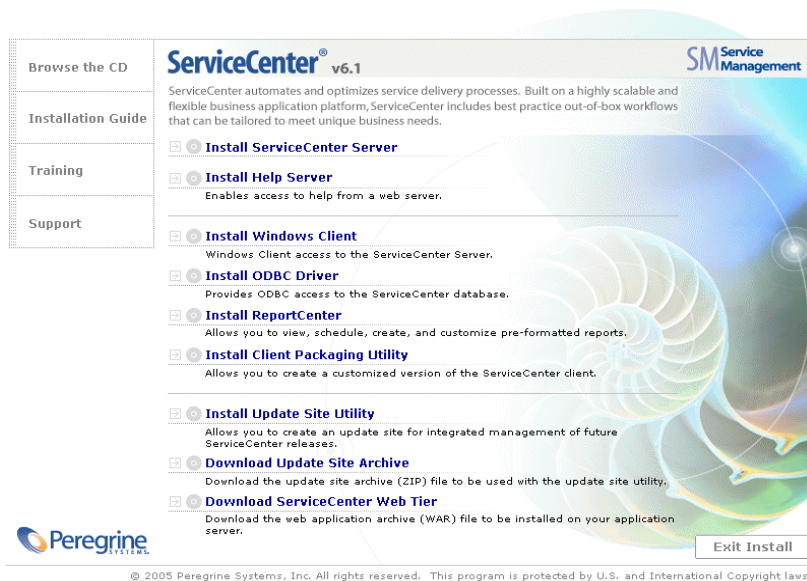
- 1 Ouvrez une session sur le système Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 2 Insérez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du CD-ROM démarre automatiquement. Si la fonction d'exécution automatique est désactivée, suivez une des méthodes ci-dessous pour démarrer ce dernier manuellement :

- Utilisez l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM. Double-cliquez sur `setup.exe`.
- Démarrez l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commandes Windows. Tapez la commande suivante :

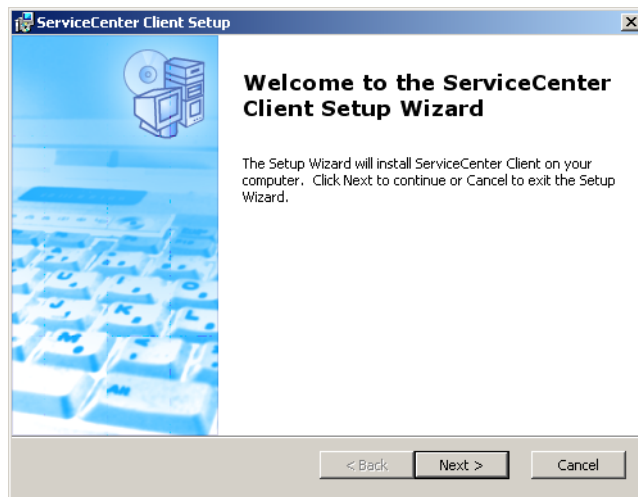
```
D:\>setup
```

D désigne le lecteur de CD-ROM. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre lecteur de CD-ROM.

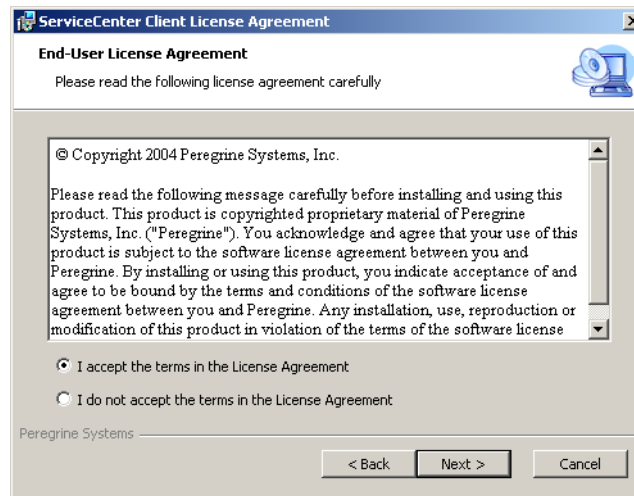


3 Cliquez sur **Install Windows Client (Installer le client Windows)**.

L'Assistant d'installation du client ServiceCenter s'ouvre.



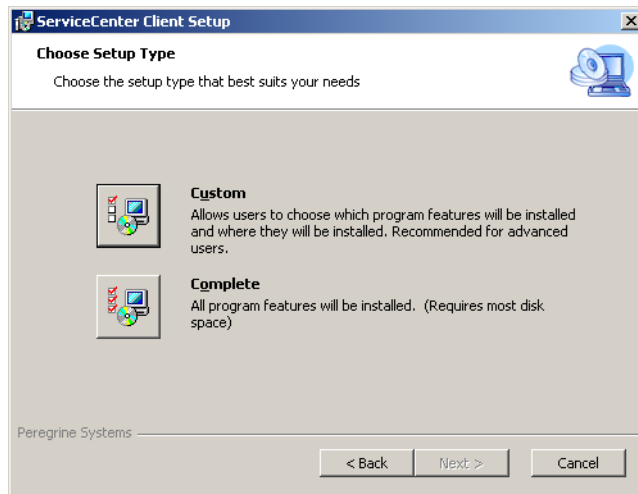
- 4 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour lire et accepter les termes du contrat de licence.



- 5 Sélectionnez l'option **I accept the terms in the License Agreement (J'accepte les termes du contrat de licence)**.

Le bouton **Next** devient actif.

6 Cliquez sur **Next** pour sélectionner le type d'installation.

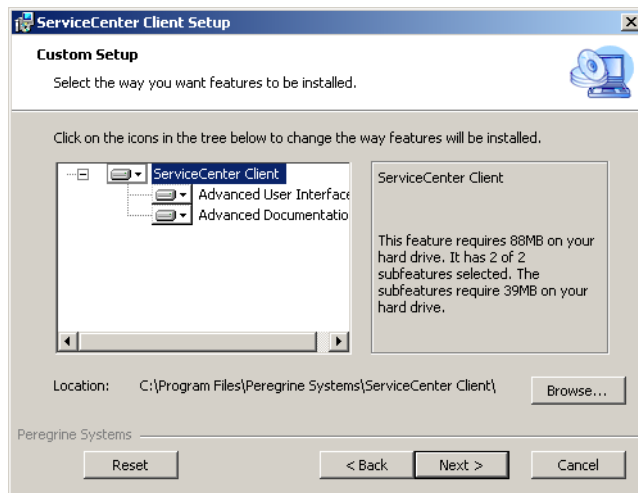


Pour choisir les fonctions du programme à installer, sélectionnez l'option Custom (Personnalisée). Voir l'Étape 7.

Pour installer l'intégralité des fonctions du programme, sélectionnez l'option Complete (Complète). Voir l'Étape 9.

7 Cliquez sur **Custom (Personnalisée)**.

La page d'installation personnalisée s'affiche.



8 Pour chaque fonction, sélectionnez une des options suivantes :

- **Will be installed on local hard drive (Sera installée sur le disque dur local)** – Seule la fonction sélectionnée est installée.
- **Entire feature will be installed on local hard drive (La fonction entière sera installée sur le disque dur local)** – La fonction sélectionnée ainsi que toutes ses sous-fonctions sont installées.
- **Entire feature will be unavailable (La fonction entière ne sera pas disponible)** – La fonction sélectionnée n'est pas installée.

Fonction	Option par défaut	Description
ServiceCenter Client (Client ServiceCenter)	Sera installée sur le disque dur local	Cette option installe le client ServiceCenter et la documentation de base de ServiceCenter. Il s'agit d'un composant <i>obligatoire</i> .
Advanced User Interface (Interface utilisateur avancée)	Sera installée sur le disque dur local	Cette option installe le plug-in d'administration qui comprend une perspective et des vues Administration. Il s'agit d'un composant <i>facultatif</i> .
Advanced Documentation (Documentation avancée)	Sera installée sur le disque dur local	Cette option installe la documentation de ServiceCenter destinée aux administrateurs. Il s'agit d'un composant <i>facultatif</i> .

Conseil : Vous avez la possibilité de fournir une aide en ligne à partir d'un emplacement central en installant le serveur d'aide. Pour plus d'informations, consultez le chapitre Serveur d'aide de ce manuel.

- a Si nécessaire, cliquez sur **Browse (Parcourir)** pour sélectionner l'emplacement du dossier d'installation.

Le chemin du dossier d'installation par défaut est le suivant :
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\

- b Cliquez sur **Rétablir** pour modifier vos options sur cette page de l'Assistant.
- c Cliquez sur **Next** pour continuer l'installation.

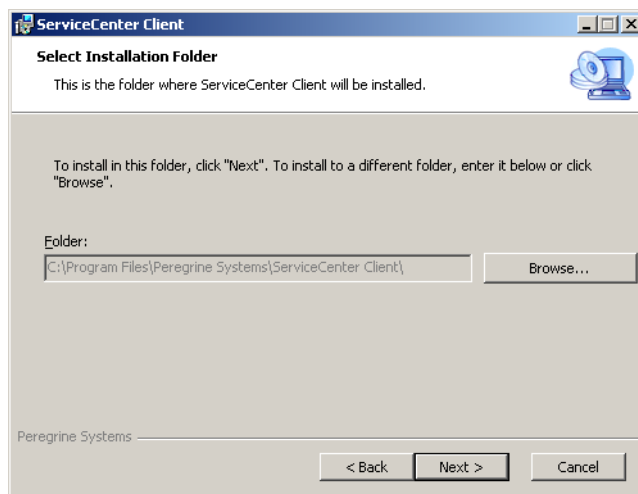
Passer à l'étape 11 pour poursuivre l'installation.

9 Cliquez sur **Complete**.

La page de sélection du dossier d'installation s'ouvre.

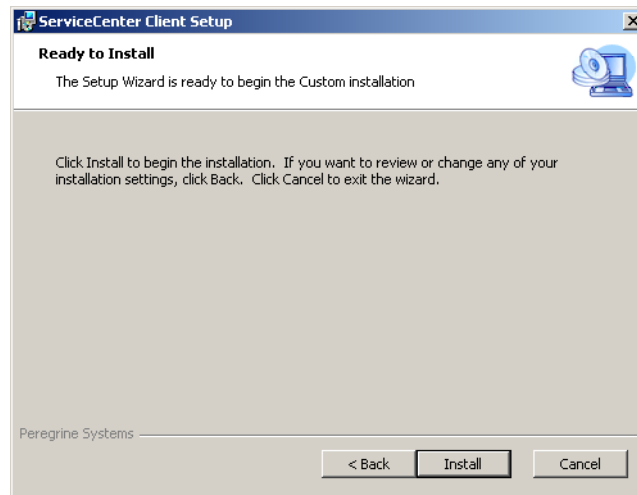
10 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Next (Suivant)** pour accepter le dossier d'installation par défaut.
Le chemin du dossier d'installation par défaut est le suivant :
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client
- Cliquez sur **Browse (Parcourir)** pour choisir un autre emplacement d'installation.

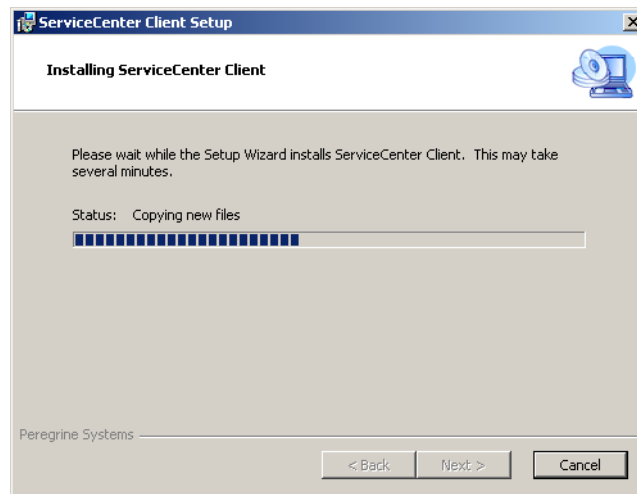


- 11 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour préparer la procédure d'installation.

La page indiquant que l'installation peut commencer s'ouvre.

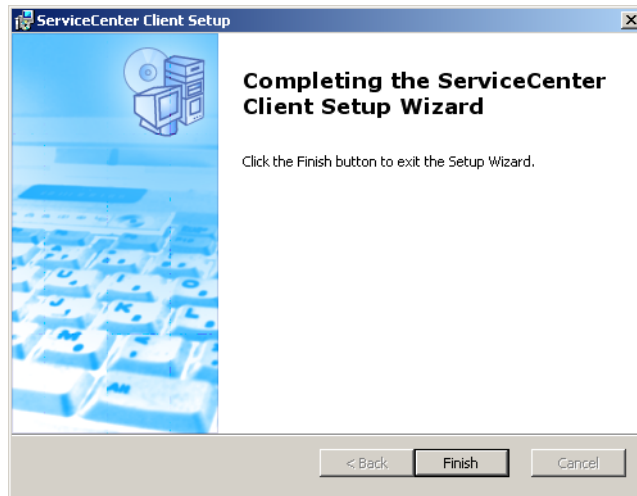


- 12 Cliquez sur **Install (Installer)** pour commencer à copier les fichiers d'installation.



Pour interrompre l'installation, cliquez sur **Cancel (Annuler)**.

La page Completing the ServiceCenter Client Setup Wizard (Fin de l'Assistant d'installation du serveur) s'ouvre lorsque l'installation est terminée.



- 13 Cliquez sur **Finish (Terminer)** pour quitter l'Assistant d'installation.

L'installation du client est terminée.

- 14 Dans le navigateur du CD-ROM d'installation, cliquez sur **Exit Install (Quitter l'installation)**.

Définition d'une nouvelle connexion client

La première fois que vous accédez au client, la fenêtre Connexions s'ouvre pour vous permettre de définir une connexion à un serveur hébergeant ServiceCenter. Vous pouvez ajouter et enregistrer plusieurs paramètres de connexion à partir de la fenêtre Connexions.

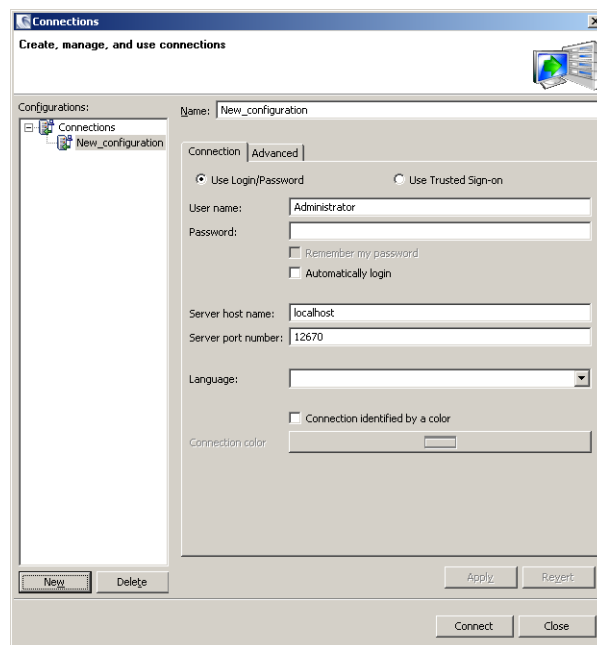
Pour définir une nouvelle connexion client

- 1 Dans le menu principal de Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > ServiceCenter Client > ServiceCenter Client**.

La fenêtre Connexions s'ouvre.

- 2 Cliquez sur **New (Nouveau)**.

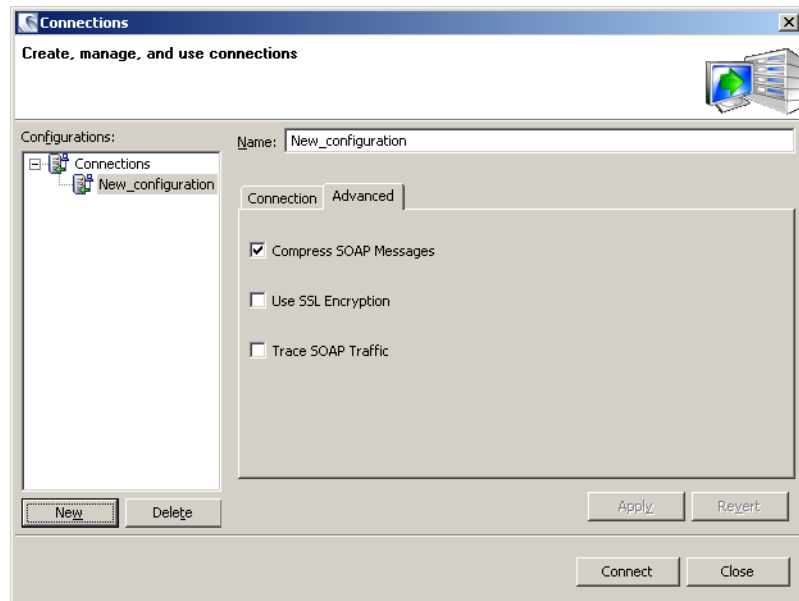
Un nouveau nœud apparaît alors dans le volet Connexions.



3 Tapez ou sélectionnez les paramètres de connexion souhaités.

Paramètre	Option par défaut	Description
Name (Nom)	New_configuration (Nouvelle_configuration)	Nom de cette configuration.
User name (Nom d'utilisateur)	Nom de l'utilisateur Windows actuellement connecté.	Nom utilisé pour vous connecter au serveur.
Password (Mot de passe)	Vide	Mot de passe utilisé pour vous connecter au serveur.
Remember my password (Retenir le mot de passe)	Faux	Option à activer pour que le système enregistre votre mot de passe.
Automatically login (Connexion automatique)	Faux	Option à activer pour vous connecter automatiquement lorsque vous démarrez le client ServiceCenter.
Server host name (Nom d'hôte du serveur)	localhost	Nom du serveur qui héberge le service ServiceCenter.
Server port number (Numéro de port du serveur)	12670	Numéro de port que votre ordinateur utilise pour se connecter au serveur.
Language (Langue)	Vide	Langue à utiliser pour cette session (pouvant être différente de la langue définie sur l'ordinateur).
Connection identified by a color (Connexion identifiée par une couleur)	Vide	Option à activer pour changer la couleur d'arrière-plan de votre connexion.

- 4 Cliquez sur **Advanced (Options avancées)** pour définir d'autres options de connexion.



Les paramètres avancés sont facultatifs.

Paramètre	Description
Trace SOAP traffic (Tracer le trafic SOAP)	Option à activer pour consigner les messages SOAP dans un fichier journal, à des fins de débogage.
Compress SOAP messages (Compresser les messages SOAP)	Option à activer pour compresser les messages SOAP à l'aide du codage GNU zip (gzip). Cela permet de réduire le volume de données en provenance et à destination du serveur.
Use SSL Encryption (Utiliser le chiffrement SSL)	Option à activer pour utiliser un outil de chiffrement SSL (Secure Socket Layer) afin de protéger vos données lors de leur transfert via le réseau.
CA Certificates File (Fichier de certification d'autorité racine)	Liste des autorités de certification reconnues comme fiables. Vous pouvez utiliser le même fichier pour chaque connexion.

Important : Vous devez impérativement définir un fichier de certification CA valide pour permettre le chiffrement SSL. Un fichier de certification exemple nommé cacerts se trouve à l'emplacement suivant :
 <chemin_installation>\ServiceCenter Client\plugins\com.peregrine.commons_6.0.0.0<build>

- 5 Cliquez sur **OK** pour enregistrer ces paramètres avancés.
- 6 Cliquez sur **Apply (Appliquer)** pour ajouter la connexion.
- 7 Pour ajouter d'autres connexions, répétez les étapes 2 à 6 de cette procédure.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration du client Windows, voir l'aide en ligne de ServiceCenter.

Connexion à un serveur ServiceCenter

Vous pouvez vous connecter à plusieurs serveurs à partir d'un seul et même client ServiceCenter. Une fenêtre s'ouvre pour chaque connexion.

Pour se connecter à un serveur ServiceCenter

- 1 Dans le menu principal de Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > ServiceCenter Client > ServiceCenter Client**.

La fenêtre Connexions s'ouvre.

- 2 Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Double-cliquez sur une connexion.
 - Cliquez sur une connexion, puis sur le bouton **Connecter**.

Installation du client ServiceCenter en mode silencieux

Vous pouvez installer le client ServiceCenter en mode silencieux à partir de l'invite de commandes Windows. L'installation en mode silencieux revient à accepter toutes les options par défaut de l'Assistant d'installation du client ServiceCenter.

Pour installer le client ServiceCenter en mode silencieux

- 1 Cliquez sur **Démarrer > Programmes > Accessoires > Invite de commandes.**

L'invite de commandes Windows s'ouvre.

- 2 Tapez l'une des commandes suivantes :

Commande	Description
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q</code>	Installe le client ServiceCenter sans afficher l'Assistant d'installation du client ServiceCenter.
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /qn+</code>	Installe le client ServiceCenter en affichant uniquement la page de l'Assistant d'installation du client ServiceCenter qui indique la fin de l'installation.
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q /L* "C:\msi.log"</code>	Installe le client ServiceCenter sans afficher l'Assistant d'installation du client ServiceCenter. Crée un fichier journal utilisant le niveau de verbose le plus élevé.

Remarque : Remplacez D: \ par la lettre identifiant votre lecteur de CD-ROM.
Remplacez C: \msi . log par le chemin d'accès au fichier journal dans lequel enregistrer les informations d'installation.

- 3 Appuyez sur **ENTRÉE.**

L'Assistant d'installation du client ServiceCenter installe le client en mode silencieux.

Installation d'un client ServiceCenter partagé

Il est possible d'installer le client ServiceCenter sur un partage réseau afin que plusieurs utilisateurs l'exécutent depuis ce partage. Dans une configuration client partagée, vous pouvez autoriser chaque utilisateur à disposer de ses propres paramètres locaux ou leur imposer des paramètres communs. Le serveur ServiceCenter tient compte de chaque connexion client séparément, quelle qu'en soit la source.

Pour installer une instance partagée du client ServiceCenter

- 1 Installez le client ServiceCenter sur un serveur réseau. Pour plus d'informations, consultez la section [Installation du client Windows ServiceCenter à la page 70](#).
- 2 Créez un partage réseau Windows pour le dossier dans lequel est installé le client ServiceCenter et autorisez les utilisateurs à accéder à ce partage. Pour plus d'informations, consultez l'aide de Windows. Exemple :

\\my_server\ServiceCenter Client

- 3 Ouvrez une session sur le système de chaque utilisateur qui sera amené à utiliser le client partagé.
- 4 Connectez le partage réseau à une lettre de lecteur sur le système local. Exemple :

Lettre	Connectée à
F:	<i>\\my_server\ServiceCenter Client</i>

- 5 Créez un raccourci Windows vers le fichier `ServiceCenter.exe` du partage réseau. Exemple :

F:\ServiceCenter.exe

Par défaut, tous les utilisateurs partagent les mêmes paramètres de client. Si vous souhaitez que chacun puisse définir ses propres paramètres, passez à l'étape suivante.

- 6 Modifiez les propriétés de la cible du raccourci Windows afin d'ajouter les informations suivantes à la suite du nom de l'exécutable.

```
-data "%USERPROFILE%\Peregrine Systems\workspace"
```

Le paramètre `-data` vous permet d'indiquer un chemin où stocker les paramètres du client. L'exemple de chemin ci-dessus ajoute le dossier `workspace` (espace de travail) dans le dossier `Documents and Settings` de l'utilisateur actuellement connecté.

Remarque : Si votre chemin comprend des espaces, délimitez-le par des guillemets doubles. Exemple :

```
F:\ServiceCenter.exe -data "%USERPROFILE%\  
Peregrine Systems\workspace"
```

Installation du pilote ODBC de ServiceCenter

ReportCenter nécessite le pilote ODBC de ServiceCenter.

Pour installer le pilote ODBC de ServiceCenter

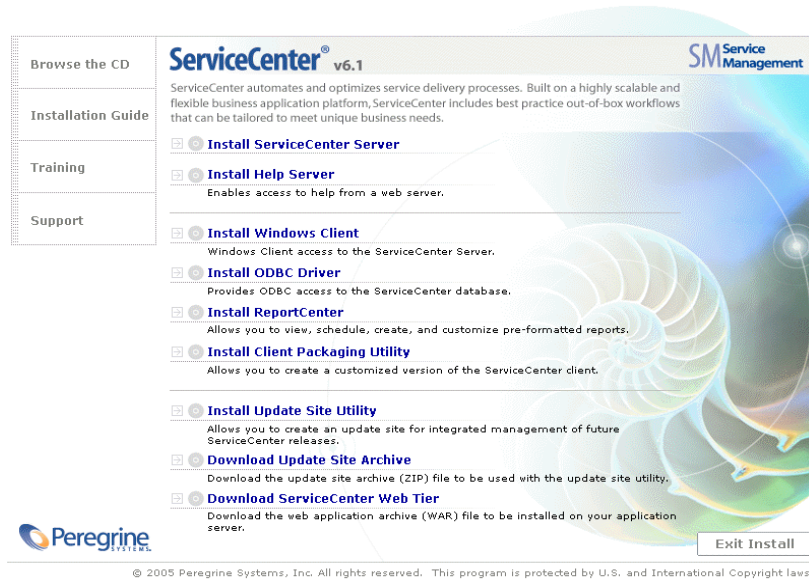
- 1 Insérez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du CD-ROM démarre automatiquement. Si la fonction d'exécution automatique est désactivée, suivez une des méthodes ci-dessous pour démarrer ce dernier manuellement :

- Utilisez l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM. Double-cliquez sur `setup.exe`.
- Démarrez l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commandes Windows. Tapez la commande suivante :

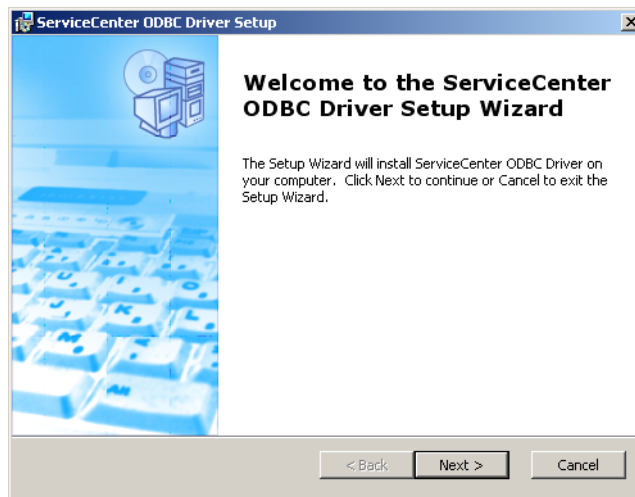
```
D:\>setup
```

D désigne le lecteur de CD-ROM. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre lecteur de CD-ROM.

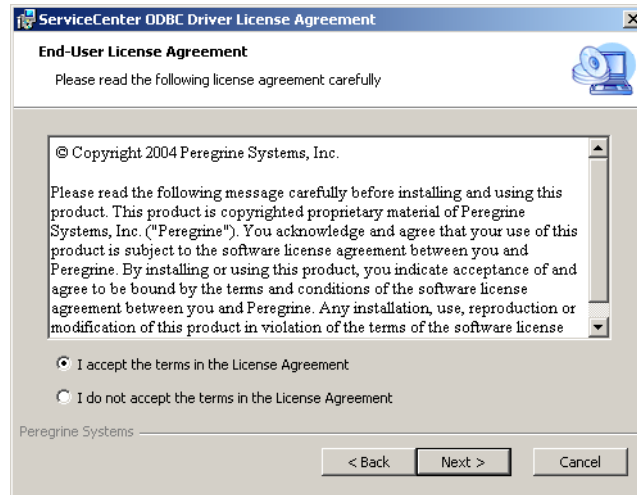


2 Cliquez sur **Install ODBC Driver** (Installer le pilote ODBC).

L'Assistant d'installation du pilote ODBC de ServiceCenter s'ouvre.



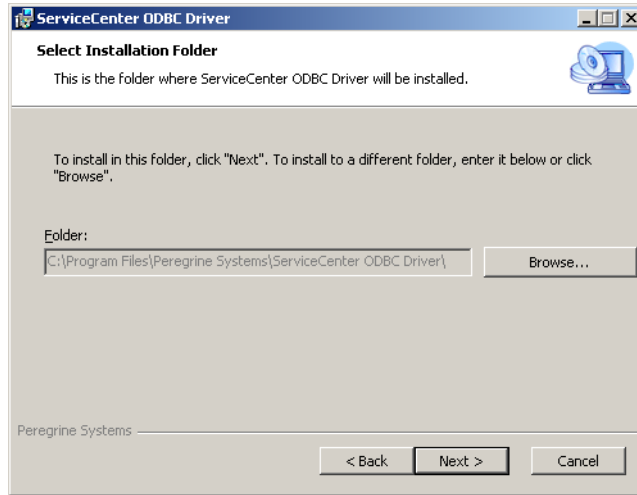
- 3 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour lire et accepter les termes du contrat de licence.



- 4 Sélectionnez l'option **I accept the terms in the License Agreement (J'accepte les termes du contrat de licence)**.

Le bouton **Next** devient actif.

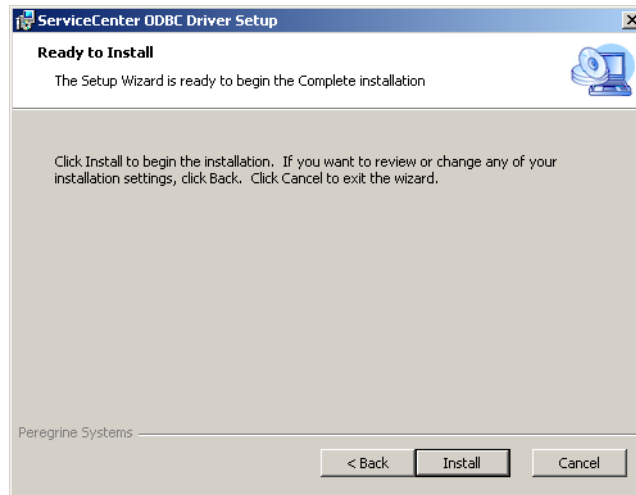
- 5 Cliquez sur **Next** pour sélectionner le dossier d'installation.



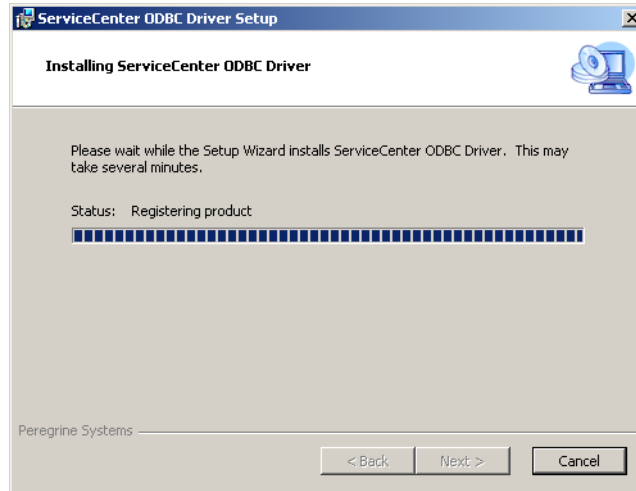
Le chemin du dossier d'installation par défaut est le suivant :
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter ODBC Driver

- 6 Le cas échéant, cliquez sur **Browse (Parcourir)** pour choisir un autre emplacement.

- 7 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour préparer la procédure d'installation.



- 8 Cliquez sur **Install (Installer)** pour commencer à copier les fichiers d'installation.



Pour interrompre l'installation, cliquez sur Cancel (Annuler).

La page Completing the ServiceCenter ODBC Setup Wizard (Fin de l'Assistant d'installation du pilote ODBC de ServiceCenter) s'ouvre lorsque l'installation est terminée.



- 9 Cliquez sur **Finish (Terminer)** pour quitter l'Assistant d'installation.
- 10 Dans le navigateur du CD-ROM d'installation, cliquez sur **Exit Install (Quitter l'installation)**.

Installation de ReportCenter

ReportCenter affiche et imprime des rapports de façon interactive à l'aide d'une interface utilisateur graphique. Pour plus d'informations sur ReportCenter, consultez le manuel *ServiceCenter 6.1 ReportCenter Guide* disponible 6.1 dans l'aide de ServiceCenter.

Important : Vous devez commencer par installer le pilote ODBC de ServiceCenter pour pouvoir utiliser ReportCenter.

Pour installer ReportCenter

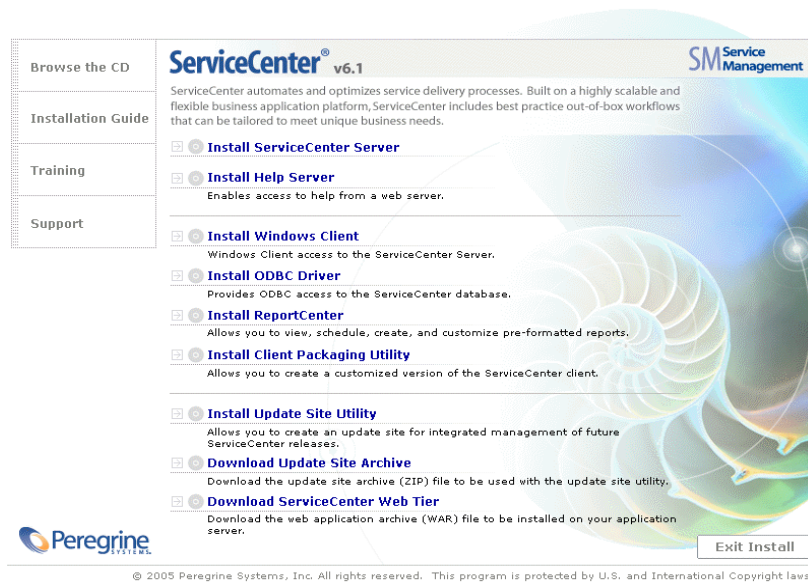
- 1 Insérez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du CD-ROM démarre automatiquement. Si la fonction d'exécution automatique est désactivée, suivez une des méthodes ci-dessous pour démarrer ce dernier manuellement :

- Utilisez l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM. Double-cliquez sur `setup.exe`.
- Démarrez l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commandes Windows. Tapez la commande suivante :

```
D:\>setup
```

D désigne le lecteur de CD-ROM. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre lecteur de CD-ROM.

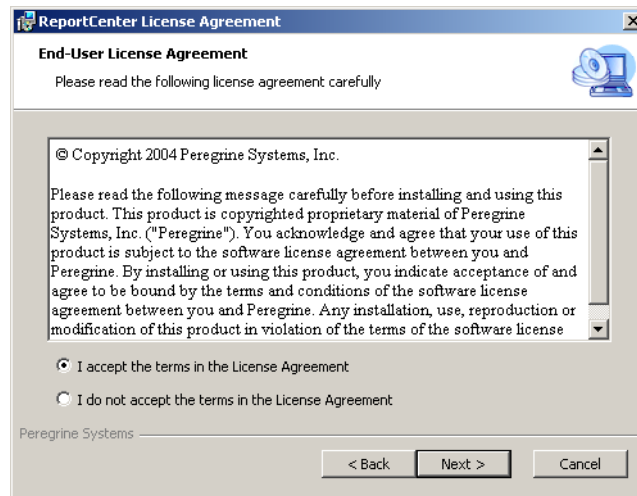


2 Cliquez sur **Install ReportCenter (Installer ReportCenter)**.

L'Assistant d'installation de ReportCenter s'ouvre.



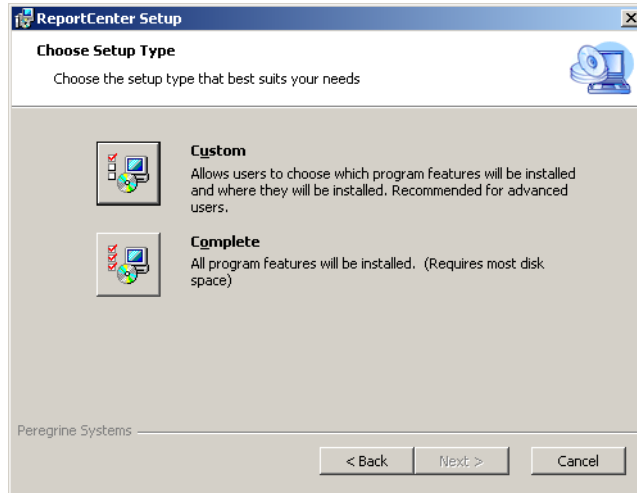
- 3 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour lire et accepter les termes du contrat de licence.



- 4 Sélectionnez l'option **I accept the terms in the License Agreement (J'accepte les termes du contrat de licence)**.

Le bouton Next devient actif.

5 Cliquez sur **Next** pour sélectionner le type d'installation.

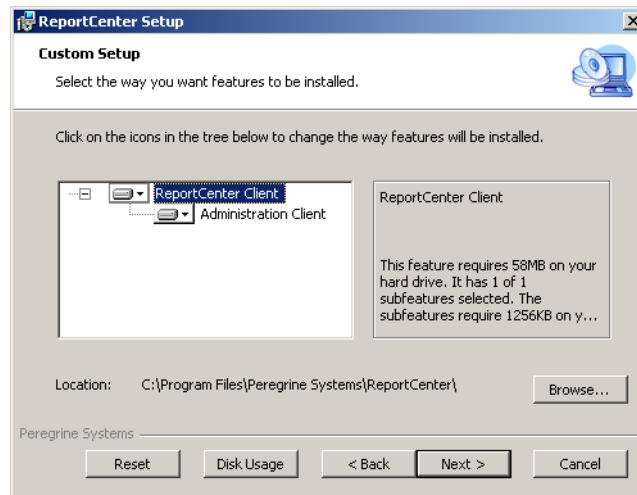


Pour choisir les fonctions du programme à installer, sélectionnez l'option Custom (Personnalisée). Voir l'[Étape 6](#).

Pour installer l'intégralité des fonctions du programme, sélectionnez l'option Complete (Complète). Voir l'[Étape 8](#).

6 Cliquez sur Custom (Personnalisée).

La page d'installation personnalisée s'affiche.



7 Pour chaque fonction, sélectionnez une des options suivantes :

- **Will be installed on local hard drive (Sera installée sur le disque dur local)** – Seule la fonction sélectionnée est installée.
- **Entire feature will be installed on local hard drive (La fonction entière sera installée sur le disque dur local)** – La fonction sélectionnée ainsi que toutes ses sous-fonctions sont installées.
- **Entire feature will be unavailable (La fonction entière ne sera pas disponible)** – La fonction sélectionnée n'est pas installée.

Fonction	Option par défaut	Description
ReportCenter Client (Client ReportCenter)	Sera installée sur le disque dur local	Cette option installe le client ReportCenter. Il s'agit d'un composant <i>obligatoire</i> .
Administration Client (Client d'administration)	Sera installée sur le disque dur local	Cette option installe le client d'administration. Il s'agit d'un composant <i>facultatif</i> .

- a Si nécessaire, cliquez sur **Browse (Parcourir)** pour sélectionner l'emplacement du dossier d'installation.

Le chemin du dossier d'installation par défaut est le suivant :
C:\Program Files\Peregrine Systems\ReportCenter

- b Cliquez sur **Reset (Rétablir)** pour modifier vos options sur cette page de l'Assistant.
- c Cliquez sur **Disk Usage (Espace disque)** pour afficher la quantité d'espace nécessaire pour chaque fonction et l'espace disponible sur votre système.
- d Cliquez sur **Next** pour continuer l'installation.

Passez à l'étape 10 pour poursuivre l'installation.

- 8 Cliquez sur **Complete**.

La page de sélection du dossier d'installation s'ouvre.

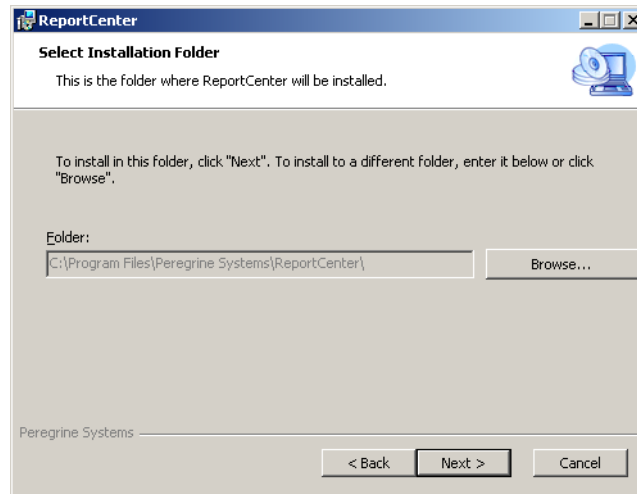
9 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Next (Suivant)** pour accepter le dossier d'installation par défaut.

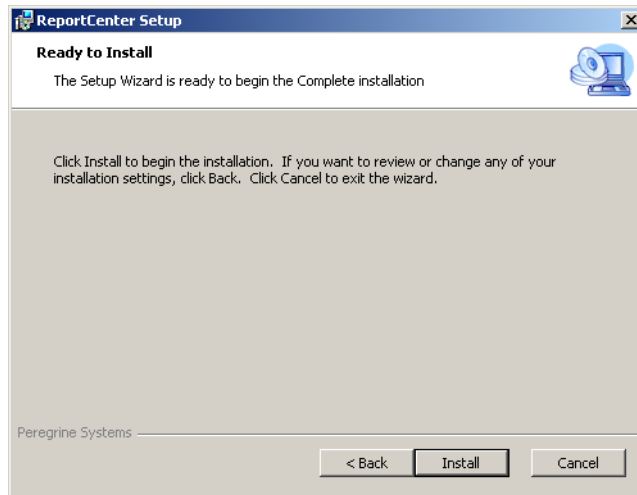
Le chemin du dossier d'installation par défaut est le suivant :

C:\Program Files\Peregrine Systems\ReportCenter

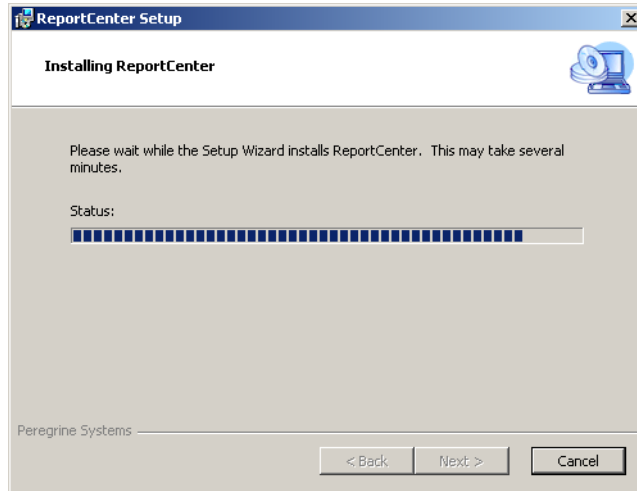
- Cliquez sur **Browse (Parcourir)** pour choisir un autre emplacement d'installation.



10 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour préparer la procédure d'installation.



11 Cliquez sur **Install (Installer)** pour commencer à copier les fichiers d'installation.



Pour interrompre l'installation, cliquez sur **Cancel (Annuler)**.

La boîte de dialogue Completing the ReportCenter Setup Wizard (Fin de l'Assistant d'installation de ReportCenter) s'ouvre lorsque l'installation est terminée.



- 12 Cliquez sur **Finish (Terminer)** pour quitter l'Assistant d'installation.
- 13 Dans le navigateur du CD-ROM d'installation, cliquez sur **Exit Install (Quitter l'installation)**.

Désinstallation du client ServiceCenter ou de ses composants

Vous pouvez désinstaller le client ServiceCenter, le pilote ODBC ou ReportCenter par le biais de l'option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration.

Pour désinstaller le client ServiceCenter ou ses composants

- 1 Dans le menu principal de Windows, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > Ajout/Suppression de programmes**.

La boîte de dialogue correspondante s'ouvre.

- 2 Faites défiler la liste jusqu'au programme ServiceCenter Client et cliquez sur **Supprimer**.

Un message de confirmation de la suppression s'affiche.

- 3 Cliquez sur **Oui**.

La procédure de désinstallation prend quelques minutes. D'autres messages indiquent la progression de la désinstallation.

À la fin de la désinstallation, vous revenez à la boîte de dialogue Ajout/Suppression de programmes.

- 4 Répétez la procédure de l'**Étape 1** à l'**Étape 3** pour le pilote ODBC et pour ReportCenter.
- 5 Cliquez sur **Fermer**.

Important : Le processus de désinstallation préserve tous les paramètres de configuration du client. Vous devez supprimer ces fichiers manuellement si vous procédez à la désinstallation complète de ServiceCenter du système. Peregrine Systems vous recommande de supprimer l'intégralité du dossier d'installation du client si vous ne souhaitez conserver aucun paramètre.



4 Installation du niveau Web

CHAPITRE

L'installation du niveau Web permet aux clients d'utiliser une interface Web pour accéder au serveur ServiceCenter.

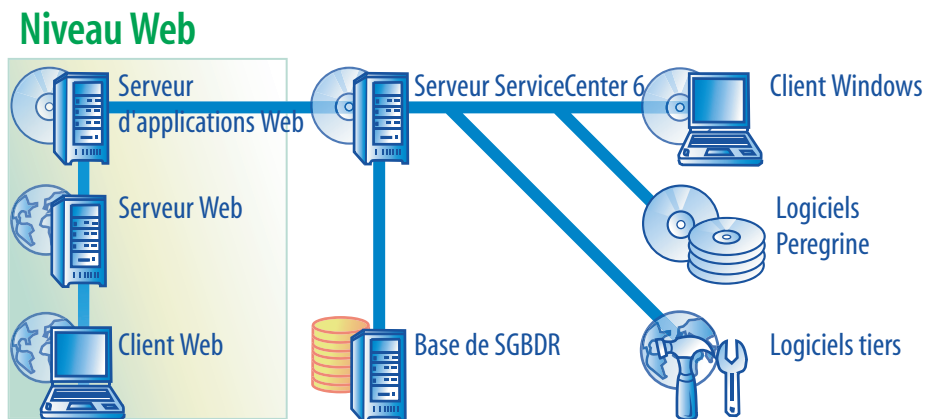
Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- Architecture du niveau Web à la page 102
- Configuration du navigateur pour le client Web à la page 103
- Installation du niveau Web à la page 103
- Accès à ServiceCenter à partir du client Web à la page 114

Architecture du niveau Web

Le niveau Web ServiceCenter utilise un serveur Web et un serveur d'applications Web pour autoriser l'accès aux formulaires ServiceCenter par le biais d'un navigateur Web. Le serveur Web gère les demandes HTTP entrantes alors que le serveur d'applications Web exécute le code Java et JSP nécessaire pour se connecter à ServiceCenter.

Remarque : Certains serveurs d'applications Web, tels que Tomcat et WebSphere, incluent des serveurs Web intégrés.



Vous installez le niveau Web sur les plates-formes Windows ou UNIX en déployant le fichier `sc.war` sur votre serveur d'applications Web. La plupart des serveurs d'applications Web nécessitent également l'installation du kit de développement Java J2SE de Sun (JDK). Voir l'[Installation d'un JDK compatible](#) à la page 104.

Configuration du navigateur pour le client Web

Pour permettre aux utilisateurs d'accéder au client Web par le biais d'un navigateur, il vous faut activer les options et paramètres suivants :

- Activer les cookies
- Activer Java
- Activer JavaScript
- Activer les fenêtres contextuelles. Vous pouvez ajouter l'URL du serveur ServiceCenter dans la liste d'exceptions des fenêtres contextuelles.

Pour afficher la vue graphique de workflow, installez un des composants Java suivants :

SE	Composant Java à installer
Windows XP	Plug-in de la machine virtuelle Java (JVM)
Tous les autres systèmes d'exploitation	Environnement d'exécution Java (JRE) de Sun version 1.4.2 ou ultérieure

Installation du niveau Web

Pour installer le niveau Web ServiceCenter, procédez comme suit :

- Étape 1** Installez un kit de développement Java (JDK) compatible. Voir l'Installation d'un JDK compatible à la page 104.
- Étape 2** Installez un serveur d'applications Web compatible. Voir l'Installation d'un serveur d'applications Web compatible à la page 105.
- Étape 3** Installez un serveur Web compatible. Voir l'Installation d'un serveur Web compatible à la page 109.
- Étape 4** Déployez le fichier `sc.war` sur votre serveur d'applications Web. Voir le Déploiement du fichier `sc.war` à la page 109.

- Étape 5** Installez tous les autres fichiers JAR nécessaires à votre serveur d'applications Web. Voir l'[Installation d'autres fichiers JAR pour le serveur d'applications Web](#) à la page 110.
- Étape 6** Adaptez les paramètres de mémoire du serveur d'applications Web à votre environnement de production. Voir la [Configuration de la taille du segment mémoire du serveur d'applications Web](#) à la page 110.
- Étape 7** Définissez les préférences globales du client Web dans le fichier `web.xml`. Voir la [Définition des préférences du client Web à partir du fichier de configuration web.xml](#) à la page 111.

Installation d'un JDK compatible

Vous devez installer un kit de développement Java (JDK) pour exécuter votre serveur d'applications Web. Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur d'applications Web pour déterminer la version du JDK compatible avec ce serveur. Les instructions d'installation suivantes concernent le J2SE 1.4.2 SDK de Sun, que vous pouvez utiliser avec Tomcat 4.1.29.

Pour installer le J2SE 1.4.2 SDK de Sun

- 1 Accédez au site Web à l'adresse <http://www.java.sun.com/downloads>.
- 2 Cliquez sur le lien **J2SE 1.4.2 SDK** et localisez la dernière version disponible.
- 3 Accédez à votre système d'exploitation (exemple : Solaris), et téléchargez le dernier SDK adapté à celui-ci.

Important : Veillez à télécharger le SDK et non l'environnement d'exécution Java (JRE).

Installation d'un serveur d'applications Web compatible

Vous pouvez installer un serveur d'applications Tomcat, WebLogic ou WebSphere en tant que serveur d'applications Web. Consultez la matrice de compatibilité ServiceCenter pour connaître la liste de tous les composants pris en charge pour le niveau Web.

Serveur d'applications Apache Tomcat

Suivez la procédure suivante pour installer un serveur d'applications Apache Tomcat.

- 1 Accédez au site Web à l'adresse <http://jakarta.apache.org>.
- 2 Cliquez sur le lien **Tomcat**, puis faites défiler la page jusqu'à la dernière version compatible de Tomcat.
- 3 Téléchargez le fichier adapté à votre système d'exploitation.
- 4 Définissez la variable d'environnement JAVA_HOME.

Voir la [Définition de la variable d'environnement JAVA_HOME](#) à la page 105.

- 5 Le cas échéant, installez des fichiers JAR supplémentaires ou plus récents.

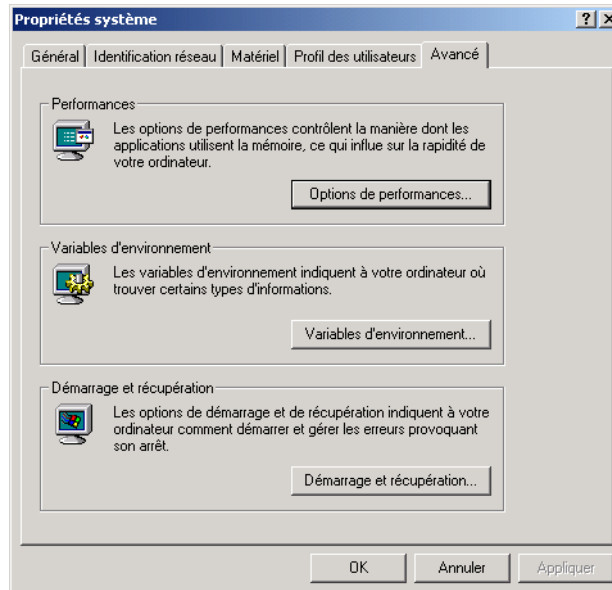
Voir l'[Installation d'autres fichiers JAR pour le serveur d'applications Web](#) à la page 110.

Définition de la variable d'environnement JAVA_HOME

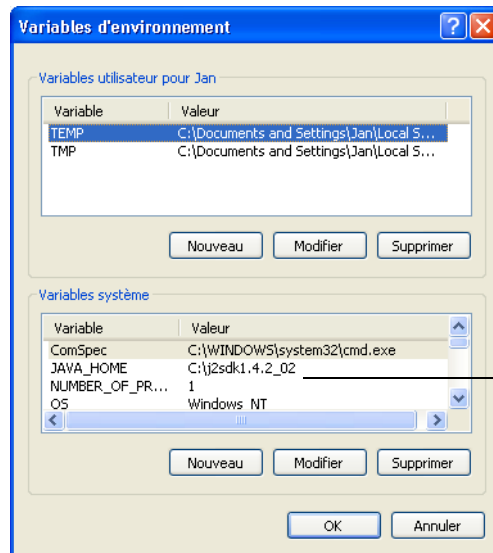
Si vous utilisez Tomcat en tant que serveur d'applications, vous devez définir manuellement une variable d'environnement JAVA_HOME avant de démarrer ce serveur pour la première fois. Cette variable spécifie l'emplacement des fichiers du kit de développement Java (JDK).

Pour ajouter la variable d'environnement JAVA_HOME

- 1 Sur le Bureau, cliquez avec le bouton droit sur l'icône **Poste de travail** et sélectionnez **Propriétés** pour ouvrir la boîte de dialogue Propriétés système.

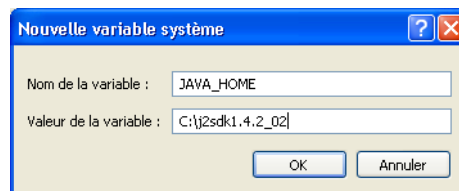


2 Cliquez sur **Avancé** > **Variables d'environnement**.



Ajoutez la variable
JAVA_HOME à la liste
de variables.

3 Dans la zone Variables système, cliquez sur le bouton **Nouveau** pour ouvrir la boîte de dialogue **Nouvelle variable système**.



- a Tapez **JAVA_HOME** dans le champ **Nom de la variable**.
- b Tapez le chemin d'accès aux fichiers du JDK dans le champ **Valeur de la variable**. Exemple : `C:\j2sdk1.4.2_02`.

4 Cliquez trois fois sur **OK** pour quitter la boîte de dialogue.

Pour plus d'informations sur le démarrage et l'arrêt des serveurs, consultez l'aide de ServiceCenter 6.1.

Serveur d'applications WebSphere

Suivez la procédure suivante pour installer une version compatible du serveur d'applications WebSphere.

- 1 Procurez-vous et installez une version compatible du serveur d'applications IBM WebSphere.

Votre version du serveur d'applications WebSphere inclut IBM http Server.

- 2 Définissez la variable d'environnement WAS_HOME.

Pour plus d'instructions, reportez-vous à la documentation de WebSphere.

- 3 Définissez le mode classloader du niveau Web ServiceCenter sur PARENT_LAST.

Pour plus d'instructions, reportez-vous à la documentation de WebSphere.

- 4 Le cas échéant, installez des fichiers JAR supplémentaires ou plus récents.

Voir l'[Installation d'autres fichiers JAR pour le serveur d'applications Web](#) à la page 110.

Serveur d'applications WebLogic

Suivez la procédure suivante pour installer une version compatible du serveur d'applications WebLogic.

- 1 Procurez-vous et installez une version compatible du serveur d'applications Web WebLogic.

Votre version de WebLogic inclut le kit de développement Java (JDK).

- 2 Définissez la variable d'environnement BEA_HOME.

Pour plus d'instructions, reportez-vous à la documentation de WebLogic.

- 3 Le cas échéant, installez des fichiers JAR supplémentaires ou plus récents.

Voir l'[Installation d'autres fichiers JAR pour le serveur d'applications Web](#) à la page 110.

Installation d'un serveur Web compatible

Votre serveur d'applications Web peut ou non inclure un serveur Web intégré. Dans un environnement de développement, vous pouvez configurer votre serveur d'applications Web de manière qu'il fasse également office de serveur Web, pour traiter les demandes HTTP. Dans un environnement de production, les performances seront meilleures si vous utilisez un serveur Web tel que Apache ou IBM HTTP Server. Consultez la matrice de compatibilité ServiceCenter pour connaître la liste de tous les composants du niveau Web.

Pour installer le serveur Web Apache

- 1 Accédez au site Web à l'adresse <http://httpd.apache.org/>.
- 2 Cliquez sur les liens pour télécharger une version compatible du serveur HTTP Apache.

Pour installer le serveur IBM HTTP Server

- Le serveur IBM HTTP Server est inclus dans WebSphere Application Server.

Déploiement du fichier sc.war

Le fichier `sc.war` contient une application Web compatible J2EE qui s'exécute sur votre serveur d'applications Web. Chaque serveur d'applications Web suit une méthode bien spécifique pour déployer les applications Web. Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur d'applications Web pour plus d'instructions sur le déploiement d'un fichier WAR. Vous pouvez également consulter les articles suivants de la base de connaissances pour plus d'informations.

Serveur d'applications Web	Article correspondant
Tomcat 4.1.29	Déploiement du niveau Web ServiceCenter 6 sur Tomcat 4.1.29
WebSphere 5.0	Déploiement du niveau ServiceCenter 6 sur WebSphere 5.0
WebSphere 6.0	Déploiement du niveau ServiceCenter 6 sur WebSphere 6.0

Installation d'autres fichiers JAR pour le serveur d'applications Web

Votre serveur d'applications Web peut nécessiter des fichiers JAR supplémentaires ou plus récents pour exécuter le niveau Web. Le tableau suivant répertorie les fichiers JAR requis par divers serveurs d'applications Web et JDK.

Fichier JAR	Mise à jour pour	À placer dans	Disponible à l'adresse
jsse.jar	Tomcat sur JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://java.sun.com/products/jsse/
xercesImpl.jar	Tomcat sur JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://xml.apache.org/ distribué avec Xalan-J 2.6.0 ou 2.5.1
	Tomcat sur JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/common/endorsed	
	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	
xml-apis.jar	Tomcat sur JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://xml.apache.org/ distribué avec Xalan-J 2.6.0 ou 2.5.1
	Tomcat sur JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/common/endorsed	
	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	
xalan.jar	Tomcat sur JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://xml.apache.org/
	Tomcat sur JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/common/endorsed	
	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	
	WebSphere Application Server 5.1.0	\$WAS_HOME/java/jre/lib/endorsed	

Configuration de la taille du segment mémoire du serveur d'applications Web

La taille du segment mémoire du serveur d'applications Web détermine directement le nombre de connexions que chaque serveur peut gérer. La plupart des serveurs d'applications nécessitent un segment mémoire d'une taille au moins égale à 256 Mo pour des performances optimales. Si les performances des connexions du client Web ne vous donnent pas satisfaction, essayez d'augmenter la taille du segment mémoire. Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur d'applications Web pour plus d'instructions sur la définition de la taille du segment mémoire.

Définition des préférences du client Web à partir du fichier de configuration web.xml

Vous pouvez définir les préférences globales du client Web dans le fichier web.xml stocké sur le serveur Web. Les paramètres définis dans ce fichier déterminent les préférences de l'intégralité des clients Web. Voir la section Administration de ServiceCenter dans l'aide en ligne pour consulter la liste des paramètres et une présentation détaillée de chacun d'entre eux.

Pour définir les préférences du client dans le fichier web.xml :

- 1 Ouvrez le fichier sc.war dans un programme de gestion des archives.

Vous pouvez télécharger ce fichier sur le CD-ROM d'installation de ServiceCenter.

- 2 Extrayez le fichier web.xml de l'archive Web vers votre système local.

Conseil : Veillez à extraire ce fichier dans son dossier par défaut, à savoir WEB-INF\, pour conserver ce chemin d'accès lorsque vous l'archiverez à nouveau.

- 3 Ouvrez le fichier web.xml dans un éditeur de texte.

4 Ajoutez ou modifiez les préférences dans ce fichier.

Vous devez définir au moins les paramètres **sc.host** et **sc.port**.

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!DOCTYPE web-app PUBLIC "-//Sun Microsystems,
Inc.//DTD Web Application 2.2//EN"
"http://java.sun.com/j2ee/dtds/web-app_2_2.dtd">
<web-app>
  <display-name>ServiceCenter</display-name>
  <description>Peregrine ServiceCenter</description>
  ...
  <init-param>
    <param-name>sc.host</param-name>
    <param-value>localhost</param-value>
  </init-param>
  <init-param>
    <param-name>sc.port</param-name>
    <param-value>12670</param-value>
  </init-param>
  ...

```

Définition de sc.host ————

Définition de sc.port ————

Pour une liste des paramètres Web les plus courants, consultez la section [Paramètres Web généralement définis à la page 113](#).

5 Enregistrez le fichier.

6 Remplacez le fichier web.xml mis à jour dans l'archive sc.war.

Important : Le fichier web.xml doit inclure le chemin d'accès WEB-INF\.

Les clients Web utiliseront les préférences définies dans le fichier web.xml lorsque vous aurez déployé le fichier sc.war sur le niveau Web.

Fichiers journaux du niveau Web

Le niveau Web ServiceCenter crée des fichiers journaux à l'emplacement par défaut utilisé par votre serveur d'applications Web. Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur d'applications Web pour connaître le nom et l'emplacement du fichier journal.

Paramètres Web généralement définis

Paramètre	Valeur par défaut	Description
sc.host	localhost	Ce paramètre spécifie le nom d'hôte du serveur ServiceCenter.
sc.port	12670	Ce paramètre spécifie le numéro du port de communication sur lequel le serveur ServiceCenter écoute les demandes.
sc.formcache	true	Le client Web stocke une copie des formulaires auxquels les utilisateurs ont accédé en mémoire, et non sur le disque dur. Si un formulaire est modifié, le client Web en récupère une nouvelle copie sur le serveur. Si vous attribuez la valeur true (vrai) à ce paramètre, le client Web n'accède pas au serveur chaque fois que vous ouvrez un formulaire, ce qui permet de réduire la charge sur le réseau et le serveur. Si vous attribuez la valeur false (faux) à ce paramètre, vous réduisez la mémoire utilisée sur le système du client Web.
sc.refreshmessages	false	Ce paramètre détermine si le navigateur vérifie ou non l'arrivée de nouveaux messages sur le serveur d'applications.
sc.refreshmessinterval	15000	Ce paramètre détermine la fréquence (en millisecondes) selon laquelle le navigateur vérifie l'arrivée de nouveaux messages sur le serveur d'applications.
sc.viewactivenotes	false	Ce paramètre détermine si un message contextuel s'affiche ou non lorsque le serveur envoie un message.
sc.helpserverhost	localhost	Ce paramètre spécifie le nom du serveur d'aide de ServiceCenter.
sc.helpserverport	80	Ce paramètre spécifie le numéro du port de communication sur lequel le serveur d'aide de ServiceCenter écoute les demandes.
sc.compress	false	Ce paramètre spécifie si les données transmises entre les clients Web et le niveau Web ServiceCenter sont compressées ou non.
sc.ssl	false	Ce paramètre permet au client Web de crypter les communications à l'aide du certificat de démonstration du serveur.
sc.cacerts	WEB-INF	Ce paramètre indique le chemin d'accès aux certificats d'autorité racine requis par SSL.

Accès à ServiceCenter à partir du client Web

Les URL suivantes vous permettent d'accéder à ServiceCenter depuis le niveau Web.

- L'adresse du client Web standard est la suivante :
<http://<serveur>:<port>/sc/index.do>
- L'adresse du client Web ESS (Employee Self-Service) est la suivante :
<http://<serveur>:<port>/sc/ess.do>
- L'adresse du client Web accessible est la suivante :
<http://<serveur>:<port>/sc/accessible.do>
Cette adresse désactive le mode liste d'enregistrement et le menu classique, non conformes aux exigences liées à l'accessibilité.
- L'adresse du client Web ESS accessible est la suivante :
http://<serveur>:<port>/sc/accessible_ess.do

Remplacez *<serveur>* par le nom du serveur Web qui exécute le niveau Web. Remplacez *<port>* par le numéro du port de communication utilisé pour se connecter au niveau Web.

Conseil : Inutile de spécifier le port de communication dans l'URL pointant vers le niveau Web si vous utilisez le port par défaut du serveur Web (port 80). Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur Web pour plus d'instructions sur la définition du port de communication.



5 Configuration du serveur

CHAPITRE

Vous pouvez personnaliser votre installation du serveur Windows et UNIX en modifiant le fichier d'initialisation de ServiceCenter (`sc.ini` ou `SCINI` file). Pour ce faire, utilisez un éditeur de texte. Si votre serveur ServiceCenter est installé sur une plate-forme Windows, vous pouvez également utiliser l'Assistant de configuration pour modifier ce fichier (dans le menu principal de Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > ServiceCenterServer > Configure Server [Configurer le serveur]**).

Ce chapitre aborde le thème suivant :

- [Mise à jour du code d'autorisation de ServiceCenter à la page 116.](#)

Mise à jour du code d'autorisation de ServiceCenter

Vous devez disposer d'un code d'autorisation pour exécuter ServiceCenter. Si vous exécutez une copie d'évaluation de ServiceCenter, le code d'autorisation est temporaire et expire à la date fixée. Indiquez votre nouveau code d'autorisation dans le fichier `sc.ini` ou dans l'Assistant de configuration du serveur. Si vous ne disposez pas d'un code d'autorisation, contactez le service d'assistance clientèle.

Pour modifier le code d'autorisation ServiceCenter

- 1 À l'aide d'un éditeur de texte, ouvrez le fichier d'initialisation de ServiceCenter qui se trouve dans le répertoire RUN de l'application.
- 2 Recherchez le paramètre `auth` et tapez le code d'autorisation fourni par le service d'assistance clientèle.
- 3 Si vous utilisez des licences nominatives, activez les utilisateurs nommés en suivant une des méthodes ci-dessous. Si vous utilisez une licence utilisateur ouverte (flottante), passez directement à l'étape 4.
 - Marquez chaque enregistrement d'opérateur individuel en tant qu'utilisateur nommé, en suivant les instructions de la section [Comment transformer un opérateur individuel en utilisateur nommé ?](#) de l'aide en ligne [Administration des applications](#).
 - Créez une liste complète d'utilisateurs nommés, en suivant les instructions de la section [Comment créer un fichier d'autorisation des utilisateurs nommés ?](#) de l'aide en ligne [Administration des applications](#).
- 4 Enregistrez les changements et fermez le fichier.



6 Serveur d'aide

CHAPITRE

Vous pouvez installer le serveur d'aide de ServiceCenter sur un système Windows. Cette section présente la configuration système requise et indique la procédure à suivre pour installer le serveur d'aide. Pour plus d'informations sur le démarrage et l'arrêt du serveur d'aide, voir la section Administration de ServiceCenter dans l'aide en ligne.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- Présentation du serveur d'aide de ServiceCenter à la page 118
- Installation du serveur d'aide sous Windows à la page 119
- Accès au serveur d'aide à la page 126

Présentation du serveur d'aide de ServiceCenter

Le serveur d'aide ServiceCenter est un composant de serveur en option qui fournit un emplacement centralisé pour l'accès et le stockage de tous ServiceCenter les fichiers d'aide. Il inclut un serveur Web intégré permettant à l'utilisateur final d'accéder à la documentation à partir du client Windows ou Web, mais également à partir d'un navigateur Web.

Mise à niveau du serveur d'aide

Vous ne pouvez pas mettre à niveau une version antérieure du serveur d'aide ServiceCenter vers le serveur d'aide ServiceCenter 6.1. Vous devez installer le serveur d'aide ServiceCenter 6.1 dans un nouveau dossier ou sur un système différent de celui qui contenait l'ancienne version. Il est conseillé (mais pas obligatoire) de supprimer les serveurs d'aide précédents.

Important : Sauvegardez tous les fichiers d'aide personnalisés créés pour les serveurs d'aide. Le programme d'installation du serveur d'aide ServiceCenter 6.1 écrase l'aide personnalisée des serveurs d'aide ServiceCenter 6.0.x.

Considérations sur l'installation

Vous pouvez vouloir installer le serveur d'aide de ServiceCenter pour les raisons suivantes :

- Pour réduire la taille des installations de client Windows. Par défaut, les installations Windows copient l'ensemble de la documentation sur le système client. Vous pouvez réduire la taille de l'installation client, en ayant recours à l'outil de redéploiement pour préconfigurer le client Windows de façon qu'il utilise un serveur d'aide.
- Pour déployer des versions personnalisées de la documentation ServiceCenter. Pour modifier l'aide stockée sur le serveur d'aide et la déployer à l'aide du serveur Web intégré. Tous les clients qui se connectent au serveur d'aide visualisent automatiquement des fichiers d'aide personnalisés.
- Pour réduire le nombre d'étapes de mise à jour. Si vous utilisez un serveur d'aide centralisé, il vous suffit de mettre à jour la documentation dans un seul emplacement pour déployer les modifications.

Problèmes connus

La section suivante répertorie les problèmes liés au serveur d'aide de ServiceCenter :

- Le serveur d'aide peut déployer uniquement la documentation fournie dans les plug-ins existants. Vous devez impérativement ajouter ou modifier les sections d'aide dans les plug-ins existants.
- Vous ne pouvez en aucun cas configurer un client Windows pour qu'il utilise le serveur d'aide si celui-ci est exécuté sur l'ordinateur hébergeant le serveur. Pour tester le serveur d'aide à partir de l'ordinateur exécutant le serveur, utilisez une connexion navigateur directe vers l'adresse suivante :

<http://localhost/help/>

Installation du serveur d'aide sous Windows

Vous installez le serveur d'aide en utilisant la technologie MSI (Microsoft Installer). Après avoir installé le serveur d'aide, vous pouvez personnaliser ses paramètres dans l'Assistant de configuration du serveur d'aide.

Configuration requise pour l'installation

- Windows 2000 ou Windows 2003
- Dernières mises à jour Windows sur votre système d'exploitation
- 240 Mo d'espace disque
- 256 Mo de mémoire vive (RAM) minimum recommandés
 - À des fins de test, 128 Mo de RAM suffisent
 - À des fins de production, la RAM dépend du nombre d'utilisateurs prévus
- Port de communication libre pour écouter les demandes de connexion HTTP. Le numéro de port par défaut est 8083.
- Un des composants Java suivants :

SE	Composant Java à installer
Windows XP	Plug-in de la machine virtuelle Java (JVM)
Tous les autres systèmes d'exploitation	Environnement d'exécution Java (JRE) de Sun

Installation du serveur d'aide de ServiceCenter

Suivez la procédure ci-dessous pour installer le serveur d'aide de ServiceCenter.

Pour installer le serveur d'aide

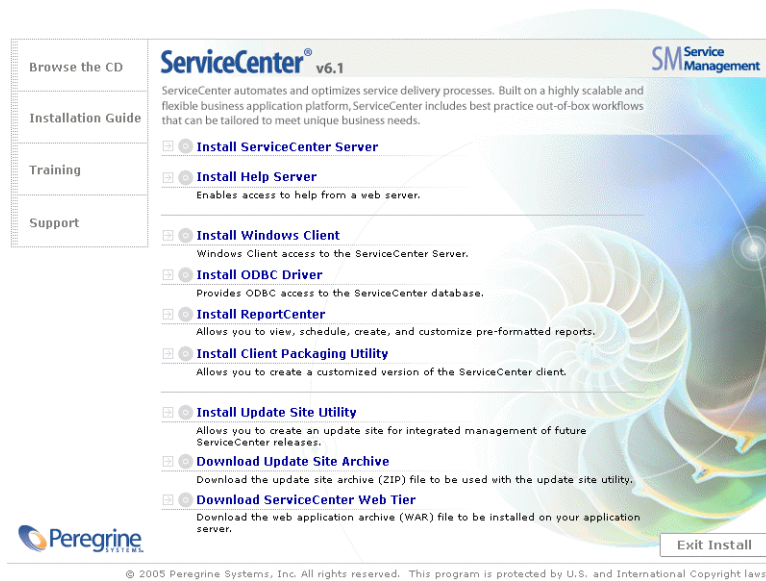
- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 2 Insérez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du CD-ROM démarre automatiquement. Si la fonction d'exécution automatique est désactivée, suivez une des méthodes ci-dessous pour démarrer ce dernier manuellement :

- Utilisez l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM. Double-cliquez sur `setup.exe`.
- Démarrez l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commandes Windows. Tapez la commande suivante :

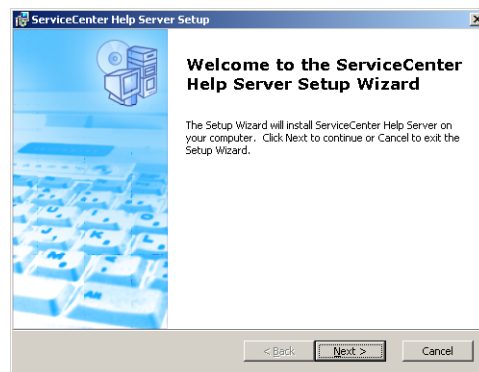
```
D:\>setup
```


D désigne le lecteur de CD-ROM. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre lecteur de CD-ROM.

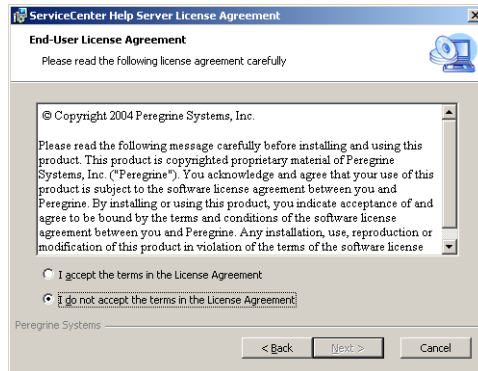


3 Cliquez sur **Install Help Server** (Installer le serveur d'aide).

L'Assistant d'installation du serveur d'aide ServiceCenter s'ouvre.



- 4 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour lire et accepter les termes du contrat de licence.

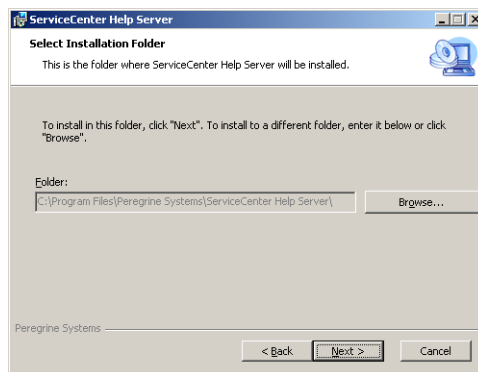


- 5 Sélectionnez l'option **I accept the terms in the License Agreement (J'accepte les termes du contrat de licence)**.

Le bouton Next devient actif.

- 6 Cliquez sur **Next** pour continuer.

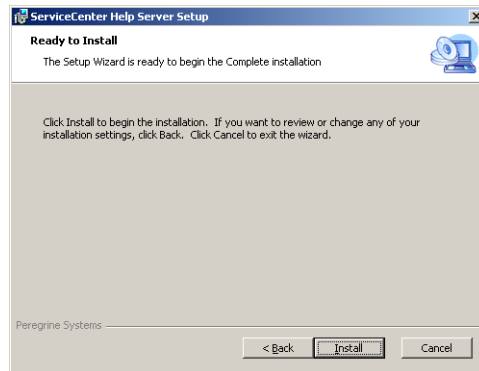
La page de sélection du dossier d'installation s'ouvre.



- 7 Tapez ou sélectionnez le chemin d'accès au dossier dans lequel installer le serveur d'aide.

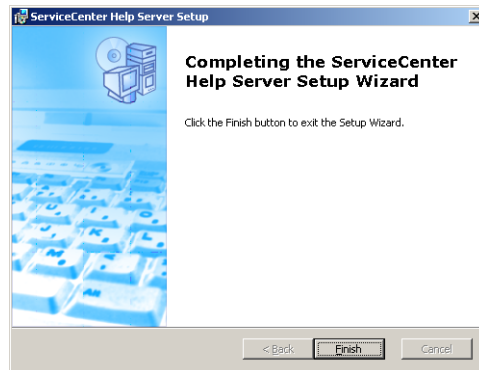
8 Cliquez sur **Next** pour continuer.

La page indiquant que l'installation peut commencer s'ouvre.



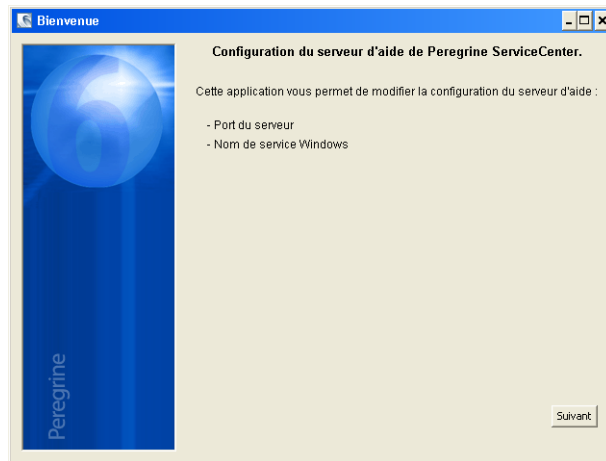
9 Cliquez sur **Install (Installer)**.

L'Assistant installe le serveur d'aide sur le système.



10 Cliquez sur **Finish (Terminer)**.

L'Assistant de configuration du serveur d'aide de Peregrine s'ouvre.



11 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page de configuration du serveur d'aide de ServiceCenter s'ouvre.



12 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- a Cliquez sur **Ignorer** pour conserver les paramètres de configuration par défaut.
- b Le cas échéant, modifiez les paramètres suivants.

Paramètre	Valeur par défaut	Description
Port du serveur	8083	Ce paramètre indique le port de communication sur lequel le serveur d'aide doit écouter les demandes HTTP.
Nom de service Windows	Serveur d'aide ServiceCenter	Ce paramètre indique le nom du service Windows que doit utiliser le serveur d'aide.

13 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page de configuration du serveur d'aide de ServiceCenter s'ouvre.



14 Activez la case à cocher **Installer le service Windows**.

15 Cliquez sur **Terminer**.

L'Assistant configure le serveur d'aide et installe le service Windows.

Accès au serveur d'aide

Vous pouvez accéder au serveur d'aide à partir des interfaces suivantes :

- Client Windows
- Client Web
- Navigateur Web

Accès au serveur d'aide à partir du client Windows

Par défaut, les clients Windows affichent l'aide en ligne installée en local. Pour qu'un client Windows affiche l'aide en ligne du serveur d'aide, il vous faut configurer les préférences de ce client Windows, et définir le nom d'hôte et le port de communication du serveur d'aide.

Pour configurer un client Windows pour accéder à l'aide en ligne stockée sur le serveur d'aide

- 1 Connectez-vous au client Windows.
- 2 Cliquez sur **Fenêtre > Préférences**.

La fenêtre Préférences s'affiche.
- 3 Cliquez sur le nœud **Aide** pour le développer.
- 4 Cliquez sur **Serveur d'aide**.
- 5 Entrez les informations suivantes :
 - Nom d'hôte ou adresse IP du serveur d'aide
 - Port de communication du serveur d'aide
- 6 Cliquez sur **OK**.

Le client Windows affiche l'aide en ligne disponible sur le serveur d'aide.

Accès au serveur d'aide à partir du client Web

Par défaut, les clients Web n'affichent pas l'aide en ligne. Pour qu'un client Web affiche l'aide en ligne du serveur d'aide, il vous faut configurer le fichier `web.xml` de ce client Web, et définir le nom d'hôte et le port de communication du serveur d'aide.

Pour configurer un client Web pour accéder à l'aide en ligne stockée sur le serveur d'aide

- 1 Ouvrez une session sur le serveur sur lequel vous avez installé le niveau Web.
- 2 Ouvrez le fichier `web.xml` qui se trouve dans le dossier `sc/WEB-INF`, sous le répertoire d'installation du serveur d'applications.
- 3 Entrez les informations suivantes :
 - **sc.helpserverhost** – Nom d'hôte ou adresse IP du serveur d'aide
 - **sc.helpserverport** – Port de communication du serveur d'aide
- 4 Enregistrez le fichier `web.xml`.

Le client Web affiche l'aide en ligne disponible sur le serveur d'aide.

Accès au serveur d'aide à partir d'un navigateur

Pour accéder à l'aide en ligne du serveur d'aide, il vous suffit de taper l'URL suivante dans un navigateur Web compatible :

http://<hôte_serveur_aide>:<port_serveur_aide>/help/

Remplacez `<hôte_serveur_aide>` par le nom ou l'adresse IP du serveur d'aide auquel vous souhaitez vous connecter.

Remplacez `<port_serveur_aide>` par le numéro du port de communication utilisé pour se connecter au serveur d'aide. Vous pouvez omettre le numéro de port si vous utilisez le numéro de port HTML par défaut, c'est-à-dire 80.



7 Utilitaire de site de mise à jour

CHAPITRE

Vous pouvez installer l'utilitaire de site de mise à jour sur un système Windows et créer un site de mise à jour sur un système Windows ou UNIX. Cette section présente la configuration système requise et indique la procédure à suivre pour installer cet utilitaire.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- Présentation de l'utilitaire de site de mise à jour à la page 130
- Installation de l'utilitaire de site de mise à jour sous Windows à la page 130
- Création d'un site de mise à jour à la page 135

Présentation de l'utilitaire de site de mise à jour

L'utilitaire de site de mise à jour est un composant en option qui vous permet de créer un site de mise à jour sur lequel les clients Windows ServiceCenter recherchent des mises à jour logicielles au démarrage.

Important : Pour permettre aux clients Windows d'utiliser le site de mise à jour, vous devez commencer par exécuter l'utilitaire de personnalisation du client. Voir la section [Utilitaire de personnalisation du client](#) à la page 141.

Installation de l'utilitaire de site de mise à jour sous Windows

Vous installez l'utilitaire de site de mise à jour en utilisant la technologie MSI (Microsoft Installer). Après l'installation, vous pouvez personnaliser le site de mise à jour à l'aide de l'utilitaire de site de mise à jour.

Configuration requise pour l'installation

- Windows 2000 ou Windows 2003
- Dernières mises à jour Windows sur votre système d'exploitation
- 50 Mo d'espace disque
- 256 Mo de mémoire vive (RAM) minimum recommandés
 - À des fins de test, 128 Mo de RAM suffisent
 - À des fins de production, ajoutez de la RAM en fonction du nombre d'utilisateurs prévus

- Clients Windows personnalisés avec l'option Activer les mises à jour dynamiques sélectionnée
- Accès à un serveur Web avec
 - Répertoire virtuel valide
 - Accès réseau à vos clients Windows ServiceCenter
 - Certificat CA (composant facultatif pour les connexions https)

Conseil : Installez l'utilitaire de site de mise à jour sur le serveur Windows sur lequel vous avez installé le niveau Web ServiceCenter, car il nécessite déjà un serveur Web.

Installation de l'utilitaire de site de mise à jour

Suivez la procédure ci-dessous pour installer l'utilitaire de site de mise à jour.

Pour installer l'utilitaire de site de mise à jour

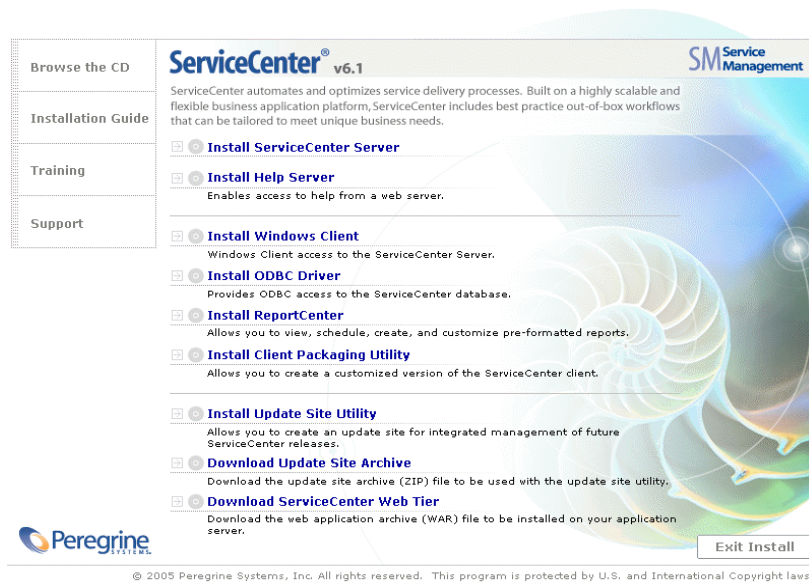
- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 2 Insérez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du CD-ROM démarre automatiquement. Si la fonction d'exécution automatique est désactivée, suivez une des méthodes ci-dessous pour démarrer ce dernier manuellement :

- Utilisez l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM. Double-cliquez sur `setup.exe`.
- Démarrez l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commandes Windows. Tapez la commande suivante :

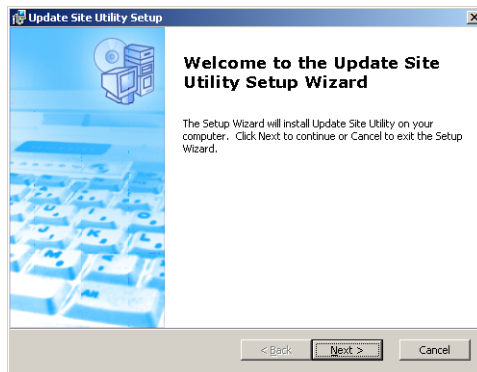
```
D:\>setup
```

D désigne le lecteur de CD-ROM. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre lecteur de CD-ROM.

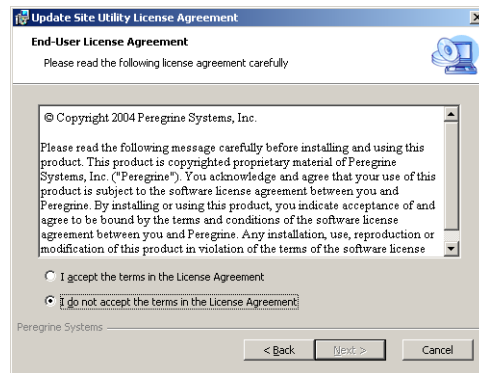


3 Cliquez sur **Install Update Site Utility (Installer l'utilitaire de site de mise à jour)**.

L'Assistant d'installation de l'utilitaire de site de mise à jour ServiceCenter s'ouvre.



- 4 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour lire et accepter les termes du contrat de licence.

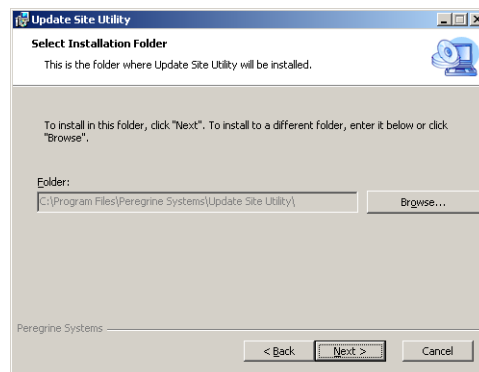


- 5 Sélectionnez l'option **I accept the terms in the License Agreement (J'accepte les termes du contrat de licence)**.

Le bouton Next devient actif.

- 6 Cliquez sur **Next** pour continuer.

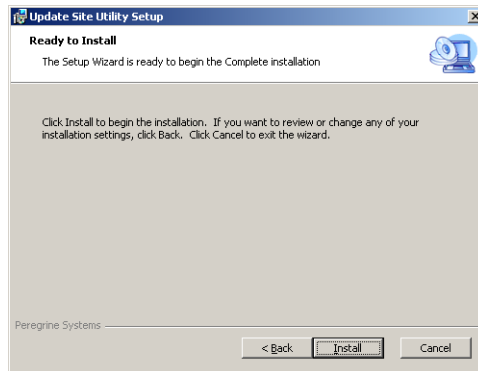
La page de sélection du dossier d'installation s'ouvre.



- 7 Sélectionnez le chemin d'accès au répertoire dans lequel vous souhaitez installer l'utilitaire de site de mise à jour.

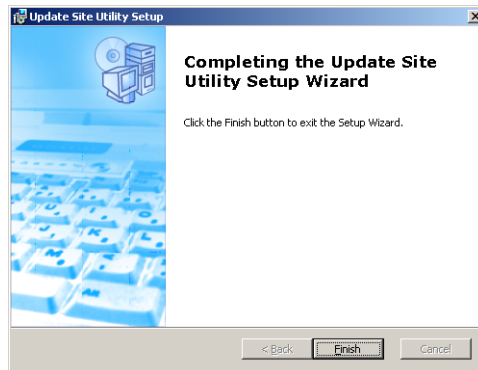
8 Cliquez sur **Next** pour continuer.

La page indiquant que l'installation peut commencer s'ouvre.



9 Cliquez sur **Install (Installer)**.

L'Assistant installe l'utilitaire de site de mise à jour sur le système.



10 Cliquez sur **Finish (Terminer)**.

Création d'un site de mise à jour

Pour créer un site de mise à jour, vous devez télécharger les mises à jour adaptées au client Windows sur le site Web d'assistance clientèle Peregrine, puis configurer un serveur Web local pour déployer ces mises à jour sur vos clients Windows.

Obtention des mises à jour pour le client Windows

Vous trouverez les archives contenant les mises à jour destinées au client Windows ServiceCenter aux emplacements suivants :

- CD-ROM d'installation de ServiceCenter

Cette archive contient la version actuelle du client Windows. Vous pouvez utiliser cette archive pour créer un site de mise à jour en prévision des mises à jour effectives.

- Site Web Peregrine Customer Support

Ce site propose une archive contenant les dernières mises à jour et modifications apportées au client Windows.

Chaque mise à jour se présente sous la forme d'un fichier archive au format ZIP, que vous pouvez télécharger, puis déployer par le biais de l'Assistant de configuration de l'utilitaire de site de mise à jour.

Important : Utilisez impérativement l'utilitaire de site de mise à jour pour déployer l'archive de mise à jour. Cet utilitaire extrait l'archive et modifie les fichiers de configuration nécessaires de telle sorte qu'ils pointent vers l'URL de votre site de mise à jour. Si vous procédez manuellement à l'extraction de l'archive de mise à jour vers le répertoire virtuel de votre serveur Web, votre site de mise à jour pointerait vers une URL incorrecte.

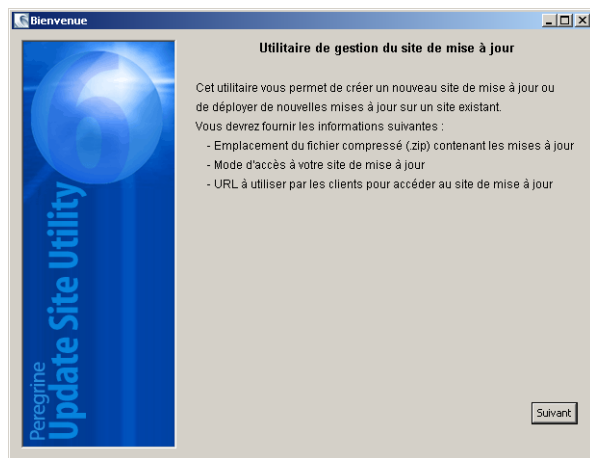
Configuration du site de mise à jour

Suivez la procédure ci-dessous pour créer un site de mise à jour destiné aux clients Windows.

Pour créer un site de mise à jour

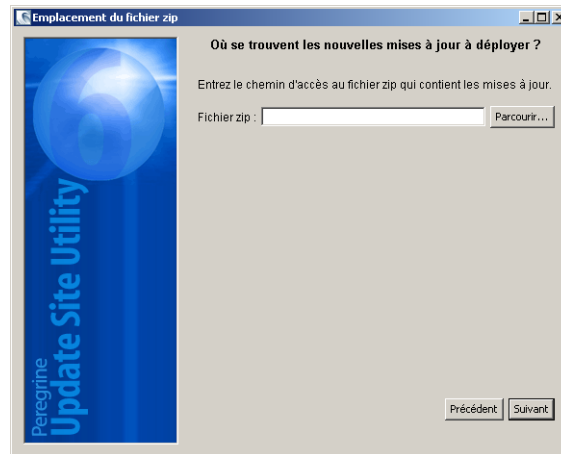
- 1 Cliquez sur **Démarrer > Programmes > Update Site Utility (Utilitaire de site de mise à jour) > Update Site Utility.**

L'Assistant de configuration de l'utilitaire de site de mise à jour Peregrine s'ouvre.



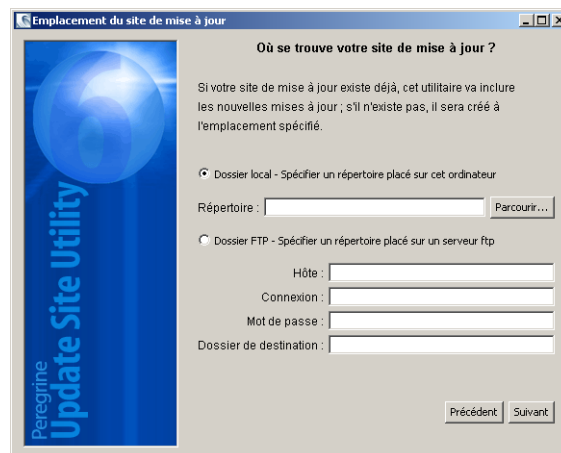
- 2 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page Emplacement du fichier zip s'ouvre.



- 3 Tapez ou sélectionnez le chemin d'accès à l'archive de mise à jour du client Windows ServiceCenter.
- 4 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page Emplacement du site de mise à jour s'ouvre.



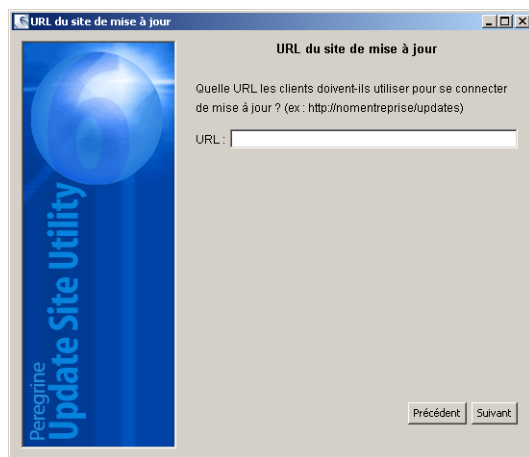
5 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Dossier local** pour sélectionner le répertoire virtuel du serveur Web local dans lequel installer le site de mise à jour ServiceCenter.
- Cliquez sur **Dossier FTP** pour sélectionner le répertoire virtuel du serveur Web distant dans lequel installer le site de mise à jour ServiceCenter.

Champ	Description
Hôte	Tapez le nom réseau de l'hôte du serveur Web distant.
Connexion	Tapez le nom du compte que vous utilisez pour établir une connexion FTP au serveur Web distant.
Mot de passe	Tapez, le cas échéant, le mot de passe du compte que vous utilisez pour établir une connexion FTP au serveur Web distant.
Dossier de destination	Tapez le chemin d'accès au serveur Web distant sur lequel installer le site de mise à jour ServiceCenter.

6 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page URL du site de mise à jour s'ouvre.



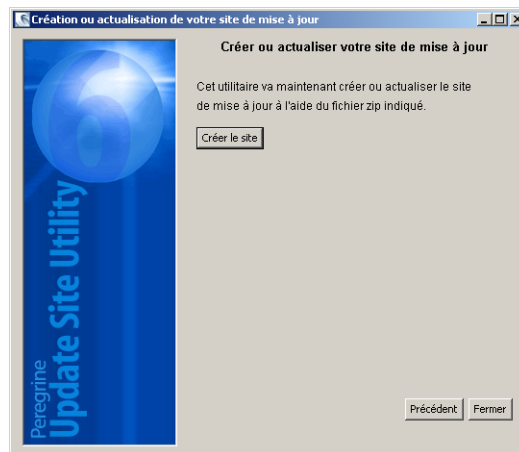
- 7 Tapez l'URL à partir de laquelle les clients Windows ServiceCenter doivent rechercher les mises à jour.

Important : Cette URL doit correspondre à celle que vous avez définie dans l'utilitaire de personnalisation du client, lorsque vous avez activé les mises à jour dynamiques. Voir la section [Personnalisation de clients par le biais de l'utilitaire de personnalisation du client](#) à la page 152.

Remarque : Cette URL peut utiliser une connexion SSL si votre serveur Web possède un certificat CA.

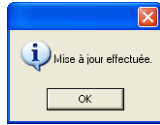
- 8 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page Création ou actualisation de votre site de mise à jour s'ouvre.



9 Cliquez sur **Créer le site.**

L'Assistant configure et déploie le site de mise à jour à l'emplacement spécifié. Lorsque la procédure est terminée, une fenêtre de confirmation s'ouvre.



10 Cliquez sur **OK.**

Les clients Windows ServiceCenter peuvent désormais rechercher des mises à jour logicielles au démarrage.



8 Utilitaire de personnalisation du client

CHAPITRE

Vous pouvez installer l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter sur un système Windows. Cette section présente la configuration système requise et indique la procédure à suivre pour installer l'utilitaire de personnalisation du client.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- Présentation de l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter à la page 142
- Installation de l'utilitaire de personnalisation du client sous Windows à la page 144
- Personnalisation des images utilisées par le client Windows à la page 149
- Personnalisation de clients par le biais de l'utilitaire de personnalisation du client à la page 152

Présentation de l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter

Grâce à l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter (composant de personnalisation en option), vous pouvez créer un programme d'installation Windows permettant de déployer une version remaniée du client Windows. Cet utilitaire de ServiceCenter permet de modifier les paramètres suivants de ce dernier :

- le premier écran affiché par ServiceCenter lorsque les utilisateurs ouvrent le client Windows ;
- le nom du fournisseur de ServiceCenter – par exemple, Peregrine Systems, Inc ;
- le nom de l'application ServiceCenter – par exemple, ServiceCenter ;
- l'emplacement des images et des icônes de l'application ;
- l'emplacement du site de mise à jour où les clients Windows peuvent vérifier l'existence de mises à jour ;
- l'emplacement du serveur d'aide où les clients Windows peuvent accéder à la documentation ;
- les modifications qu'un administrateur enregistre dans l'interface client Windows avant d'exécuter l'utilitaire de personnalisation du client :
 - la liste des connexions disponibles ;
 - la connexion par défaut ;
 - les paramètres de la boîte de dialogue Fenêtre > Préférences ;
 - la vue du Navigateur système (visible ou masqué) ;
 - les vues disponibles dans chaque perspective ;
 - la taille et l'emplacement de chaque vue au sein d'une perspective.

Important : L'utilitaire de personnalisation du client ne permet en aucun cas d'incorporer des changements à des clients Windows déjà installés. Pour modifier des installations du client Windows, vous pouvez désinstaller le client existant, puis procéder à une réinstallation en exécutant le fichier MSI personnalisé.

Conseil : Cet utilitaire vous permet de personnaliser le client Windows avant de le déployer au sein de votre société.

Remarque : L'utilitaire de personnalisation du client prend en compte uniquement les modifications apportées directement dans l'interface du client Windows ou dans l'utilitaire lui-même, et non les changements apportés dans les fichiers d'initialisation du client Windows.

Considérations sur l'installation

Vous pouvez tirer parti de l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter pour les raisons suivantes :

- Pour déployer des versions personnalisées des clients Windows. Vous pouvez utiliser cet utilitaire pour préconfigurer les clients Windows afin qu'ils utilisent des paramètres et des images personnalisés.
- Pour réduire le nombre d'étapes de personnalisation. Avec cet utilitaire, il n'est pas nécessaire de personnaliser chaque client Windows individuellement.

Problèmes connus

La section suivante répertorie les problèmes liés à l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter :

- Il convient de personnaliser les images avant d'exécuter cet utilitaire. En effet, l'utilitaire de personnalisation du client vous permet de changer l'emplacement des images mais non de les modifier directement.
- L'utilitaire de personnalisation du client modifie l'installation du client Windows et configure l'installation source pour utiliser les mêmes paramètres personnalisés que vous avez sélectionnés lors de la création du programme d'installation MSI (Microsoft Installer) personnalisé.
- Si vous déployez un client Windows personnalisé qui comprend une connexion SSL prédéfinie, les clients Windows peuvent recevoir le message d'erreur de connexion « No trusted certificate found » (Aucun certificat fiable trouvé) si les utilisateurs installent le client personnalisé dans un dossier différent de l'installation du client d'origine. Pour restaurer la connexion client, il suffit de fournir le chemin d'accès au fichier de certification d'autorité racine.

Installation de l'utilitaire de personnalisation du client sous Windows

Vous installez l'utilitaire de personnalisation du client en utilisant la technologie MSI (Microsoft Installer). Après l'installation, vous pouvez personnaliser les paramètres du client Windows à l'aide de cet utilitaire.

Configuration requise pour l'installation

- Windows 2000 ou Windows 2003
- Dernières mises à jour Windows sur votre système d'exploitation
- 70 Mo d'espace disque
- 256 Mo de mémoire vive (RAM) minimum recommandés
 - À des fins de test, 128 Mo de RAM suffisent
 - À des fins de production, ajoutez de la RAM en fonction du nombre d'utilisateurs prévus
- Accès à une installation du client Windows ServiceCenter

Installation de l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter

Suivez la procédure ci-dessous pour installer l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter.

Pour installer l'utilitaire de personnalisation du client

- 1 Ouvrez une session sur le système Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 2 Ouvrez le client Windows et apportez toutes les modifications que doit prendre en considération l'utilitaire de personnalisation du client.

Vous pouvez ainsi définir les préférences par défaut à partir du menu **Fenêtre > Préférences**.

3 Fermez le client Windows.

L'utilitaire de personnalisation du client inclut vos modifications dans le programme d'installation personnalisé.

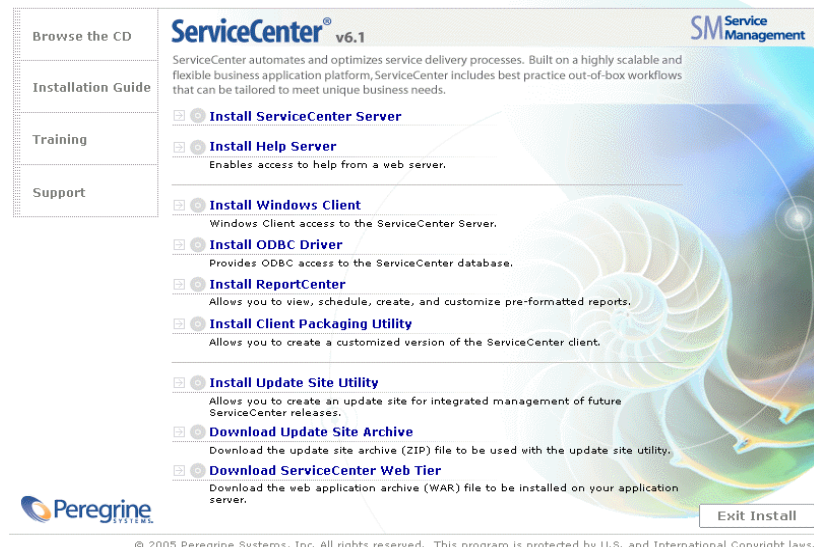
4 Insérez le CD-ROM d'installation de ServiceCenter dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du CD-ROM démarre automatiquement. Si la fonction d'exécution automatique est désactivée, suivez une des méthodes ci-dessous pour démarrer ce dernier manuellement :

- Utilisez l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM. Double-cliquez sur `setup.exe`.
- Démarrez l'installation de ServiceCenter à partir de l'invite de commandes Windows. Tapez la commande suivante :

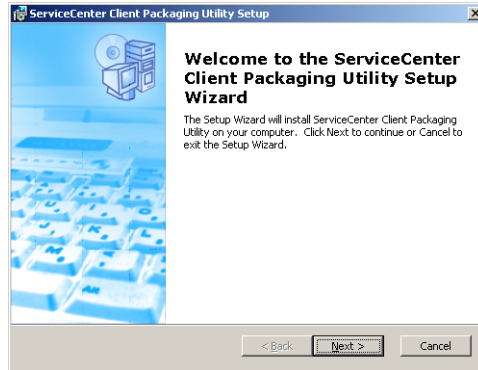
```
D:\>setup
```

D désigne le lecteur de CD-ROM. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre lecteur de CD-ROM.

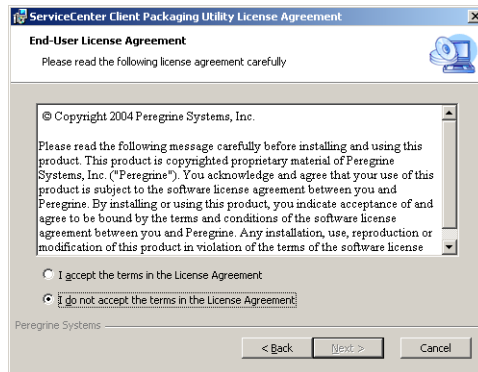


- 5 Cliquez sur **Install Client Packaging Utility (Installer l'utilitaire de personnalisation du client)**.

L'Assistant d'installation de l'utilitaire de personnalisation du client ServiceCenter s'ouvre.



- 6 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour lire et accepter les termes du contrat de licence.

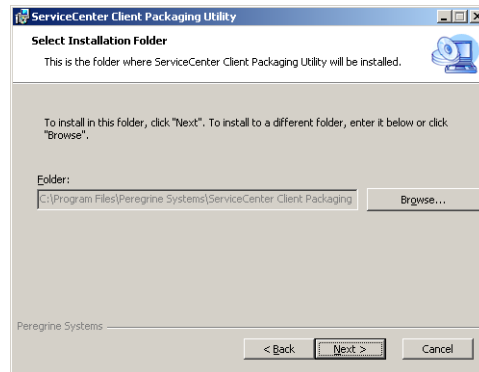


- 7 Sélectionnez l'option **I accept the terms in the License Agreement (J'accepte les termes du contrat de licence)**.

Le bouton Next devient actif.

- 8 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour continuer.

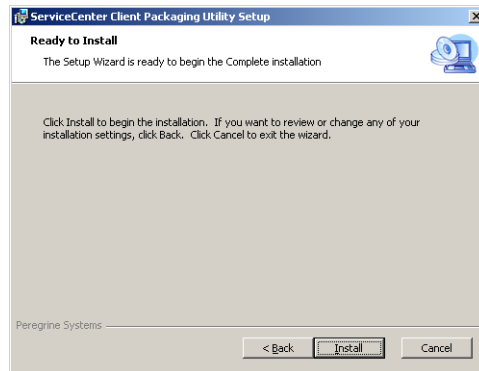
La page de sélection du dossier d'installation s'ouvre.



- 9 Tapez ou sélectionnez le chemin d'accès au dossier dans lequel installer l'utilitaire de personnalisation du client.

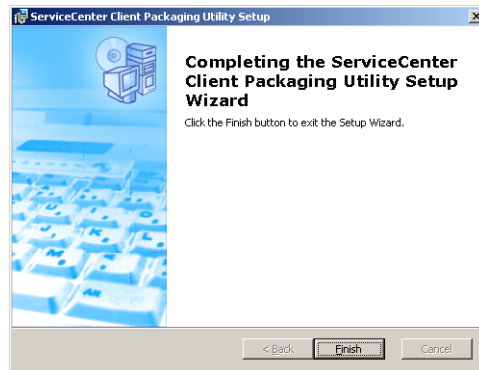
10 Cliquez sur **Next (Suivant)** pour continuer.

La page indiquant que l'installation peut commencer s'ouvre.



11 Cliquez sur **Install (Installer)**.

L'Assistant installe l'utilitaire de personnalisation du client sur le système.



12 Cliquez sur **Finish (Terminer)**.

Personnalisation des images utilisées par le client Windows

Vous pouvez personnaliser les images qu'utilisent les clients Windows en en fournissant une autre version à l'un de ces deux emplacements :

- dans un dossier local ;
- dans un répertoire virtuel du serveur Web.

Images personnalisées stockées dans un dossier local

Suivez la procédure ci-dessous pour fournir des images personnalisées dans un dossier local. Cette méthode de personnalisation des images augmente la quantité d'espace disque nécessaire pour installer le client Windows ServiceCenter car les images personnalisées sont installées en plus des images par défaut.

Pour personnaliser les images à partir d'un dossier local

- 1 Copiez les images du client ServiceCenter dans un dossier temporaire.

Les images du client ServiceCenter sont stockées dans le dossier suivant :

```
<chemin_installation_client_windows>\ServiceCenter Client\  
plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.1.0.<build>\icons\obj16
```

- 2 Apportez les modifications souhaitées aux images dans le dossier temporaire.

Voir [Directives sur l'édition des images](#) à la page 151.

- 3 Supprimez du dossier temporaire toutes les images que vous ne souhaitez pas personnaliser.

- 4 Exécutez l'utilitaire de personnalisation du client et sélectionnez l'option Local.

L'utilitaire de personnalisation du client crée le dossier suivant dans l'installation du client ServiceCenter :

```
<chemin_installation_client_Windows>\ServiceCenter Client\
plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.1.0.<build>\branded\obj16
```

- 5 Copiez vos images personnalisées dans le dossier branded\obj16.

Conseil : Vous pouvez copier vos images personnalisées dans le dossier local lorsque l'utilitaire de personnalisation du client est ouvert.

- 6 Sélectionnez l'option de personnalisation du client.

Images personnalisées stockées dans un répertoire virtuel du serveur Web

Suivez la procédure ci-dessous pour fournir des images personnalisées à partir d'un serveur Web central. Cette méthode de personnalisation des images n'augmente pas la quantité d'espace disque nécessaire pour installer le client Windows ServiceCenter. En outre, tout changement apporté à une image sur le serveur Web est automatiquement appliqué aux clients Windows.

Pour personnaliser les images à partir d'un répertoire virtuel du serveur Web

- 1 Créez un répertoire virtuel sur votre serveur Web pour stocker les images personnalisées.

- 2 Copiez les images du client ServiceCenter dans un dossier temporaire.

Les images du client ServiceCenter sont stockées dans le dossier suivant :

```
<chemin_installation_client_Windows>\ServiceCenter Client\
plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.1.0.<build>\icons\obj16
```

- 3 Apportez les modifications souhaitées aux images dans le dossier temporaire.

Voir [Directives sur l'édition des images](#) à la page 151.

- 4 Supprimez du dossier temporaire toutes les images que vous ne souhaitez pas personnaliser.
- 5 Copiez vos images personnalisées dans le répertoire virtuel sur votre serveur Web.
- 6 Exécutez l'utilitaire de personnalisation du client et sélectionnez l'option Distant.

L'utilitaire de personnalisation du client configure le client ServiceCenter pour pointer vers l'URL de votre répertoire virtuel.

Directives sur l'édition des images

Prenez en considération les points suivants lorsque vous personnalisez des images :

- Toutes les images personnalisées doivent conserver leur nom de fichier d'origine.
- Toutes les images personnalisées doivent conserver leur chemin d'accès d'origine relatif au dossier `i cons/obj16`.
- N'enregistrez que des images personnalisées dans le dossier `branded/obj16`. Si le client ServiceCenter ne trouve pas d'images mises à jour dans le dossier `branded/obj16`, il utilise les images par défaut du dossier `i cons/obj16`.
- Si vous fournissez les images personnalisées sur un serveur Web, celles-ci sont automatiquement mises à jour, sans que vous ayez à réinstaller le client Windows.

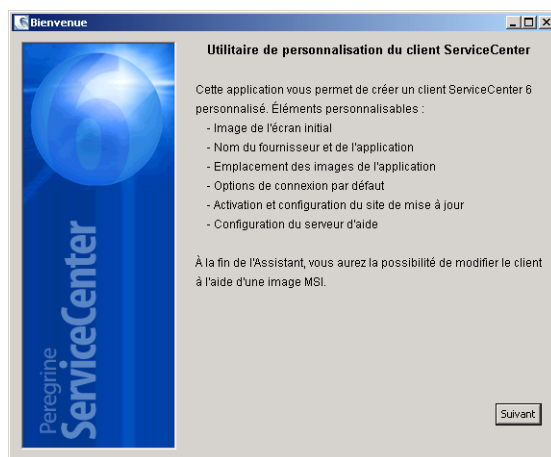
Personnalisation de clients par le biais de l'utilitaire de personnalisation du client

Pour exécuter l'utilitaire de personnalisation du client, vous devez avoir installé un client Windows. Suivez la procédure ci-dessous pour personnaliser un programme d'installation MSI du client Windows.

Pour personnaliser un programme d'installation MSI du client Windows

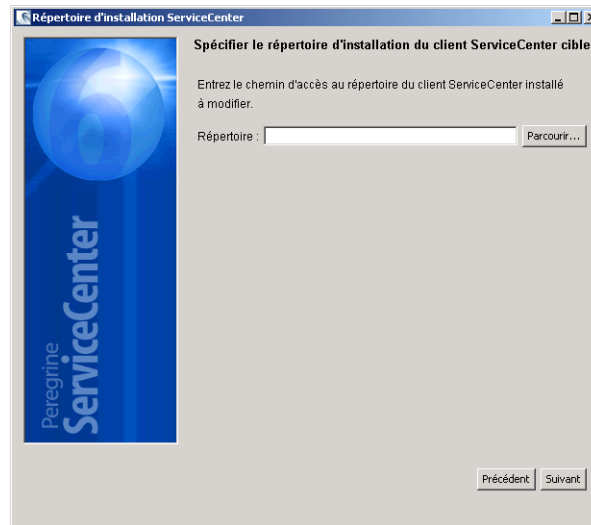
- 1 Cliquez sur **Démarrer > Programmes > ServiceCenter Client Packaging Utility (Utilitaire de personnalisation du client) > ServiceCenter Client Packaging Utility.**

L'utilitaire de personnalisation du client s'ouvre.



- 2 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page Répertoire d'installation ServiceCenter s'ouvre.



- 3 Tapez ou sélectionnez le chemin d'accès à une installation existante du client Windows ServiceCenter.
- 4 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page Remplacement de l'image de l'écran initial s'ouvre.



5 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Ignorer** pour conserver l'image par défaut.
- Tapez ou sélectionnez le chemin d'accès à l'image à afficher dans le premier écran.

L'image par défaut, nommée splash.bmp, se trouve dans le dossier suivant :

```
<chemin_installation>\ServiceCenter Client\plugins\  
com.peregrine.eclipse.user_6.1.0.0<date>
```

Respectez les directives suivantes lorsque vous remplacez l'image du premier écran :

- L'image doit conserver son nom de fichier d'origine.
- L'image doit être au format BMP (Windows bitmap).
- L'image doit avoir les dimensions (L x H) suivantes : 500 x 330 pixels.
L'utilitaire de personnalisation du client rogne les images plus volumineuses pour les adapter à l'espace disponible.

6 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page Remplacement des titres (nom du fournisseur et de l'application) s'ouvre.



7 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Ignorer** pour conserver les titres par défaut.
- Tapez le texte qui doit remplacer les éléments suivants :

Champ	Tapez les informations suivantes
Fournisseur	Tapez le nom de société que vous souhaitez afficher dans l'interface du client Windows. Le nom par défaut est Peregrine Systems, Inc.
Application	Tapez le nom d'application que vous souhaitez afficher dans l'interface du client Windows. Le nom par défaut est ServiceCenter.

8 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page Personnalisation des images de l'application ServiceCenter s'ouvre.



9 Effectuez l'une des opérations suivantes :

Conservez les images par défaut.

- **Aucune personnalisation** : sélectionnez cette option pour utiliser les images par défaut.
- Cliquez sur **Ignorer**.

Sélectionnez le chemin d'accès à vos images personnalisées.

- **Local** : l'utilitaire de personnalisation du client crée un dossier nommé `\branded\obj16` dans lequel vous pouvez placer les images personnalisées qui remplaceront les images par défaut du client Windows.
- **Distant** : tapez l'URL du dossier à partir duquel le client Windows peut accéder aux images personnalisées.

Pour plus d'informations, consultez la section [Personnalisation des images utilisées par le client Windows](#) à la page 149.

10 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page Personnalisation des options de connexion par défaut s'ouvre.

Personnalisation des options de connexion par défaut

Personnaliser les options de connexion par défaut

Entrez les options de connexion par défaut pour le client :

Nom d'hôte :

Numéro de port :

Compression des messages :

Utiliser la connexion SSL :

Chemin de certification d'autorité racine :

Accéder au certificat CA...

Précédent Ignorer >> Suivant

11 Effectuez l'une des opérations suivantes :

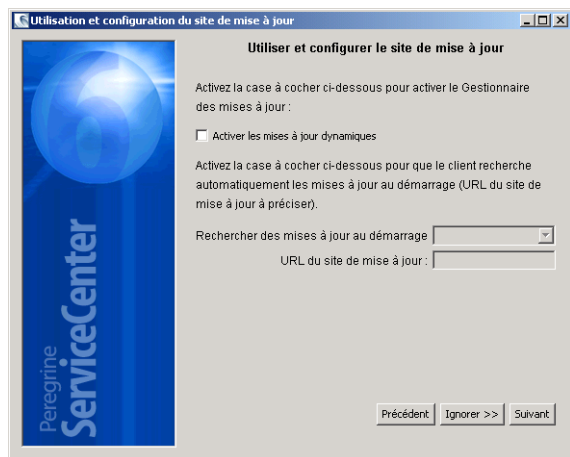
- Cliquez sur **Ignorer** si vous ne souhaitez pas créer de connexion par défaut.
- Tapez les informations suivantes pour créer la connexion par défaut souhaitée.

Champ	Description
Nom d'hôte	Entrez le nom réseau ou l'adresse IP du serveur ServiceCenter auquel le client Windows doit se connecter.
Numéro de port	Entrez le port de communication sur lequel le serveur ServiceCenter écoute les demandes de connexion du client. Le numéro de port par défaut est 12670.
Compression des messages	Sélectionnez la valeur true (vrai) pour activer la compression des messages transmis entre le client Windows et le serveur ServiceCenter. Sélectionnez false (faux) pour ne pas compresser les messages.
Utiliser la connexion SSL	Sélectionnez la valeur true pour établir une connexion SSL entre le client Windows et le serveur ServiceCenter. Sélectionnez false pour établir une connexion standard.
Chemin de certification d'autorité racine	Tapez ou sélectionnez le chemin d'accès local au certificat CA utilisé par votre connexion SSL. Ne renseignez pas ce champ si vous n'utilisez pas une connexion SSL.

Remarque : Vous trouverez un exemple de fichier de certification d'autorité racine nommé cacerts à l'emplacement suivant :
 <Windows Client>\plugins\com.peregrine.common.<version>

12 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page Utilisation et configuration du site de mise à jour s'ouvre.



13 Effectuez l'une des opérations suivantes :

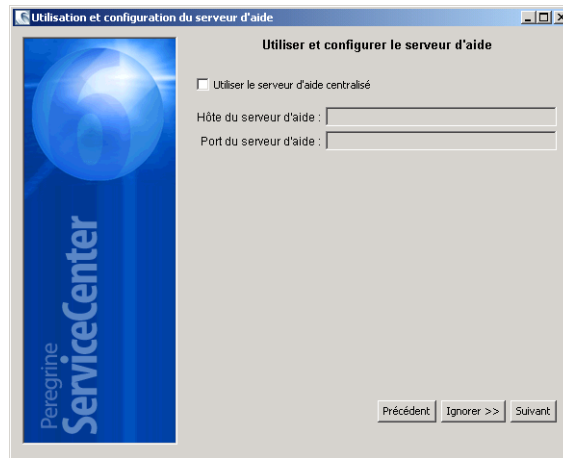
- Cliquez sur **Ignorer** si vous ne souhaitez pas activer les mises à jour automatiques.
- **Activer les mises à jour dynamiques** : sélectionnez cette option pour rechercher automatiquement des mises à jour du client Windows sur un site de mise à jour.

Champ	Description
Rechercher des mises à jour au démarrage	Indiquez la fréquence selon laquelle les clients Windows doivent vérifier la disponibilité des mises à jour.
URL du site de mise à jour	Tapez l'URL du site de mise à jour à utiliser.

Important : L'URL du site de mise à jour doit impérativement correspondre à celle créée dans l'utilitaire de site de mise à jour. Pour plus d'informations, consultez la section [Utilitaire de site de mise à jour](#) à la page 129.

14 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page Utilisation et configuration du serveur d'aide à jour s'ouvre.



15 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Ignorer** si vous ne souhaitez pas fournir une aide en ligne à partir d'un serveur d'aide.
- Sélectionnez l'option **Utiliser le serveur d'aide centralisé** pour établir une connexion à un serveur d'aide. Entrez les informations suivantes.

Champ	Description
Hôte du serveur d'aide	Entrez le nom réseau du serveur d'aide de ServiceCenter auquel le client Windows doit se connecter.
Port du serveur d'aide	Entrez le port de communication sur lequel le serveur d'aide de ServiceCenter écoute les demandes de connexion du client. Le numéro de port par défaut est 80.

Important : L'hôte et le port du serveur d'aide doivent impérativement correspondre aux paramètres définis dans l'Assistant de configuration du serveur d'aide. Pour plus d'informations, consultez la section [Serveur d'aide à la page 117](#).

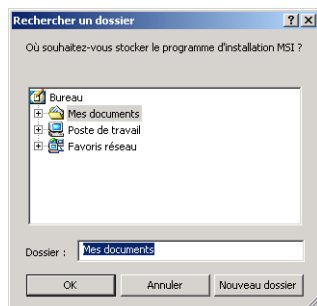
16 Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

La page Fin de l'utilitaire de personnalisation du client s'ouvre.



17 Cliquez sur **Personnaliser le client et quitter**.

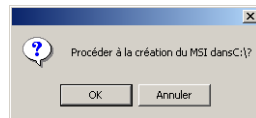
La boîte de dialogue Rechercher un dossier s'ouvre.



18 Tapez ou sélectionnez le dossier dans lequel créer le MSI du client Windows personnalisé.

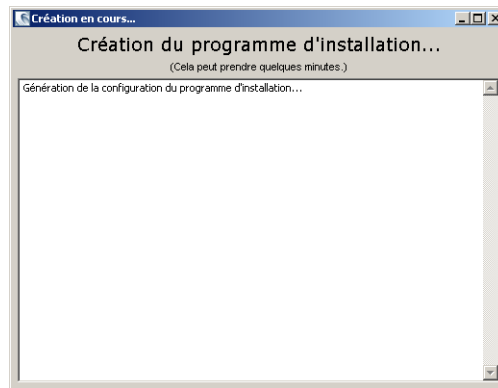
19 Cliquez sur OK.

Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.

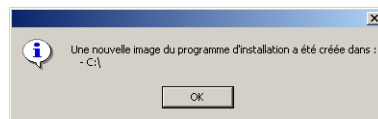


20 Cliquez sur OK.

La page de création du programme d'installation s'ouvre et affiche l'état de la personnalisation du client.



Lorsque la procédure est terminée, une fenêtre de confirmation s'ouvre.



21 Cliquez sur OK.

La fenêtre de confirmation et l'utilitaire de personnalisation du client se ferment.

Le programme d'installation du client Windows ServiceCenter personnalisé apparaît dans le dossier de sortie sélectionné. Vous pouvez maintenant déployer ce programme d'installation sur votre réseau.



Index

A

- Accès de superutilisateur 57
- Administration Client (Client d'administration) 95
- Adresse IP 56
- Advanced Documentation
 - (Documentation avancée) 75
- Advanced User Interface
 - (Interface utilisateur avancée) 75
- AIX 62
 - Taille de l'ensemble de données 67
- Ajout/Suppression de programmes 43, 49, 100
- Apache 109
- Apache Tomcat 105
- API des services Web Peregrine 19
- Archives de mises à jour
 - emplacements 135
- AssetCenter 19
- Assistance clientèle 11

C

- CA Certificates File (Fichier de certification d'autorité racine) 81
- CA Certificates, fichier 131, 143
- Client
 - Configuration d'installation requise 70
- Client ServiceCenter
 - Installation 71
 - Mise à niveau 70
- Client Web 17, 21
 - Navigateur, configuration requise 103
 - URL 114

- Client Windows 17, 21
 - Activation des mises à jour dynamiques 158
 - Activation du serveur d'aide 159
 - Définition des connexions par défaut 156
 - Personnalisation 142
 - Personnalisation du MSI 160
 - Personnalisation du programme d'installation 152
 - Rechercher des mises à jour au démarrage 158
 - URL du site de mise à jour 158
- clustername, Paramètre 57
- Code d'autorisation 61
 - Paramètre 116
- Composants d'installation facultatifs 75
- Compte d'administrateur local 120, 144
- Configuration requise
 - Serveur UNIX 55
 - Serveur Windows 26
- Connect-It 19
- Connexions
 - Création dans l'utilitaire de personnalisation du client 157
 - Définition 79
 - Paramètres 80

D

- Déploiement de sc.war 109
- Desktop Inventory 19
- Documentation
 - Versions personnalisées, Déploiement 118

- E**
- Environnement de développement 14, 21
 - Environnement de génération de rapports 15
 - Environnement de production 14, 24
 - Environnement de test 15
 - Erreur uniquement
 - No trusted certificate found 143
- F**
- Favoris publics 23
 - Fenêtres contextuelles 103
 - Fichier d'initialisation 115
 - Fichier de configuration 35
 - Paramètres 36
 - Fichier de services 56
 - Fichiers JAR
 - Requis pour le niveau Web 110
 - Fichiers journaux
 - Et niveau Web 112
 - FTP
 - Utilitaire de site de mise à jour 138
- G**
- Get-Answers 19
 - Get-Resources 19
 - Get-Services 19
- H**
- HACMP, Mise en cluster 57
 - hpterm 57
 - HP-UX 62
- I**
- IBM HTTP Server 109
 - ID groupe 55
 - ID utilisateur 55
 - Image
 - Chemin d'accès 149, 155
 - Modification de l'emplacement dans le client Windows 142
 - Personnalisation 149
 - install.sh 60
- Instruction d'installation
 - Client Windows 71
 - Mode silencieux 83
 - Pilote ODBC 85
 - ReportCenter 91
 - Serveur UNIX 60
 - Serveur Windows 26
- ip_address, paramètre 56
- IPC 62
- J**
- J2EE 109
 - J2SE, kit de développement Java 102
 - Java 102
 - Java Runtime Environment 103
 - JAVA_HOME 105
 - JSP 102
 - jsse.jar 110
- K**
- kernel.data 61
 - Kit de développement Java
 - installation 104
- L**
- Licence nominative 116
 - Licence utilisateur ouverte (flottante) 116
 - Linux 65
- M**
- Machine virtuelle Java 103
 - maxdsiz, Paramètre 64
 - Mémoire partagée
 - Ressource du serveur 57
 - Mise en cluster HACMP 57
 - Mise en œuvre
 - Liste de vérification 20
- N**
- Network Discovery 19
 - Niveau base de données
 - Composants 17
 - Niveau client
 - Composants 17

- Niveau serveur
 - Composants 17
 - Niveau Web 21
 - Composants 18
 - Configuration de la taille du segment mémoire du serveur d'applications Web 110
 - Fichier journal 112
 - URL 114
 - Nom de l'application
 - Remplacement 154
 - Nom de service 36
 - Nom du fournisseur
 - Remplacement 154
 - Noyau, paramètres de configuration 62
- O**
- ODBC 85
 - Opérateurs 23
- P**
- P4, système de fichiers 17
 - Paramètres IPC
 - Solaris 67
 - Pilote ODBC, Installation 85
 - Plug-in d'administration 75
 - Port de communication
 - Requis pour le serveur d'aide 119
 - Premier écran
 - Modification dans le client Windows 142
 - Remplacement de l'image 153
- R**
- Répertoire de base de ServiceCenter 56
 - ReportCenter 19, 85, 91
 - Client 95
 - Client, installation 91
- S**
- sc.cacerts 113
 - sc.compress 113
 - sc.ear 18
 - sc.formcache 113
 - sc.helpserverhost 113
 - sc.helpserverport 113
 - sc.host 113
 - sc.ini 35, 115
 - sc.port 113
 - sc.refreshmessages 113
 - sc.refreshmessinterval 113
 - sc.ssl 113
 - sc.viewactivenotes 113
 - sc.war 18, 102, 109, 111
 - scstart 59
 - Sémaphore 57
 - Serveur d'aide 18, 22
 - Accès depuis le client Web 127
 - Accès depuis le client Windows 126
 - Accès depuis un navigateur Web 127
 - Configuration requise 119
 - Description 118
 - Mise à niveau 118
 - Nom de service Windows par défaut 125
 - Port de communication par défaut 125
 - Serveur d'applications Web 18, 102
 - Serveur d'applications WebSphere 108
 - Serveur ServiceCenter 17
 - Serveur Web 18, 102, 109, 150
 - Et serveur d'aide 118
 - Utilitaire de site de mise à jour 131
 - Serveurs secondaires 18
 - Service Windows 38
 - désinstallation 49
 - ServiceCenter
 - Intégrations 23
 - Matériel requis 20
 - Mise à niveau 20
 - Répertoire de base 56
 - ServiceCenter Automate 19
 - Services Web 19
 - setup.exe 27
 - SGBDR 17, 21
 - Site de mise à jour 18
 - SOAP 81
 - Solaris 65
 - Paramètres IPC 67
 - SSL (Secure Socket Layer) 81
 - Support technique 11
 - Support technique de Peregrine Systems 11
 - sysctl.conf 65
 - System, paramètre 56

T

- Tableaux de bord 23
- Taille de l'ensemble de données, AIX 67
- Taille du segment mémoire 110
- TCP/IP
 - Nom de service 56
- Termes de capacité 23
- Terminal ANSI 57
- Tomcat 105

U

- ulimit 67
- Unix
 - Compte racine 58
 - ID utilisateur 55
 - Processus du serveur 57
 - Variable d'environnement 59
- URL
 - Vers le niveau Web 114
- UTF8/Unicode 20
- Utilitaire de personnalisation du client 22
 - Activation du serveur d'aide 159
 - Configuration requise 144
 - Description 142
 - Installation 144
- Utilitaire de site de mise à jour 22
 - Configuration 136
 - Configuration requise 130
 - Connexion SSL 139
 - Description 130
 - Installation 131
 - Obtention de l'archive de mise à jour du client Windows 135
- Utilitaire SAM 63

V

- Variables d'environnement 107

W

- web.xml 111, 127
- WEB-INF 111, 127
- WebLogic 108
- Windows
 - Démarrage à partir de l'invite de commandes 27

X

- xalan.jar 110
- xercesImpl.jar 110
- xml-apis.jar 110

