Peregrine Systems, Inc. ServiceCenter® 6.1



Installationshandbuch



Teilenr. DSC-61-DE53

Copyright © 2005 Peregrine Systems, Inc.

LESEN SIE DIE NACHFOLGENDEN HINWEISE SORGFÄLTIG DURCH, BEVOR SIE DIESES PRODUKT INSTALLIEREN UND VERWENDEN. BEI DIESEM PRODUKT HANDELT ES SICH UM URHEBERRECHTLICH GESCHÜTZTES MATERIAL VON PEREGRINE SYSTEMS, INC. ("PEREGRINE"). SIE HABEN ZUR KENNTNIS GENOMMEN UND AKZEPTIERT, DASS DIESES PRODUKT DEN LIZENZVEREINBARUNGEN ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE UNTERLIEGT. DURCH DIE INSTALLATION UND VERWENDUNG DIESES PRODUKTS ERKLÄREN SIE SICH BEREIT, DIE SOFTWARE-LIZENZVEREINBARUNGEN ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE ZU AKZEPTIEREN UND ZU BEFOLGEN. INSTALLATIONEN, VERWENDUNGWEISEN, REPRODUKTIONEN ODER ÄNDERUNGEN DIESES PRODUKTS, DIE GEGEN DIE BEDINGUNGEN DER SOFTWARE-LIZENZVEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE VERSTOSSEN, SIND AUSDRÜCKLICH UNTERSAGT.

Die Angaben in diesem Handbuch sind Eigentum von Peregrine Systems, Inc. und dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. verwendet bzw. offengelegt werden. Dieses Handbuch darf weder ganz noch teilweise ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. verwendet bzw. offengelegt werden. In diesem Handbuch werden eine Anzahl von Produkten mit ihren Handelsbezeichnungen aufgeführt. In den meisten, wenn nicht allen Fällen werden diese Bezeichnungen als Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von den jeweiligen Unternehmen beansprucht

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile und ServiceCenter sind eingetragene Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder seiner Tochterunternehmen.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000, SQL Server sowie weitere in diesem Handbuch genannte Produktbezeichnungen von Microsoft sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Oracle ist ein eingetragenes Warenzeichen der Oracle Corporation. Zlib-Software Copyright © 1995-2004 Jean-loup Gailly und Mark Adler. Dieses Produkt umfasst kryptografische Software von Eric Young (eay@cryptsoft.com) sowie Softwarekomponenten von Tim Hudson (tih@cryptsoft.com). Rechtschreibprüfung Copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Smack-Software-Copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey)- und Rhino-Software-Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten, die von The OpenSSL Project (http://www.openssl.org) für die Verwendung im OpenSSL-Toolkit entwickelt wurden. OpenSSL-Software Copyright 1998-2005 The OpenSSL Project. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten, die vom MX4J-Projekt (http://mx4j.sourceforge.net) entwickelt wurden. MX4J-Software Copyright © 2001-2004 MX4J Team. Alle Rechte vorbehalten. JFreeChart-Software Copyright © 2000-2004, Object Refinery Limited. Alle Rechte vorbehalten. JDOM-Software Copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Alle Rechte vorbehalten. LDAP-, OpenLDAP-, Java- und 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. Alle Rechte vorbehalten. Coroutine Software für Java ist Eigentum von Neva Object Technology, Inc. und unterliegt der Copyright-Gesetzgebung in den USA und anderen Ländern. Crystal Reports Pro- und Crystal RTE-Software © 2001 Crystal Decisions, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Eclipse-Software Copyright © 2000, 2004 IBM Corporation und andere Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Copyright 2001-2004 Kiran Kaja und Robert A. van Engelen, Genivia inc. Alle Rechte vorbehalten. Xtree Copyright 2004 Emil A. Eklund. Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten, die vom Entwicklungszentrum Indiana University Extreme! (http://www.extreme.indiana.edu/) entwickelt wurden. Teile Copyright © Daniel G. Hyans, 1998. cbg.editor-Eclipse-Plugin Copyright © 2002, Chris Grindstaff. Teile der in dieses Produkt eingebetteten Software stammen von gSOAP. Teile der gSOAP-Software Copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt nutzt Open Source-Komponenten. Wenden Sie sich an Peregrine Systems (support@peregrine.com), um zu erfahren, auf welcher Website Sie den ursprünglichen Open Source-Code finden, bzw. um den geänderten Open Source-Code für die entsprechenden Komponenten zu erhalten.

ReportCenter enthält Software von der Apache Software Foundation (http://www.apache.org). Copyright © 2000 The Apache Software Foundation. Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens Peregrine Systems, Inc. dar. Wenden Sie sich an Peregrine Systems, um das Datum der neuesten Version dieses Dokuments zu erfahren. Die in der Beispielsdatenbank und in Beispielen in diesem Handbuch verwendeten Bezeichnungen von Unternehmen und Einzelpersonen sind frei erfunden und dienen zur Veranschaulichung der Verwendungen der Software. Etwaige Ähnlichkeiten mit derzeit oder früher tatsächlich existierenden Unternehmen oder Personen sind rein zufällig. Wenn Sie technischen Support benötigen oder die Benutzerdokumentation für ein Produkt anfordern möchten, für das Sie über eine Lizenz verfügen, senden Sie eine E-Mail an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. (support@peregrine.com). Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich unter der E-Mail-Adresse doc_comments@peregrine.com an die Dokumentationsabteilung von Peregrine Systems, Inc. Diese Handbuchausgabe gilt für Version 6.1 des lizenzierten Programms.

Peregrine Systems, Inc. 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, USA Tel +1 (0) 858.481.5000 Fax +1 (0) 858.481.1751 www.peregrine.com

Inhalt

PEREGRINE

Erste Schritte	
	Installations-CD
	Erforderliche Kenntnisse
	Benötigen Sie weitere Hilfe?
	Kundendienst
	Dokumentations-Website
	Schulungsservices-Website
Kapitel 1	Planen einer ServiceCenter-Implementierung
	Installationsumgebungen
	Produktionsumgebung
	Nicht-Produktionsumgebung
	Komponenten einer Produktionsumgebung
	Client-Schicht
	Server-Schicht

	Datenbankschicht
	Web Tier
	Zusätzliche Server
	Zusätzliche Verbindungen und Integrationen
	Implementierungsprüfliste
Kapitel 2	Serverinstallation
	Installieren des Servers unter Windows
	Installationsanforderungen
	Einrichten des ServiceCenter-Servers
	Installieren des Windows-Dienstes
	Konfigurieren des Windows-Dienstes
	Reparieren der Serverinstallation
	Ändern der Serverinstallation
	Deinstallieren des Windows-Dienstes
	Deinstallieren des Servers
	Installieren des Servers unter UNIX
	Systemanforderungen
	Erste Schritte
	Installieren des Servers
	Kernel-Ressourcenanforderungen
	Deinstallieren des Servers unter UNIX

Kapitel 3	Clientinstallation
	Installieren des ServiceCenter-Windows-Clients 70
	Upgrade auf den Windows-Client
	Installationsanforderungen
	Einrichten des ServiceCenter-Clients
	Definieren einer neuen Clientverbindung
	Herstellen einer Verbindung zu einem ServiceCenter-Server 83
	Installieren des ServiceCenter-Clients im unbeaufsichtigten Modus . 83
	Installieren eines freigegebenen ServiceCenter-Clients 85
	Installieren des ServiceCenter-ODBC-Treibers
	Installieren von ReportCenter
	Deinstallieren des ServiceCenter-Clients oder einzelner Komponenten
Kapitel 4	Web Tier-Installation
	Web Tier-Architektur
	Browseranforderungen für den Webclient
	Installieren des Web Tier
	Installieren eines kompatiblen JDK
	Installieren eines kompatiblen Webanwendungsservers 105
	Installieren eines kompatiblen Webservers
	Bereitstellen der Datei "sc.war"

	Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver
	Festlegen der Heap-Größe des Webanwendungsservers 111
	Festlegen der Webclient-Einstellungen über die Konfigurationsdatei "web.xml"
	Zugreifen auf ServiceCenter über den Webclient
Kapitel 5	Konfigurieren des Servers
	Aktualisieren des ServiceCenter-Autorisierungscodes
Kapitel 6	Hilfeserver
	Überblick über den ServiceCenter-Hilfeserver
	Upgrade des Hilfeservers
	Hinweise zur Installation
	Bekannte Probleme
	Installieren des Hilfeservers unter Windows
	Installationsanforderungen
	Einrichten des ServiceCenter-Hilfeservers
	Zugreifen auf den Hilfeserver
	Zugreifen auf den Hilfeserver unter Verwendung des Windows-Clients
	Zugreifen auf den Hilfeserver unter Verwendung des Webclients
	Zugreifen auf den Hilfeserver unter Verwendung eines Browsers.................................127

Kapitel 7	Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort
	Überblick über das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort 130
	Installieren des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandort unter Windows
	Installationsanforderungen
	Einrichten des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandort 131
	Erstellen eines Aktualisierungsstandorts
	Herunterladen der Windows-Client-Updates
	Aktualisieren der Standortkonfiguration
Kapitel 8	Client Packaging-Dienstprogramm
	Überblick über das ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm
	Hinweise zur Installation
	Bekannte Probleme
	Installation des Client Packaging-Dienstprogramms unter Windows
	Installationsanforderungen
	Einrichten des ServiceCenter-Client Packaging-Dienstprogramms.....................145
	Anpassen der vom Windows-Client verwendeten Grafiken 149
	Bereitstellen benutzerdefinierter Grafiken in einem lokalen Ordner
	Bereitstellen benutzerdefinierter Grafiken im virtuellen Verzeichnis des Webservers
	Richtlinien und Hinweise für das Bearbeiten von Grafiken 151
	Packen der Clients mit dem Client Packaging-Dienstprogramm 152
Index .	

- - - - - - - - -

Erste Schritte

PEREGRINE

Willkommen beim *ServiceCenter 6.1-Installationshandbuch*. In diesem Handbuch finden Sie Anweisungen zur Installation des Servers und Client für ServiceCenter 6.1 sowie zur Bereitstellung von ServiceCenter auf einem Webserver. Folgen Sie den Anleitungen in diesem Handbuch, um die Installation erfolgreich durchzuführen.

Das ServiceCenter6.1-Installationshandbuch enthält folgende Informationen:

Abschnitt	Enthaltene Informationen
Kapitel 1, Planen einer ServiceCenter-Implementierung	Umgebungen, in denen eine Installation von ServiceCenter möglich ist, Komponenten einer Produktionsumgebung, Checkliste für die Implementierung.
Kapitel 2, Serverinstallation	Systemanforderungen und Schritte zur Installation des ServiceCenter-Servers auf einer Windows- oder UNIX-Plattform.
Kapitel 3, Clientinstallation	Systemanforderungen und Schritte zur Installation des ServiceCenter-Client auf einer Windows- oder UNIX-Plattform.
Kapitel 4, Web Tier-Installation	Schritte zur Bereitstellung von ServiceCenter auf einem Webanwendungsserver.
Kapitel 5, Konfigurieren des Servers	Anpassen der Serverkonfigurationsdatei sc.ini.
Kapitel 6, Hilfeserver	Systemanforderungen und Schritte zur Installation des ServiceCenter-Hilfeservers.
Kapitel 7, Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort	Systemanforderungen und Schritte zur Installation des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte von ServiceCenter.
Kapitel 8, Client Packaging-Dienstprogramm	Systemanforderungen und Schritte zur Instal- lation des Client Packaging-Dienstprogramm von ServiceCenter.

Installations-CD

Auf der Installations-CD sind folgende Dateien und Programme enthalten:

- Installationsdateien f
 ür den ServiceCenter-Server
- Installationsdateien f
 ür den ServiceCenter-Windows-Client:
 - Windows-Client 6.1.0.0
 - ServiceCenter-ODBC-Treiber 6.1.0.0
 - ReportCenter
- ServiceCenter-Hilfeserver
- ServiceCenter Dienstprogramm f
 ür Aktualisierungsstandort (als Archiv)
- ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm
- ServiceCenter Web Tier (als Webanwendungsarchiv sc.war und sc.ear)
- ServiceCenter 6.1 Accessibility Guide im PDF-Format
- ServiceCenter 6.1-Installationshandbuch im PDF-Format
- ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide im PDF-Format

Erforderliche Kenntnisse

Die Anleitungen in diesem Handbuch erfordern solide Kenntnisse von Peregrine Systems ServiceCenter sowie der Installationsplattform.

- Informationen zu einer bestimmten Plattform finden Sie in der jeweiligen Plattformdokumentation.
- Informationen zur Umgebungsanpassung über Parameter erhalten Sie, indem Sie in der ServiceCenter 6.1-Hilfe den Suchbegriff Parameter eingeben.
- Bevor Sie den ServiceCenter-Server starten, lesen Sie das Thema Verwenden von ServiceCenter in der ServiceCenter 6.1-Hilfe.

- Informationen zur Konfiguration und Systemverwaltung finden Sie unter Konfiguration und Implementierung und Systemverwaltung in der ServiceCenter 6.1-Hilfe.
- Informationen zur Datenbankkonfiguration finden Sie unter Datenbankverwaltung in der ServiceCenter 6.1-Hilfe.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

Wenn Sie weitere Informationen und Unterstützung zu dieser Programmversion benötigen, können Sie die Dokumentation herunterladen oder an einer Schulung teilnehmen.

Kundendienst

Weitere Informationen und Support können Sie beim Kundendienst von Peregrine Systems über die Peregrine CenterPoint-Website anfordern.

So setzen Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung:

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zu http://support.peregrine.com.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Folgen Sie den Anweisungen auf der Website, um eine Antwort auf Ihre Frage zu finden. Beginnen Sie mit der Suche in der Wissensdatenbank. Diese enthält informative Artikel zu allen Kategorien von Peregrine-Produkten.
- 4 Wenn Sie in der Wissensdatenbank nicht fündig werden, können Sie eine Suche nach Produkt durchführen, die Diskussionsforen durchsuchen und nach Produkt-Downloads suchen.

Dokumentations-Website

Eine komplette Liste der aktuellen ServiceCenter-Dokumentation finden Sie auf den Dokumentationsseiten der Kundendienst-Website von Peregrine Systems.

So zeigen Sie die Liste der Dokumente an:

1 Navigieren Sie in einem Browser zu http://support.peregrine.com.

- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Klicken Sie oben auf der Seite entweder auf **Documentation** (Dokumentation) oder auf **Release Notes** (Versionshinweise).
- 4 Klicken Sie auf den ServiceCenter-Link.
- 5 Klicken Sie auf den Link einer Produktversion, um eine Liste aller für diese Version von ServiceCenter verfügbaren Dokumente anzuzeigen.
- 6 Die Dokumente sind möglicherweise in mehreren Sprachen verfügbar. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Download** (Herunterladen), um die PDF-Datei in der von Ihnen bevorzugten Sprache herunterzuladen.

Sie können die PDF-Datei in Acrobat Reader öffnen. Dieses Programm ist auf der Kundendienst-Website oder direkt über Adobe unter *http://www.adobe.com* verfügbar.

Wichtig: Die Versionshinweise zu diesem Produkt werden mit jedem Update aktualisiert. Stellen Sie sicher, dass sie über die aktuelle Ausgabe der Versionshinweise verfügen.

Schulungsservices-Website

Peregrine Systems bietet Schulungen an Standorten in der ganzen Welt oder über das Internet an. Eine vollständige Liste der von Peregrine angebotenen Kurse erhalten Sie auf der folgenden Website:

http://www.peregrine.com/education

Unter der Rufnummer +1 (0) 858 794 5009 können Sie sich auch direkt mit den Peregrine Education Services in Verbindung setzen.

Planen einerKAPITELServiceCenter-Implementierung

Dieses Kapitel beschreibt die verschiedenen Möglichkeiten, die zum Implementieren von ServiceCenter in einem Unternehmen zur Verfügung stehen.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- Installationsumgebungen auf Seite 14
- Komponenten einer Produktionsumgebung auf Seite 15
- Implementierungspr
 üfliste auf Seite 20

Installationsumgebungen

Sie können ServiceCenter in verschiedenen Umgebungen installieren:

- Produktionsumgebung
- Nicht-Produktionsumgebung
 - Entwicklungsumgebung
 - Testumgebung
 - Berichtsumgebung

Produktionsumgebung

Die Installation von ServiceCenter in einer Produktionsumgebung ermöglicht das Bereitstellen von individuellen Anpassungen und Diensten für die zukünftigen Benutzer. Die meisten Produktionsumgebungen sind dabei rund um die Uhr in Betrieb, unterstützen zahlreiche gleichzeitige Benutzer und verarbeiten große Mengen von Transaktionen und Anfragen. In einer Produktionsumgebung werden die einzelnen Komponenten von ServiceCenter normalerweise auf verschiedenen Servern installiert, um die Systemleistung zu optimieren.

Nicht-Produktionsumgebung

In den nachfolgenden Abschnitten werden einige der gängigen Nicht-Produktionsumgebungen beschrieben, in denen Sie ServiceCenter installieren können.

Entwicklungsumgebung

Bei der Installation von ServiceCenter in einer Entwicklungsumgebung können Sie die Anwendungsfunktionen des Produkts testen und die Installation ggf. anpassen, bevor Sie das Produkt in einer Produktionsumgebung bereitstellen. In dieser Art der Umgebung werden die ServiceCenter-Komponenten auf einem Testsystem mit einer begrenzten Anzahl von Benutzern und Daten installiert.

Testumgebung

Eine Testumgebung entspricht in etwa einer gespiegelten Produktionsumgebung, in der Sie die Systemleistung, Upgrades sowie Prozeduren für das Backup und das Wiederherstellen testen können. In einer Testumgebung wird ServiceCenter normalerweise in der derselben Konfiguration installiert wie die Produktionsumgebung.

Berichtsumgebung

Eine Berichtsumgebung ist eine Installation, bei der die Daten der Produktionsumgebung zum Erstellen und Anzeigen von Berichten gespiegelt werden. In dieser Art der Umgebung wird ServiceCenter normalerweise zum Synchronisieren der Daten mit der Produktionsumgebung installiert. Zugriff auf dieses System haben nur wenige Benutzer.

Komponenten einer Produktionsumgebung

Schicht	Anforderung	Komponenten
Client-Schicht	Erforderlich	Webclients (optional) Windows-Clients
Server-Schicht	Erforderlich	ServiceCenter-Server
Datenbankschicht	Erforderlich	P4-Datenbanken auf dem ServiceCenter-Server
		RDBMS auf einem separaten Server (optional)
Web Tier	Optional	Webanwendungsserver auf separatem Server
		Webserver auf separatem Server
		ServiceCenter-Datei sc.war oder sc.ear bereitgestellt
Zusätzliche Server	Optional	Hilfeserver
		Aktualisierungsstandort
Zusätzliche Verbindungen und Integrationen	Optional	Peregrine-Produkte Webdienste

Eine Produktionsumgebung besteht aus den folgenden Komponenten:

Diese Komponenten sind entsprechend der Darstellung in der nachfolgenden Abbildung logisch miteinander verknüpft.



Peregrine-eigene Anwendungen, die über RPC mit dem ServiceCenter-Server in Verbindung treten oder kommunizieren

* Kompatible Komponenten entnehmen Sie der Kompatibilitätsmatrix 🗕 Umgebungsverbindungen 🛑 Datenbankverbindungen 💻 Update-Verbindungen

Server-Schicht Server, die Daten für Clients

bereitstellen oder verarbeiten

Hilfeserver Kann sich auf demselben Server wie

der Webserver befinden, wobei derselbe Host aber ein gesonderter Kommunikationsanschluss verwendet wird

Kompatibler Webserver* Freier Kommunikationsanschluss Stellt HTML-Hilfe als Bestandteil von Windows- und Webclients oder als eigenständige HTML-Seite bereit



Dienstprogramm für Aktualisierungswebsite Authoring-Tool zur Erstellung einer Aktualisierungswebsite, die sich auf demselben Server wie der Webserver

Web Tier

ODER

Die erforderlichen

Anwendungen für die Unterstützung der HTTP- und

der Webserver befinden

Kompatibler Webserver *

Windows-Clients bereit

Aktualisierungswebsite

Kann sich auf demselben Server wie

Freier Kommunikationsanschluss

Stellt Software-Aktualisierungen für

befinden kann Zum Erstellen der Aktualisierungswebsite verwenden

Datenbankschicht

Die ServiceCenter-Anwendungen und Daten

P4-Datenbank

Befindet sich auf demselben Server wie der ServiceCenter-Server

P4: Standard-Datenbank für Speichern von ServiceCenter-Anwendungen und Daten

UND/ODER

RDBMS-Datenbank

Kompatibles RDBMS von Fremdanbietern

RDBMS: Optionales relationales Datenbankmanagementsystem zum Speichern von ServiceCenter-Anwendungen und Daten 1Gb-Netzwerkverbindung zum ServiceCenter-Server

16 | Planen einer ServiceCenter-Implementierung

Client-Schicht

Die Client-Schicht umfasst zwei Komponenten:

- Webclient (optional)
- Windows-Client

Der Webclient ermöglicht den Zugriff auf ServiceCenter unter Verwendung eines Webbrowsers. Zur Unterstützung der Webclients muss der Web Tier installiert sein. Sie müssen keine zusätzliche Software auf den Benutzer-Desktops installieren oder herunterladen.

Der Windows-Client ermöglicht den Zugriff auf ServiceCenter unter Verwendung eines dedizierten Clients. Dazu muss der Client auf jedem System installiert werden, mit dem Sie auf ServiceCenter zugreifen möchten.

Eine Liste der Unterschiede zwischen Web- und Windows-Clients finden Sie in der ServiceCenter 6.1-Hilfe unter Neue Funktionen in ServiceCenter.

Server-Schicht

Die Server-Schicht umfasst folgende Komponenten:

ServiceCenter-Server

Der ServiceCenter-Server führt die ServiceCenter-Anwendungen aus und verwaltet die Verbindungen von Client-Schicht und Web Tier zur Datenbankschicht.

Eine Liste der am ServiceCenter-Server vorgenommenen Änderungen finden Sie in der ServiceCenter 6.1-Hilfe unter Neue Funktionen in ServiceCenter.

Datenbankschicht

Die Datenbankschicht umfasst zwei Komponenten:

- P4-Dateisystem (Standard)
- RDBMS-Server (optional)

Standardmäßig speichert ServiceCenter Anwendungsdaten im P4-Dateisystemformat auf dem Server, auf dem auch der ServiceCenter-Server installiert ist. Es besteht jedoch die Möglichkeit, die Anwendungsdaten teilweise oder vollständig in einem externen RDBMS-Server zu verwalten.

Die Unterschiede zwischen dem Speichern von ServiceCenter-Anwendungsdaten im P4-Dateisystem und dem Speichern in einem RDBMS-System werden im Handbuch ServiceCenter 6.1 Database Conversion and RDBMS Support beschrieben.

Web Tier

Der Web Tier ist eine optionale Funktion, die die folgenden Komponenten umfasst:

- Webanwendungsserver
- Webserver
- ServiceCenter-Datei sc.war oder sc.ear

Bei Webanwendungsservern handelt es sich um Serversoftware eines Fremdanbieters, in der Sie die Datei sc.war oder sc.ear bereitstellen, um Verbindungen von den ServiceCenter-Webclients zu ermöglichen.

Ein Webserver ist Serversoftware eines anderen Herstellers, die die HTTPoder HTTPS-Inhalte für ServiceCenter-Webclients bereitstellt. Einige Webanwendungsserver verfügen ebenfalls über integrierte Webserver.

Die ServiceCenter-Datei sc.war bzw. sc.ear ist eine Webanwendung, die auf einem kompatiblen Webanwendungsserver bereitgestellt werden muss, um Verbindungen von denServiceCenter-Webclients zu ermöglichen.

Eine Liste der kompatiblen Webanwendungsserver und Webserver finden Sie in der ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix.

Zusätzliche Server

Bei den zusätzlichen Servern handelt es sich um eine optionale Erweiterung, die die folgenden Komponenten umfasst:

- Hilfeserver
- Aktualisierungsstandort

Der Hilfeserver ist ein vorkonfigurierter Webserver zum Bereitstellen der HTML-Hilfe als Standalone-Lösung in einem Webbrowser oder für die ServiceCenter-Clients. Weitere Informationen über diese optionale Erweiterung finden Sie im Abschnitt Hilfeserver auf Seite 117.

Der Aktualisierungsstandort ist eine Website, auf der ServiceCenter-Windows-Clients nach von Peregrine Systems bereitgestellten Programmaktualisierungen suchen und diese herunterladen können. Aktualisierungsstandorte werden unter Verwendung des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte erstellt. Weitere Informationen über diese optionale Erweiterung finden Sie im Abschnitt Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort auf Seite 129.

Zusätzliche Verbindungen und Integrationen

Bei den zusätzlichen Verbindungen und Integrationen handelt es sich um weitere Peregrine-Produkte und -Webdienste, die eine Verbindung zum ServiceCenter-Server herstellen können. Hierzu zählen:

- Peregrine-Produkte
 - AssetCenter (über Connect-It)
 - Connect-It
 - Desktop Inventory
 - Get-Answers
 - Get-Resources
 - Get-Services
 - Network Discovery
 - ReportCenter
 - ServiceCenter Automate
- Mit der Peregrine-Webdienste-API kompatible Webdienste

Eine Liste der verfügbaren Verbindungen und Integrationen finden Sie in der ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix.

Implementierungsprüfliste

ServiceCenter 6.1 bietet zahlreiche umfassende Neuerungen. Es wurde um verschiedene Konfigurations- und Bereitstellungsoptionen erweitert, die Sie zu Beginn in Betracht ziehen sollten, um den Nutzen des Produktes für Sie zu optimieren, die Integration in Ihre Umgebung zu vereinfachen und um eine solide Grundlage für die Kundenunterstützung und zukünftige Aktualisierungen zu schaffen. Die nachfolgende Checkliste enthält Aspekte und empfohlene Schritte, die Sie bei der Implementierung und beim Upgrade berücksichtigen sollten.

So implementieren Sie ServiceCenter

1 Bestimmen Sie die Hardware-Anforderungen für die ServiceCenter-Produktionsumgebung.

Hinweise dazu, wie Sie abschätzen können, welche Hardware Sie benötigen, finden Sie im Arbeitsblatt Basic Server Sizing. Dieses Arbeitsblatt kann aus der Wissensdatenbank auf der Kundendienst-Website heruntergeladen werden.

2 Führen Sie ein Upgrade von einer früheren ServiceCenter-Version durch?

Ja. Weitere Informationen finden Sie im ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide und dem ServiceCenter 6.1 Application Upgrade Guide. Der ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide steht auf der CD zur Verfügung. Der ServiceCenter 6.1 Application Upgrade Guide kann über die Kundendienst-Website angefordert werden.

3 Planen Sie die Konvertierung von ServiceCenter-Daten, die sich in einem bestehenden RDBMS befinden, in die neue ServiceCenter 6.1-UTF8/Unicode-Kodierung?

Ja. Informationen zur Codierung und Vorgehensweise finden Sie im ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide.

4 Planen Sie den Einsatz von ServiceCenter mit einem RDBMS eines Fremdanbieters?

Ja. Informationen hierzu finden Sie im ServiceCenter 6.1 Database Conversion and RDBMS Support Guide.

5 Installieren Sie den ServiceCenter-Server in einer Entwicklungsumgebung.

Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Serverinstallation auf Seite 25.

6 Legen Sie fest, welche Clients (Windows und/oder Web) eine Verbindung zu ServiceCenter herstellen können müssen.

Informationen hierzu finden Sie im Arbeitsblatt Choosing Clients. Dieses Arbeitsblatt kann aus der Wissensdatenbank auf der Kundendienst-Website heruntergeladen werden.

7 Müssen Windows-Clients installiert werden?

Ja. Lesen Sie die Installationsanforderungen für Windows-Clients durch. Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Clientinstallation auf Seite 69.

8 Benötigen Sie Unterstützung für Webclients?

Ja. Installieren Sie den ServiceCenter-Web Tier in einer Entwicklungsumgebung. Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Web Tier-Installation auf Seite 101.

9 Migrieren Sie bestehende ServiceCenter-Daten in ServiceCenter 6.1?

Ja. Informationen hierzu finden Sie im *ServiceCenter 6.1 Application Upgrade Guide*. Dieses Handbuch kann über die Kundendienst-Website angefordert werden.

10 Planen Sie das Bereitstellen einer Online-Hilfe auf einem zentralen Server?

Ja. Installieren Sie den Hilfeserver. Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Hilfeserver auf Seite 117. 11 Sollen Windows-Clients automatisch mit Software-Updates von Peregrine aktualisiert werden?

Ja. Installieren Sie das Dienstprogramm für den Aktualisierungsstandort. Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort auf Seite 129.

Nein. Fahren Sie mit Schritt 13 fort.

12 Erstellen Sie einen Aktualisierungsstandort mit dem Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte.

Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort auf Seite 129.

13 Planen Sie Anpassungen der Windows-Clients (z. B. Anpassen des Startbildschirms, hinzufügen eigener Grafiken, Einfügen von Unternehmenslogos, Speichern der Standardeinstellungen und Verbindungen und Konfigurieren von Verbindungen zum Hilfeserver oder Aktualisierungsstandort)?

Ja. Installieren Sie das Client Packaging-Dienstprogramm. Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Client Packaging-Dienstprogramm auf Seite 141.

Nein. Installieren Sie Windows-Clients in der Entwicklungsumgebung und fahren Sie dann mit Schritt 16 fort.

14 Passen Sie einen Windows-Client mit dem Client Packaging-Dienstprogramm an.

Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Client Packaging-Dienstprogramm auf Seite 141.

15 Stellen Sie das Installationsprogramm für den angepassten Windows-Client in der Entwicklungsumgebung bereit.

16 Passen Sie die ServiceCenter-Anwendungen in der Entwicklungsumgebung an.

Informationen hierzu finden Sie in der ServiceCenter 6.1-Hilfe.

17 Fügen Sie neue Bearbeiterdatensätze in der Entwicklungsumgebung hinzu bzw. aktualisieren Sie bestehende Bearbeiterdatensätze mit neuen Berechtigungswörtern.

Informationen zum Hinzufügen neuer Bearbeiter sowie eine Liste der Berechtigungswörter finden Sie in der ServiceCenter 6.1-Hilfe.

18 Optimieren Sie die ServiceCenter-Benutzerschnittstelle in der Entwicklungsumgebung. Fügen Sie beispielsweise öffentliche Favoriten und Dashboards hinzu, passen Sie Formulare für die Anzeige im Web Tier an und entwickeln Sie Formulare für Benutzer mit körperlichen Einschränkungen.

Informationen hierzu finden Sie in der ServiceCenter 6.1-Hilfe.

19 Konfigurieren Sie den ServiceCenter-Server zur Unterstützung von Verbindungen und Integrationen externer Datenquellen und Anwendungen, wie zum Beispiel Connect-It, Get-It, ODBC und Webdienste.

Informationen zur Aktivierung von Integrationen mit anderen Anwendungen finden Sie in der ServiceCenter 6.1-Hilfe.

Eine Liste der Anwendungen, die von ServiceCenter im Hinblick auf Anbindung und gemeinsamer Verwendung von Daten unterstützt werden, finden Sie in der ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix.

20 Testen Sie die Entwicklungsumgebung.

Überprüfen Sie die Client- und Serveranpassungen, Client-Verbindungen sowie die gesamte Systemleistung. Beseitigen Sie eventuell vorhandene Probleme und testen Sie die Entwicklungsumgebung erneut. **21** Konvertieren oder verschieben Sie die Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung.

Wenn Sie die Entwicklungsumgebung konvertieren möchten, stellen Sie eine Verbindung zum ServiceCenter-Server im Netzwerk der Produktionsumgebung her und stellen Sie dann die notwendigen Clients für die Produktionsumgebung bereit.

Wenn Sie die Entwicklungsumgebung in die Produktionsumgebung verschieben möchten, erstellen Sie eine Entladedatei der Anpassungen an der Anwendung und den Bearbeitern und laden Sie diese Datei anschließend in die Produktionsumgebung. Informationen hierzu finden Sie in der ServiceCenter 6.1-Hilfe.

2 Serverinstallation

ServiceCenter kann sowohl auf einem Windows- als auch auf einem UNIX-Server installiert werden. In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die Installationsanforderungen sowie die Installation des Servers. Weitere Informationen über das Starten und Beenden der Server finden Sie unter Systemverwaltung in der Online-Hilfe.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- Installieren des Servers unter Windows auf Seite 26
- Installieren des Servers unter UNIX auf Seite 56

Installieren des Servers unter Windows

Die Installationsroutine des Servers verwendet die Microsoft Installer (MSI)-Technologie. Nach Abschluss der Installation müssen Sie ggf. die Servereinstellungen konfigurieren.

Installationsanforderungen

- Kompatibles Windows-Betriebssystem (siehe ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix)
- Aktuellste Windows-Updates für das Betriebssystem
- 350 MB Speicherplatz
- Mindestens 256 MB Arbeitsspeicher (RAM) (empfohlen)
 - Für Testzwecke sind 128 MB Arbeitsspeicher ausreichend
 - Für Produktionszwecke sollte die Menge des Arbeitsspeichers auf Grundlage der erwarteten Auslastung berechnet werden
- Lokales Verwalterkonto für Installationen auf dem Windows-Server.

Einrichten des ServiceCenter-Servers

Führen Sie die folgenden Schritte zur Installation des ServiceCenter-Servers durch.

So installieren Sie den ServiceCenter-Server

1 Melden Sie sich beim Windows-Server als Benutzer mit lokalen Verwalterrechten an.

2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei setup.exe.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

D:\>setup

wobei **D** das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie **D** durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



© 2005 Peregrine Systems, Inc. All rights reserved. This program is protected by U.S. and International Copyright laws.

3 Klicken Sie auf **Install ServiceCenter Server** (ServiceCenter-Server installieren).

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Servers wird geöffnet.



4 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um die Lizenzvereinbarung zu lesen und anzunehmen.



5 Wählen Sie die Option I accept the terms in the License Agreement (Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an) aus.

Anschließend wird die Schaltfläche Next (Weiter) verfügbar.

6 Klicken Sie auf **Next** (Weiter) und wählen Sie den Setup-Typ aus.



Wählen Sie die Installationsoption **Custom** (Benutzerdefiniert), um nur bestimmte Programmfunktionen zu installieren. Siehe Schritt 7.

Wählen Sie **Complete** (Vollständig), um alle Programmoptionen zu installieren. Siehe Schritt 9.

7 Klicken Sie auf Custom (Benutzerdefiniert).

Die Seite Custom Setup (Benutzerdefinierte Installation) wird geöffnet.

🔂 ServiceCenter Server Setup	×		
Custom Setup Select the way you want features to be installed.	<u>e</u>		
Click on the icons in the tree below to change the way features will be installed.			
	ServiceCenter Server		
	This feature requires 85MB on your hard drive. It has 1 of 1 subfeatures selected. The subfeatures require 94MB on you		
Location: C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Server\Browse			
Reset Disk Usage < Back Next > Cancel			

- 8 Wählen Sie für jede Funktion eine der folgenden Optionen:
 - Will be installed on local hard drive (Wird auf der lokalen Festplatte installiert) – installiert nur die ausgewählte Funktion.
 - Entire feature will be installed on local hard drive (Die gesamte Funktion wird auf der Festplatte installiert) – installiert die ausgewählte Funktion sowie alle Unterfunktionen dieser Funktion.
 - Entire feature will be unavailable (Die gesamte Funktion wird nicht verfügbar sein) die ausgewählte Funktion wird nicht installiert.

Funktion	Standardoption	Beschreibung
ServiceCenter Server RTE	Will be installed on local hard drive	Durch Auswahl dieser Option wird die Laufzeitumgebung des ServiceCenter-Servers installiert.
		Hierbei handelt es sich um eine <i>erforderliche</i> Installationskomponente.
Data	Will be installed on local hard drive	Durch Auswahl dieser Option werden die P4-Datenbank und die Beispieldaten installiert.
		Hierbei handelt es sich um eine <i>optionale</i> Installationskomponente.

- Hinweis: Sie müssen die Option Data (Daten) nur auswählen, wenn Sie ein Upgrade von einer früheren ServiceCenter-Version durchführen. Weitere Informationen zum Upgrade des Servers von früheren ServiceCenter-Versionen finden Sie im ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide.
 - a Klicken Sie ggf. auf die Schaltfläche **Browse** (Durchsuchen), um den Pfad für das Installationsverzeichnis zu ändern.

Der Standardordner lautet folgendermaßen: C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Server\

- **Wichtig:** Das ServiceCenter 6.1-Installationsprogramm überschreibt sämtliche ServiceCenter 6.0.x-Installationen, die sich in demselben Pfad auf diesem Computer befinden. Weitere Informationen zum Upgrade des Servers von früheren ServiceCenter-Versionen finden Sie im ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide.
 - **b** Klicken Sie auf **Reset** (Zurücksetzen), wenn Sie von dieser Seite des Assistenten aus vorgenommene Einstellungen ändern möchten.
 - c Klicken Sie auf Next (Weiter), um die Installation fortzusetzen.

Fahren Sie mit Schritt 11 fort.

9 Klicken Sie auf Complete (Vollständig).

Die Seite **Select Installation Folder** (Installationsordner auswählen) wird geöffnet.



10 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

 Klicken Sie auf Next (Weiter), um das vorgegebene Installationsverzeichnis zu übernehmen.

Der Standardordner lautet folgendermaßen: C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Server

- Wichtig: Das ServiceCenter 6.1-Installationsprogramm überschreibt sämtliche ServiceCenter 6.0.x-Installationen, die sich in demselben Pfad auf diesem Computer befinden. Weitere Informationen zum Upgrade des Servers von früheren ServiceCenter-Versionen finden Sie im ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide.
 - Klicken Sie auf Browse (Durchsuchen), um einen anderen Installationspfad anzugeben.

11 Klicken Sie auf Next (Weiter), um das Installationsverfahren vorzubereiten.

Die Seite Ready to Install (Zur Installation bereit) wird geöffnet.

🔂 ServiceCenter Server Setup	×
Ready to Install	
The Setup Wizard is ready to begin the Complete installation	
Click Install to begin the installation. If you want to review or change any of your installation settings, click Back. Click Cancel to exit the wizard.	
Durante Calence	
Constall Constall	Cancel

12 Klicken Sie auf **Install** (Installieren), um mit dem Kopieren der Installationsdateien zu beginnen.



Sie können die Installation durch Klicken auf **Cancel** (Abbrechen) abbrechen.

Nach Abschluss der Installation wird die Seite zum Beenden des Assistenten zum Einrichten des ServiceCenter-Servers geöffnet.

🖟 ServiceCenter Server Setup 🗙			
	Completing the ServiceCenter Server Setup Wizard		
and the second second	Click the Finish button to exit the Setup Wizard.		
	✓ Configure Server		
	< Back Finish Cancel		

13 Wählen Sie die Option **Configure Server** (Server konfigurieren), um den Server automatisch zu konfigurieren.

Hinweis: Sie können den ServiceCenter-Server zudem durch Bearbeiten der Konfigurationsdatei sc.ini konfigurieren.

14 Klicken Sie auf Finish (Fertig stellen), um den Setup-Assistenten zu beenden.

Die Serverinstallation ist abgeschlossen.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Configure Server** (Server konfigurieren) aktiviert haben, wird der Assistent zum Konfigurieren von Peregrine ServiceCenter Server geöffnet.



15 Klicken Sie auf **Weiter**, um die Standardeinstellungen der Konfigurationsdatei sc.ini anzuzeigen oder zu ändern.

Serverkonfiguration			
		ServiceCenter-Konfiguration	
6	Datenpfad: Gemeinsam genutzter Speicher: Protokolldatei: AutCode: Anschluss des Servers:	\DATA 32000000 \logs\sc.log 12670	
sregrine	Windows-Dienstname:	ServiceCenter Zurück (Jberspringen >> │ [Weiter]

16 Aktualisieren Sie bei Bedarf die folgenden Parameter:

Parameter	Standard	Beschreibung
Datenpfad	\DATA	Lokaler Pfad zu dem Ordner, in dem die ServiceCenter-Datenbankdateien (Anwendung) gespeichert werden
Gemeinsam genutzter Speicher	32000000	Speicherplatz, der für das Verwalten von Ressourcen und Benutzern zur Verfügung stehen soll
Protokolldatei	\logs\sc.log	Speicherort für die ServiceCenter- Protokolldateien
Autorisierungs- code		Autorisierungscode, der zum Starten von ServiceCenter benötigt wird. Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst, wenn Ihnen dieser Code nicht bekannt ist.
Anschluss des Servers	12670	Kommunikationsanschluss, der für den Listener der Verbindungsanforderungen von ServiceCenter-Clients verwendet wird
Windows- Dienstname	ServiceCenter	Name des Dienstes, unter dem ServiceCenter ausgeführt wird

Wichtig: Sie müssen den Namen des ServiceCenter-Dienstes ändern, wenn Sie mehrere ServiceCenter Server-Instanzen auf einem Computer installieren. Dabei muss jede ServiceCenter Server-Instanz über einen eindeutigen Dienstnamen verfügen.
Hinweis: Eine vollständige Liste der in der Datei sc.ini gespeicherten Parameter finden Sie unter ServiceCenterParameter in der Online-Hilfe.



17 Klicken Sie auf Weiter, um den Windows-Dienst zu installieren.

Hinweis: Sie können diesen Dienst auch zu einem späteren Zeitpunkt unter Verwendung der Verknüpfungen im Startmenü installieren. Siehe Installieren des Windows-Dienstes auf Seite 38.

- 18 Klicken Sie auf Fertig stellen, um die Konfiguration abzuschließen.
- 19 Klicken Sie im Setup-CD-Browser auf Exit Install (Installation beenden).

Bevor Benutzer auf ServiceCenter zugreifen können, müssen Sie den Server starten. Weitere Informationen über das Starten des Servers finden Sie in der ServiceCenter 6.1-Hilfe.

Installieren des Windows-Dienstes

Der Windows-Dienst kann manuell auf jedem Computer installiert werden, auf dem zuvor ServiceCenter Server installiert wurde.

So installieren Sie den Windows-Dienst

- 1 Melden Sie sich beim Windows-Server als Benutzer mit lokalen Verwalterrechten an.
- 2 Klicken Sie auf Start > Programme > ServiceCenter Server > Install Service (Dienst installieren).

Konfigurieren des Windows-Dienstes

Sie können die Startparameter konfigurieren, die der Windows-Dienst zum Starten von ServiceCenter verwendet, indem Sie die Datei sc.cfg bearbeiten. Diese Konfigurationsdatei befindet sich im Unterordner RUN der ServiceCenter-Installation. Sie können in dieser Datei jeden beliebigen ServiceCenter-Befehlszeilenparameter eingeben. Die Befehle werden dann vom Windows-Dienst beim Starten von ServiceCenter ausgeführt. Geben Sie beispielsweise Folgendes ein, um den Standard-Listener und einen dedizierten Prozess für Verbindungen über die Webdienste-API zu starten:

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

Verwenden Sie für jeden Startparameter eine eigene Zeile. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der ServiceCenter-Hilfe.

Reparieren der Serverinstallation

Gelöschte oder beschädigte Serverdateien können repariert werden, ohne dass dazu der Server neu installiert werden muss. Sie haben zwei Möglichkeiten, den Server zu reparieren:

- Reparatur der Installation unter Verwendung des Dialogfeldes Software. Siehe Reparatur unter Verwendung des Dialogfeldes "Software" auf Seite 39.
- Reparatur der Installation unter Verwendung der ServiceCenter-Installations-CD. Reparatur unter Verwendung der Installations-CD auf Seite 40.

Hinweis: Der Reparaturvorgang hat keinerlei Auswirkungen auf die Datendateien.

Reparatur unter Verwendung des Dialogfeldes "Software"

So reparieren Sie die Installation unter Verwendung des Dialogfeldes "Software"

1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.

Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter Systemverwaltung in der Online-Hilfe.

2 Klicken Sie im Windows-Hauptmenü auf Start > Einstellungen > Systemsteuerung > Software.

Das Dialogfeld Software wird geöffnet.



3 Führen Sie einen Bildlauf zum Programm ServiceCenter Server durch und klicken Sie auf **Supportinformationen**.

Die Seite ServiceCenter Server Supporthinweise wird geöffnet.

Supporthinwe	ise	X
ServiceCe	nter Server	
Verwenden Sie die Support für Service	folgenden Informatione Center Serverzu erhalt	n, um technischen en.
Herausgeber: Version:	Peregrine Systems 6.1.0.0	
Sollte das Program ausgeführt werden installieren, indem S klicken.	m nicht ordnungsgemäß 1, können Sie es erneut 5ie auf Reparieren	<u>R</u> eparieren
		Schließen

4 Klicken Sie auf **Reparieren**, um das Programm erneut zu installieren.

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Servers installiert ServiceCenter Server neu.

5 Klicken Sie auf Schließen.

Reparatur unter Verwendung der Installations-CD

So reparieren Sie die Serverinstallation unter Verwendung der Installations-CD

1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.

Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter Systemverwaltung in der Online-Hilfe.

2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei setup.exe.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

D:\>setup

wobei **D** das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie **D** durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



© 2005 Peregrine Systems, Inc. All rights reserved. This program is protected by U.S. and International Copyright laws.

3 Klicken Sie auf **Install ServiceCenter Server** (ServiceCenter-Server installieren).

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Servers wird geöffnet.

- 4 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um mit der Reparatur fortzufahren.
- 5 Klicken Sie auf **Repair** (Reparieren).

Die Seite **Repair ServiceCenter** (ServiceCenter Server reparieren) wird geöffnet.

6 Klicken Sie auf **Repair** (Reparieren).

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Servers installiert ServiceCenter Server neu.

- 7 Klicken Sie auf **Finish** (Fertig stellen), um den Assistenten zu beenden.
- 8 Klicken Sie auf **Exit Install** (Installation beenden), um den CD-Browser zu schließen.

Ändern der Serverinstallation

Sie können einer benutzerdefinierten Installation jederzeit Komponenten hinzufügen oder von ihr entfernen. Sie haben zwei Möglichkeiten, die Installation zu ändern:

- Ändern der Installation unter Verwendung des Dialogfeldes Software.
 Siehe Ändern der Installation unter Verwendung des Dialogfeldes "Software" auf Seite 43.
- Ändern der Installation unter Verwendung der ServiceCenter-Installations-CD. Ändern der Installation unter Verwendung der Installations-CD auf Seite 45.

Ändern der Installation unter Verwendung des Dialogfeldes "Software"

So ändern Sie die Installation unter Verwendung des Dialogfeldes "Software"

1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.

Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter Systemverwaltung in der Online-Hilfe.

2 Klicken Sie im Windows-Hauptmenü auf Start > Einstellungen > Systemsteuerung > Software.

Das Dialogfeld Software wird geöffnet.

3 Führen Sie einen Bildlauf zum Programm ServiceCenter Server durch und klicken Sie auf Ändern.

Der Setup-Assistent wird geöffnet.



4 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um das Dialogfeld **Modify, Repair or Remove installation** (Installation ändern, reparieren bzw. entfernen) zu öffnen.



5 Klicken Sie auf **Modify** (Ändern), um das Dialogfeld **Custom Setup** (Benutzerdefinierte Installation) zu öffnen.

🙀 ServiceCenter Server Setup	×
Custom Setup Select the way you want features to be installed.	
Click on the icons in the tree below to change the v	vay features will be installed.
ServiceCenter Server RTE Data	ServiceCenter Server
	This feature requires OKB on your hard drive. It has 0 of 1 subfeatures selected. The subfeatures require OKB on your
Peregrine Systems Reset Disk Usage < B	ack Next > Cancel

Sie können die Datenfunktion hinzufügen oder entfernen.

6 Wählen Sie die zu ändernden Funktionen aus und klicken Sie dann auf **Next** (Weiter).

Die Seite **Ready to Install** (Zur Installation bereit) wird geöffnet.



7 Klicken Sie auf **Install** (Installieren), um die aktuelle Serverinstallation zu ändern.

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Servers installiert die neuen Funktionen.

8 Klicken Sie auf **Finish** (Fertig stellen), um den Setup-Assistenten zu beenden.

Ändern der Installation unter Verwendung der Installations-CD

So ändern Sie die Serverinstallation unter Verwendung der Installations-CD

1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.

Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter Systemverwaltung in der Online-Hilfe.

2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis.
 Doppelklicken Sie auf die Datei setup.exe.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

D:\>setup

wobei **D** das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie **D** durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



© 2005 Peregrine Systems, Inc. All rights reserved. This program is protected by U.S. and International Copyright laws.

3 Klicken Sie auf Install ServiceCenter Server (ServiceCenter-Server installieren).

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Servers wird geöffnet.



4 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um das Dialogfeld **Modify, Repair or Remove installation** (Installation ändern, reparieren bzw. entfernen) zu öffnen.



5 Klicken Sie auf **Modify** (Ändern), um das Dialogfeld **Custom Setup** (Benutzerdefinierte Installation) zu öffnen.

🙀 ServiceCenter Server Setup	×
Custom Setup Select the way you want features to be installed.	
Click on the icons in the tree below to change the w	vay features will be installed.
ServiceCenter Server RTE Data	ServiceCenter Server
	This feature requires OKB on your hard drive. It has 0 of 1 subfeatures selected. The subfeatures require OKB on your
Peregrine Systems Reset Disk Usage < B	ack Next > Cancel

Sie können die Datenfunktion hinzufügen oder entfernen.

6 Wählen Sie die zu ändernden Funktionen aus und klicken Sie dann auf **Next** (Weiter).

Die Seite Ready to Install (Zur Installation bereit) wird geöffnet.



7 Klicken Sie auf **Install** (Installieren), um die aktuelle Serverinstallation zu ändern.

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Servers installiert die neuen Funktionen.

- 8 Klicken Sie auf **Finish** (Fertig stellen), um den Setup-Assistenten zu beenden.
- 9 Klicken Sie auf **Exit Install** (Installation beenden), um den CD-Browser zu schließen.

Deinstallieren des Windows-Dienstes

Der Windows-Dienst kann manuell von jedem Computer deinstalliert werden, auf dem zuvor ServiceCenter Server installiert wurde.

So deinstallieren Sie den Windows-Dienst

- 1 Melden Sie sich beim ServiceCenter-Server mit einem Verwalterkonto an.
- 2 Klicken Sie auf Start > Programme > ServiceCenter Server > Remove Service (Dienst deinstallieren).

Der Windows-Dienst wird unter Verwendung einer Batch-Datei deinstalliert.

Deinstallieren des Servers

Die Deinstallationsroutine des Servers verwendet die Microsoft Installer (MSI)-Technologie. Sie haben zwei Möglichkeiten, den Server zu deinstallieren:

- Deinstallieren Sie den Server über das Dialogfeld Software. Siehe Deinstallieren des Programms unter Verwendung des Dialogfeldes "Software" auf Seite 50.
- Deinstallieren des Servers unter Verwendung der ServiceCenter-Installations-CD. Siehe Deinstallieren des Programms unter Verwendung der Installations-CD auf Seite 51.

Wichtig: Das Verfahren zur Deinstallation des Servers behält alle Datenbankdateien und Serverkonfigurationseinstellungen bei. Sie müssen diese Dateien manuell entfernen, wenn Sie ServiceCenter vollständig deinstallieren möchten. Peregrine Systems empfiehlt, den gesamten Serverinstallationsordner zu löschen, wenn Sie die vorhandenen Daten nicht mehr benötigen.

Deinstallieren des Programms unter Verwendung des Dialogfeldes "Software"

So deinstallieren Sie den Server unter Verwendung des Dialogfeldes "Software"

1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.

Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter Systemverwaltung in der Online-Hilfe.

2 Klicken Sie im Windows-Hauptmenü auf Start > Einstellungen > Systemsteuerung > Software.

Das Dialogfeld Software wird geöffnet.

3 Führen Sie einen Bildlauf zum Programm ServiceCenter Server durch und klicken Sie auf **Entfernen**.

Sie müssen das Entfernen des Programms anschließend in einem Dialogfeld bestätigen.

Software	×
?	Möchten Sie ServiceCenter Server wirklich entfernen?
	<u>la</u> <u>N</u> ein

4 Klicken Sie auf Ja.

Die Deinstallation dauert einige Minuten. In weiteren Meldungen werden Sie über den Fortschritt der Deinstallation informiert.

Nach dem Abschluss der Deinstallation wird erneut das Dialogfeld **Software** angezeigt.

5 Klicken Sie auf Schließen.

Deinstallieren des Programms unter Verwendung der Installations-CD

So deinstallieren Sie den Server unter Verwendung der Installations-CD

1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.

Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter Systemverwaltung in der Online-Hilfe.

2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei setup.exe.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

D:\>setup

wobei **D** das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie **D** durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



© 2005 Peregrine Systems, Inc. All rights reserved. This program is protected by U.S. and International Copyright laws.

3 Klicken Sie auf Install Server (Server installieren).

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Servers wird geöffnet.



4 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um das Dialogfeld **Modify, Repair or Remove installation** (Installation ändern, reparieren bzw. entfernen) zu öffnen.



5 Klicken Sie auf Remove (Entfernen).

Die Seite **Remove ServiceCenter Server** (ServiceCenter Server entfernen) wird geöffnet.



6 Klicken Sie auf Remove (Entfernen).



Die Deinstallation dauert einige Minuten. In weiteren Meldungen werden Sie über den Fortschritt der Deinstallation informiert. Nach Abschluss der Deinstallation wird die Seite zum Beenden des Assistenten zum Einrichten des ServiceCenter-Servers angezeigt.



- 7 Klicken Sie auf **Finish** (Fertig stellen).
- 8 Klicken Sie auf **Exit Install** (Installation beenden), um den CD-Browser zu schließen.

Installieren des Servers unter UNIX

In den folgenden Abschnitten wird die Installation unter UNIX beschrieben:

- Systemanforderungen auf Seite 56
- Erste Schritte auf Seite 59
- Installieren des Servers auf Seite 60
- Kernel-Ressourcenanforderungen auf Seite 62

Die gesamten Informationen über die Anforderungen an die aktuelle Plattform sowie notwendige Kompatibilität finden Sie auf der Kundendienst-Website unter der Adresse *http://support.peregrine.com*.

Systemanforderungen

Vergewissern Sie sich vor der Installation von ServiceCenter, dass das System die nachfolgend aufgeführten Anforderungen erfüllt.

Anforderung	Erforderliche Ressourcen
Festplattenspeicher	400 MB für Serverinstallation
Benutzer- und Gruppen-ID	Erstellen Sie vor der Installation von ServiceCenter einen neuen UNIX-Benutzernamen und eine Gruppen-ID exklusiv für Verwalter, die mit der Installation, dem Ausführen und Verwalten von ServiceCenter betraut sind. ServiceCenter verwendet die UNIX-Betriebssystemfunktion setuid zur Verwaltung der Sicherheit des Dateisystems und der UNIX-Ressourcen.
	Erstellen Sie einen Benutzernamen, der sich von den Namen der ausführbaren ServiceCenter-Dateien unterscheidet. scenter eignet sich beispielsweise nicht als Benutzername. Verwenden Sie den neuen administrativen Benutzernamen zum Installieren von ServiceCenter.

Anforderung	Erforderliche Ressourcen
IP-Adresse	ServiceCenter verwendet den Dienst getmyip zum Überprüfen der IP-Adresse des Servers, auf dem es ausgeführt wird. Bei Servern mit mehreren IP-Adressen gibt der Dienst getmyip immer die niedrigste IP-Adresse zurück. In einigen Fällen ist dies nicht akzeptabel. Wird beispielsweise eine neue IP-Adresse hinzugefügt, die niedriger als alle vorhandenen Adressen ist, ist der Autorisierungscode nicht mehr gültig.
	gegen die niedrigste IP-Adresse durchführen soll, können Sie den entsprechenden Initialisierungsparameter in der Datei sc. ini ändern:
	wobei Adresse die tatsächlich zu verwendende IP-Adresse ist. Das System wird nur gestartet, wenn die angegebene Adresse eine gültige IP-Adresse auf dem Computer ist.
Basisverzeichnis	Der erste Schritt bei der Installation ist die Erstellung des Basisverzeichnisses für ServiceCenter. Achten Sie darauf, dass Sie dieses Verzeichnis auf einem Laufwerk mit ausreichend freiem Speicherplatz erstellen. Das Installationsskript speichert alle zu ServiceCenter gehörigen Dateien in Unterverzeichnissen dieses Verzeichnisses. Der ServiceCenter-Verwalter muss Lese-, Schreib- und Ausführrechte für diese Verzeichnisstruktur haben.
TCP/IP-Dienstname	Während der Installation von ServiceCenter werden Sie vom System zur Eingabe eines gültigen TCP/IP-Dienstnamens aufgefordert. Legen Sie den TCP/IP-Dienstnamen fest, bevor Sie mit der Installation von ServiceCenter beginnen, indem Sie den neuen Dienst in der Datei etc/services definieren. Diese Datei kann nur von UNIX-Verwaltern aktualisiert werden. Die Anschlussnummer für ServiceCenter muss größer als 1024 sein. Das Installationsprogramm überprüft die Datei etc/services zum erforderlichen Zeitpunkt auf diese Informationen.
	Wenn Sie nur eine numerische Anschlussnummer wie 12670 (der Standardanschluss) anstelle von scenter1 verwenden, muss diese nicht in der Datei etc/services enthalten sein. Sie muss lediglich über den Systemparameter in der Datei sc.ini angegeben werden. Im folgenden Beispiel lautet der Eintrag in der Datei sc.ini folgendermaßen: system: 12670

Warnung: Sie dürfen ServiceCenter nicht von einem Root-Benutzerkonto installieren. Ansonsten können Sie den ServiceCenter-Dienst nicht ausführen.

Serverressourcen

Der ServiceCenter-Server verwendet die folgenden Ressourcen:

Ressourcen	Definition
Gemeinsam genutzter Speicher	Ein Server benötigt ca. 8192 KB gemeinsam genutzten Speicher plus 110 KB pro angemeldetem Benutzer. Angenommen, Sie haben 50 Benutzer. Der gemeinsam genutzte Speicher beläuft sich dann auf 8192 KB + (110 KB * Hintergrundprozesse) + (Benutzer * 4000)=13.692 KB. Der Parameter shared_memory in der Datei sc.ini gibt den von ServiceCenter belegten gemeinsam genutzten Speicher an.
Prozesse	Für jeden ServiceCenter-Benutzer wird ein Prozess gestartet. Zusätzlich dazu wird ein Prozess für jedes Hintergrund- planungsprogramm gestartet. In einem System mit 50 Client/Server-Benutzern und 17 Hintergrundplanungs- programmen beträgt die Anzahl der ServiceCenter-Prozesse auf dem Server 50 + 17 = 67.
Semaphore	ServiceCenter verwendet 14 Semaphore, unabhängig von der Anzahl der beim System angemeldeten Benutzer.

Weitere Informationen

Lesen Sie die folgenden Informationen vor der Installation von ServiceCenter sorgfältig durch:

Thema	Beschreibung
ANSI-Terminal	Die Installationsskripts gehen davon aus, dass Sie zu ihrer Ausführung ein ANSI-Terminal verwenden. Wenn die Skripts auf einem anderen Terminal ausgeführt werden (z. B. hpterm), kann es zu unerwünschten Ergebnissen kommen.
Root-Zugriff	Für diese Installationsverfahren ist u. U. Root-Benutzerzugriff zum Durchführen von System-Kernel-Änderungen bzw. zum erstmaligen Laden der ServiceCenter-CD erforderlich. Für die Installation der Software ist dies jedoch nicht notwendig.
HACMP-Clustering	Tritt bei einem für High Availability Cluster Multi-Processing (HACMP) eingerichteten AIX-Server ein Fehler auf, wird die IP-Adresse von einem zweiten Server bereitgestellt. Aufgrund der Verwendung des neuen Servers akzeptiert ServiceCenter den Autorisierungscode in der Datei sc.ini nicht und kann möglicherweise nicht ausgeführt werden. Fügen Sie den Parameter clustername in der Datei sc.ini ein und verwenden Sie den ServiceCenter-Server erneut, um dies zu vermeiden. Fügen Sie zum Angeben einer Cluster-IP-Adresse den Parameter clustername in der Datei sc.ini ein. Beispiel: clustername: <ip-adresse></ip-adresse>

Erste Schritte

Zum Identifizieren der Variablen, die sich je nach Installation ändern können, wird folgende Konvention verwendet:

<Variable>

Wenn Sie die Installationsschritte ausführen und eine Variable in Klammern sehen, können Sie dieser einen neuen Wert zuweisen. Geben Sie die Klammern (< >) nicht als Teil des Befehls ein.

Warnung: Sie dürfen ServiceCenter nicht von einem Root-Benutzerkonto installieren. Andernfalls können Sie den ServiceCenter-Dienst nur starten, wenn Sie den ServiceCenter-Verwalter als Besitzer einrichten und ihm die entsprechenden Zugriffsrechte einräumen. Erstellen Sie eine Benutzer-ID, die Besitzer von ServiceCenter ist.

Vor der Installation auszuführende Schritte

- Legen Sie den Installationsort von ServiceCenter fest. F
 ühren Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Erstellen Sie ein Verzeichnis für die ServiceCenter-Installation.

Geben Sie zum Beispiel an der Eingabeaufforderung mkdir <sc> ein, wobei <sc> das Basisverzeichnis der ServiceCenter-Installation ist.

- Lassen Sie das Verzeichnis vom Installationsskript erstellen. Der Benutzer, der das Installationsskript ausführt, muss über die entsprechenden Berechtigungen zum Erstellen des neuen Verzeichnisses verfügen.
- Fügen Sie eine Umgebungsvariable zu einem geeigneten Shell-Skript hinzu, zum Beispiel login.profile.

Die Ausführung der ServiceCenter-Binärdateien hängt von vielen Bibliotheken ab. Um sicherzustellen, dass das System die korrekten Binärdateien verwendet, muss der Pfad der Systembibliotheken das ServiceCenter-RUN-Verzeichnis enthalten. Sie geben den erforderlichen Bibliothekspfad an, indem Sie die folgenden Umgebungsvariablen ändern.

Betriebssystem	Zu definierende Umgebungsvariable
Linux und Solaris	LD_LIBRARY_PATH
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH

Sie müssen die Verzeichnisse . und <sc>/RUN zum Bibliothekspfad hinzufügen, bevor Sie ServiceCenter mit dem Befehl scstart starten können. Sie können diese Verzeichnisse als Teil der Shell-Anmeldung oder als Teil eines Profilskripts hinzufügen. Informationen zum Definieren von Umgebungsvariablen finden Sie in der Dokumentation zu Ihrem Betriebssystem.

Unter Linux wird der Bibliothekspfad beispielsweise mit den folgenden Befehlen festgelegt, die unter Verwendung der bash-Shell in der Datei ~/.profile eingefügt wurden:

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

Dabei muss <sc> durch das Basisverzeichnis der ServiceCenter-Installation ersetzt werden.

Installieren des Servers

Wenn der Server mit einer anderen Standardsprache als Englisch ausgeführt wird, müssen Sie die ServiceCenter-Initialisierungsdatei ändern. Weitere Informationen über die nationale Sprachunterstützung (NLS) finden Sie unter ServiceCenter-Parameter in der Online-Hilfe.

So installieren Sie den ServiceCenter-Server

- 1 Legen Sie die ServiceCenter-CD-ROM in das Laufwerk ein.
- 2 Laden Sie das CD-ROM-Laufwerk.

3 Führen Sie das folgende ausführbare Skript aus:

./install.sh

Das Installationsskript erkennt das ausgeführte Betriebssystem.

Hinweis: Das Installationsskript befindet sich im Stammverzeichnis der CD.

- 4 Geben Sie an der Eingabeaufforderung des Installationsskripts yes (Ja) ein, um die Lizenzvereinbarung anzunehmen.
- 5 Geben Sie an der Eingabeaufforderung des Installationsskripts das Installationsverzeichnis an, in dem Sie ServiceCenter installieren möchten.
- Hinweis: Das System überprüft alle eingegebenen Verzeichnisnamen. Bei Eingabe eines ungültigen Verzeichnisses wird eine Fehlermeldung ausgegeben. Wenn der von Ihnen eingegebene Verzeichnisname nach drei Versuchen nicht überprüft werden kann, wird das Installationsskript beendet und eine Fehlermeldung angezeigt.
- 6 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

Eingabe	Installationsart
1	Evaluierung oder Neuinstallation
2	Upgrade der Binärdateien

Das System benötigt einige Minuten, um den Inhalt der CD zu lesen, die Dateien zu dekomprimieren und das Verzeichnis logs zu erstellen.

7 Geben Sie eine TCP/IP-Anschlussnummer oder einen Named Service ein und drücken Sie dann die Eingabetaste.

Sie können einen Named Service nur verwenden, wenn Sie den Dienstnamen in der Systemdatei services festgelegt haben. Dieser Wert muss größer als 1024 sein.

Wenn Sie eine Anschlussnummer anstelle eines Named Service eingeben, werden Sie in einer Fehlermeldung darauf hingewiesen, dass der Dienstname nicht gefunden werden kann. Gehen Sie in diesem Fall folgendermaßen vor: 8 Um den von Ihnen angegebenen Anschluss zu verwenden, geben Sie y ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Um einen neuen Anschlusstyp auszuwählen, geben Sie n ein und drücken Sie die Eingabetaste. Legen Sie einen neuen Anschluss fest und drücken Sie die Eingabetaste.

9 Geben Sie den Autorisierungscode ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Sie bekommen einen Autorisierungscode zugewiesen, sobald Sie das Produkt erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren des ServiceCenter-Autorisierungscodes auf Seite 116. Informationen zum Erhalt des Autorisierungscodes erhalten Sie über den Kundendienst.

Das Installationsskript generiert und führt eine sc.ini-Beispieldatei aus.

10 Drücken Sie die Eingabetaste.

Das Installationsskript stellt die Kernel-Setupdaten zusammen und legt die Informationen in der Datei kernel.data ab. Die Datei kernel.data befindet sich im ServiceCenter-Unterverzeichnis install.

11 Drücken Sie die Eingabetaste.

Die Serverinstallation ist wird abgeschlossen.

Kernel-Ressourcenanforderungen

Für die Ausführung des ServiceCenter-Servers werden sowohl gemeinsam genutzter Speicher als auch Semaphore benötigt. Auf den meisten UNIX-Systemen können Sie diese Ressourcen mit Hilfe von Kernel-Konfigurationsparametern konfigurieren.

Die Kernel-Konfiguration über Unix-IPC (Interprocess Communication)-Funktionen wird von ServiceCenter unterstützt. Jede neue Verbindung erzeugt einen neuen **scenter**-Prozess. Anschließend kommunizieren diese Prozesse unter Verwendung von IPC miteinander, um die gemeinsam verwendeten Ressourcen zu verwalten.

- Wichtig: Die nachfolgend genannten Kernel-Ressourcenanforderungen stellen Mindestwerte dar, die zum Ausführen des ServiceCenter-Servers erforderlich sind. Fügen Sie diese Werte den aktuellen oder Standardeinstellungen hinzu, um ServiceCenter gleichzeitig mit anderen Programmen oder Produkten auf Ihrem System auszuführen.
- Hinweis: Für alle Plattformen werden maximale gemeinsam genutzte Speichereinheiten in Megabyte (MB) ausgedrückt. Beispiel: Der Wert shmmax für einen HP-UX-Server mit 30 Benutzern beläuft sich auf 11.534.336 Byte (11 MB).

AIX-Server

Sie müssen die Kernel-Konfiguration auf AIX-Systemen nicht anpassen, da sich diese Systeme selbst einstellen.

HP-UX-Server

Gemeinsam genutzter Speicher

Kernel-Einstellung	Empfohlen	Berechnung
shmem:	1 Byte	
shmmax:	11 MB	8 MB für jedes ServiceCenter-System plus 3 MB für jeweils 30 Benutzer
shmmni:	1 Byte	Nach ServiceCenter-System

Prozesse

Kernel-Einstellung	Berechnung
maxuprc:	5 Byte plus 1 Byte pro Hintergrundplanungsprogramm plus 1 Byte pro ServiceCenter-Benutzer
nproc:	Wie bei maxuprc

IPC-Parameter

Verwenden Sie das SAM-Dienstprogramm zur Konfiguration der Kernel-IPC-Parameter auf HP-UX.

Hinweis: Sie müssen als Root-Benutzer angemeldet sein oder über Superuser-Berechtigungen verfügen, bevor Sie das SAM-Dienstprogramm starten. Bevor Sie SAM starten, müssen Sie die Umgebungsvariable DISPLAY definieren. Wenn zum Beispiel der Name Ihres Host-Computers (oder X-Terminals) **eagle** lautet, geben Sie an der Shell-Eingabeaufforderung den folgenden Befehl ein.

Bei Verwendung der Bourne- oder Korn-Shell:

DISPLAY=eagle:0 # export DISPLAY

Bei Verwendung der C-Shell:

setenv DISPLAY eagle:0

So konfigurieren Sie die Kernel-IPC-Parameter

- 1 Starten Sie SAM.
- 2 Wählen Sie die Option Kernel-Konfiguration aus dem Hauptmenü.
- 3 Wählen Sie die Option Konfigurierbare Parameter.
- 4 Ändern Sie die Kernel-Parameter wie unter IPC-Parameter auf Seite 63 angegeben.

Wenn Sie alle erforderlichen Parameter geändert haben, leitet Sie das SAM-Dienstprogramm durch die Schritte zum Neustarten des Systems. Das System muss neu gestartet werden, damit die Änderungen wirksam werden.

Maxdsiz-Parameter

Der HP-UX-Parameter **maxdsiz** bestimmt die maximale Datensegmentgröße jedes Vorgangs. Das Datensegment kann sich aus virtuellem Speicher (Auslagerungsspeicher) und realem Speicher zusammensetzen. Das System versucht, die Anforderungen mit realem Speicher zu decken. Wenn der reale Speicher nicht ausreicht, wird der Auslagerungsspeicher verwendet, bis das maxdsiz-Limit erreicht ist. Für jeden ServiceCenter-Benutzer benötigen Sie etwa 1 MB physischen Arbeitsspeicher (vom Prozess allokierter Arbeitsspeicher unter UNIX). Sie müssen die Speichergröße der Serverplattform so einstellen, dass die maximale Anzahl von Benutzern unterstützt wird, die gleichzeitig bei ServiceCenter angemeldet sein können. Bei 100 ServiceCenter-Benutzern muss der Wert des Parameters **maxdsiz** also mindestens **100 MB** lauten.

Der Wert des Parameters **maxdsiz** muss nur dann oberhalb der Anzahl der Systembenutzer liegen, wenn Sie Prozesse ausführen, die statischen Datenspeicher in großen Mengen benötigen. Setzen Sie den Wert für den Parameter **maxdsiz** nicht auf das Maximum von 944 MB, da Dateien mit Private-Speicherzuordnung und gemeinsam genutzte Bibliotheksdaten auch Speicherplatz im dynamischen Speicherbereich belegen.

Die folgenden Werte sind zulässig:

Maxdsiz-Einstellung	Wert
Standard:	0x4000000 (64 MB)
Minimum:	0x400000 (4 MB)
Maximum:	0x3B03100 (944 MB)

Das System gibt einen Fehler an den aufrufenden Prozess zurück, wenn der Wert für **maxdsiz** für die Anzahl der Benutzer und laufenden Prozesse zu niedrig eingestellt wurde. In diesem Fall wird der Prozess möglicherweise abgebrochen.

Sie können den Parameter **maxdsiz** mit dem SAM-Dienstprogramm ändern (siehe IPC-Parameter auf Seite 63).

Linux-Server

Die standardmäßige Obergrenze für gemeinsam genutzten Speicher (SHMMAX und SHMALL) beträgt 32 MB; sie kann jedoch im proc-Dateisystem ohne Neustart geändert werden. Wenn Sie den Speicher beispielsweise auf 128 MB erhöhen möchten, nehmen Sie folgende Einstellungen vor:

echo 134217728 >/proc/sys/kernel/shmall

echo 134217728 >/proc/sys/kernel/shmmax

Sie können diese Parameter mit **sysctl.conf** steuern. Fügen Sie der Datei /**etc/sysctl.conf** folgende Zeilen hinzu:

kernel.shmall = 134217728 kernel.shmmax = 134217728

Diese Datei wird normalerweise beim Starten verarbeitet, **sysctl.conf** kann jedoch später aufgerufen werden.

Solaris-Server

Gemeinsam genutzter Speicher

Kernel-Einstellung	Empfehlung	Berechnung
forceload:sys/shmsys		
shmsys:shminfo_shmmax	11 MB	8 MB für jedes ServiceCenter- System plus 3 MB für jeweils 30 Benutzer
shmsys:shminfo_shmmni	1 Byte	Für jedes ServiceCenter-System

Prozesse

Kernel-Einstellung	Berechnung
maxuprc:	5 Byte plus 1 Byte pro Hintergrundplanungsprogramm plus 1 Byte pro ServiceCenter-Benutzer
max_nprocs:	maxuprc

IPC-Parameter

Sie können die Kernel-Parameter mit der Datei /etc/system steuern. Das Betriebssystem liest die Datei /etc/system bei der Initialisierung, um die anfänglichen Kernel-Parameter zu definieren. So konfigurieren Sie die Kernel-IPC-Parameter

1 Bearbeiten Sie die Datei /etc/system, um die gewünschten Kernel-Parameter zu ändern. Standardmäßig ist das IPC-System nicht aktiviert. Fügen Sie die folgenden Anweisungen am Ende der Datei ein:

```
* /etc/system-Beispieldatei
* Kernel-Parameter anpassen
* Diese Anweisungen initialisieren das IPC-Untersystem
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 semms1=50
set semsys:seminfo_semopm=10
set semsys:seminfo_semume=15
set semsys:seminfo semvmx=32767
set semsys:seminfo_semaem=16384
*
* SHM
set shmsys:shminfo_shmmax=67108864
set shmsys:shminfo_shmmni=100
set shmsys:shminfo shmmin=1
set shmsys:shminfo_shmseg=10
set max_nprocs=1200
set maxusers=64
set maxuprc=800
```

2 Starten Sie das System neu, damit die Änderungen wirksam werden. Geben Sie Folgendes ein:

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

Datenset-Größe des AIX-Servers

Die standardmäßige Obergrenze für Datensets liegt bei 1 GB. Sie müssen diesen Wert für scdb-Dateien, die dieses Limit überschreiten, erhöhen.

So erhöhen Sie die Obergrenze

- 1 Melden Sie sich beim AIX-Server an.
- 2 Führen Sie ulimit -a aus:

\$ ulimit -a	
time(seconds)	unlimited
file(blocks)	2097151
data(kbytes)	2000000
stack(kbytes)	32768
<pre>memory(kbytes)</pre>	32768
coredump(blocks)	2097151
<pre>nofiles(descriptors)</pre>	2000

Lautet das Ergebnis für **data(kbytes)** 2000000 (Blocks), wobei jeder Block 512 Byte umfasst, beläuft sich die maximale Dateigröße für diesen UNIX-Benutzer auf 2.000.000 Blöcke multipliziert mit 512 Byte. Das Ergebnis ist 1 GB. Hierbei handelt es sich um die standardmäßige Obergrenze.

3 Geben Sie folgenden Befehl ein, um diesen Wert auf 2 GB zu erhöhen:

\$ ulimit -f 4005000

So legen Sie eine unbegrenzte Größe für ein Datenset fest

Geben Sie den folgenden Befehl ein:

```
$ ulimit -f unlimited
```

Deinstallieren des Servers unter UNIX

So deinstallieren Sie den ServiceCenter-Server

- 1 Beenden Sie den ServiceCenter-Server.
- 2 Löschen Sie alle Verzeichnisse und Unterverzeichnisse des ServiceCenter-Servers.

3 Clientinstallation

Ein ServiceCenter-Windows-Client kann nur auf einer Windows-Workstation installiert werden. Die Unterstützung von Clients, die unter einem anderen Betriebssystem ausgeführt werden, können Sie durch die Installation des ServiceCenter-Web Tier sicherstellen. Nachfolgend werden die Systemanforderungen und das Verfahren der Installation des Windows-Clients beschrieben.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- Installieren des ServiceCenter-Windows-Clients auf Seite 70
- Installieren des ServiceCenter-Clients im unbeaufsichtigten Modus auf Seite 83
- Installieren eines freigegebenen ServiceCenter-Clients auf Seite 85
- Installieren des ServiceCenter-ODBC-Treibers auf Seite 86
- Installieren von ReportCenter auf Seite 90
- Deinstallieren des ServiceCenter-Clients oder einzelner Komponenten auf Seite 98

Installieren des ServiceCenter-Windows-Clients

Die Clientinstallation erfolgt unter Verwendung der Microsoft Installer-Technologie (MSI). Im Anschluss an die Installation des Windows-Clients können Sie die Verbindungen zu den ServiceCenter-Servern konfigurieren.

Upgrade auf den Windows-Client

Es ist nicht möglich, für frühere Versionen des ServiceCenter-Clients ein Upgrade auf den ServiceCenter 6.1-Windows-Client durchzuführen. Der ServiceCenter 6.1-Windows-Client muss in einem neuen Ordner installiert werden. Es wird empfohlen, frühere Versionen des ServiceCenter-Clients zu entfernen. Dieser Schritt ist jedoch nicht zwingend erforderlich.

Wichtig: Erstellen Sie eine Backup-Kopie aller benutzerdefinierten Hilfedateien, die Sie für die ServiceCenter-Clients erstellt haben. Das Installationsprogramm des ServiceCenter 6.1-Windows-Client überschreibt sämtliche Hilfedateien der ServiceCenter 6.0.x-Clients.

Installationsanforderungen

Anforderungen	Minimum	Empfohlen
Betriebssystem	Windows 2000	Windows 2000 oder XP
CPU	Pentium III 650 Mhz	Pentium IV oder Celeron 2,4 Ghz
RAM	256 MB	384 MB
HD	150 MB inklusive Installation der Basisdokumentation oder des Hilfeservers	150 MB mit Hilfeserver 300 MB mit Installation der erweiterten Dokumentation
Auflösung	800 x 600 (16 Farben)	1280 x 1024 (256 Farben)
Netzwerk	100 Megabit	100+ Megabit
Anmeldekonto	Konto des lokalen Verwalters	Konto des lokalen Verwalters

Einrichten des ServiceCenter-Clients

Führen Sie die nachfolgenden Schritte durch, um den ServiceCenter-Windows-Client zu installieren.

Hinweis: Das Dialogfeld zum Einrichten des ServiceCenter-Windows-Clients wird in der Sprache des Betriebssystems angezeigt.

So installieren Sie den Client

- 1 Melden Sie sich beim Windows-System als Benutzer mit lokalen Verwalterrechten an.
- 2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis.
 Doppelklicken Sie auf die Datei setup.exe.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

D:\>setup

wobei **D** das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie **D** durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



© 2005 Peregrine Systems, Inc. All rights reserved. This program is protected by U.S. and International Copyright laws.
3 Klicken Sie auf Install Windows Client (Windows-Client installieren).

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Clients wird geöffnet.



4 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um die Lizenzvereinbarung zu lesen und anzunehmen.

🛱 ServiceCenter Client License Agreement	×
End-User License Agreement Please read the following license agreement carefully	
© Copyright 2004 Peregrine Systems, Inc. Please read the following message carefully before installing and using this product. This product is copyrighted proprietary material of Peregrine Systems, Inc. ("Pregrine"). You acknowledge and agree that your use of this product is subject to the software license agreement between you and Peregrine. By installing or using this product, you indicate acceptance of and agree to be bound by the terms and conditions of the software license agreement between you and Peregrine. Any installation, use, reproduction or modification of this product in violation of the terms of the software license © I accept the terms in the License Agreement © I do not accept the terms in the License Agreement	•
Peregrine Systems < Back Can	cel

5 Wählen Sie die Option I accept the terms in the License Agreement (Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an) aus.

Anschließend wird die Schaltfläche Next (Weiter) verfügbar.

6 Klicken Sie auf **Next** (Weiter) und wählen Sie den Setup-Typ aus.



Wählen Sie die Installationsoption **Custom** (Benutzerdefiniert), um nur bestimmte Programmfunktionen zu installieren. Siehe Schritt 7.

Wählen Sie **Complete** (Vollständig), um alle Programmoptionen zu installieren. Siehe Schritt 9.

7 Klicken Sie auf Custom (Benutzerdefiniert).

Die Seite Custom Setup (Benutzerdefinierte Installation) wird geöffnet.

🚏 ServiceCenter Client Setup	×
Custom Setup Select the way you want features to be installed.	<u>e</u>
Click on the icons in the tree below to change the w	ay features will be installed.
Advanced Documentatio	ServiceCenter Client
	This feature requires 88MB on your hard drive. It has 2 of 2 subfeatures selected. The subfeatures require 39MB on your hard drive.
Location: C:\Program Files\Peregrine Systems\	ServiceCenter Client\ Browse
Peregrine Systems	
Reset < Ba	ack Next > Cancel

- 8 Wählen Sie für jede Funktion eine der folgenden Optionen aus:
 - Will be installed on local hard drive (Wird auf der lokalen Festplatte installiert) – installiert nur die ausgewählte Funktion.
 - Entire feature will be installed on local hard drive (Die gesamte Funktion wird auf der Festplatte installiert) – installiert die ausgewählte Funktion sowie alle Unterfunktionen dieser Funktion.
 - Entire feature will be unavailable (Die gesamte Funktion wird nicht verfügbar sein) die ausgewählte Funktion wird nicht installiert

Funktion	Standardoption	Beschreibung
ServiceCenter-Client	Will be installed on local hard drive	Bei Auswahl dieser Option werden der ServiceCenter-Client und die Basisdokumentation installiert.
		Hierbei handelt es sich um eine <i>erforderliche</i> Installationskomponente.

Funktion	Standardoption	Beschreibung
Advanced User Interface	Will be installed on local hard drive	Bei Auswahl dieser Option wird das Verwaltungs-Plug-In installiert, das eine Verwaltungsperspektive und -sichten umfasst. Hierbei handelt es sich um eine optionale Installationskomponente.
Advanced Documentation	Will be installed on local hard drive	Bei Auswahl dieser Option wird die ServiceCenter- Dokumentation für Systemverwalter installiert. Hierbei handelt es sich um eine optionale Installationskomponente.

Hinweis: Durch die Installation des Hilfeservers können Sie die Online-Hilfe von einem zentralen Speicherort aus bereitstellen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel *Hilfeserver* in diesem Handbuch.

a Klicken Sie ggf. auf die Schaltfläche **Browse** (Durchsuchen), um den Pfad für das Installationsverzeichnis zu ändern.

Der Standardpfad für das Installationsverzeichnis lautet: C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\

- **b** Klicken Sie auf **Reset** (Zurücksetzen), wenn Sie von dieser Seite des Assistenten aus vorgenommene Einstellungen ändern möchten.
- c Klicken Sie auf Weiter (Next), um die Installation fortzusetzen.

Fahren Sie anschließend mit Schritt 11 fort.

9 Klicken Sie auf Complete (Vollständig).

Die Seite **Select Installation Folder** (Installationsordner auswählen) wird geöffnet.

10 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

 Klicken Sie auf Next (Weiter), um das vorgegebene Installationsverzeichnis zu übernehmen.

Der Standardordner lautet folgendermaßen: C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client

 Klicken Sie auf Browse (Durchsuchen), um einen anderen Installationspfad anzugeben.

🙀 ServiceCenter Client	
Select Installation Folder This is the folder where ServiceCenter Client will be installed.	
To install in this folder, click "Next". To install to a different folder, enter it "Browse". Folder:	: below or click
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\	Browse
Peregrine Systems	Cancel

11 Klicken Sie auf Next (Weiter), um das Installationsverfahren vorzubereiten.

Die Seite Ready to Install (Zur Installation bereit) wird geöffnet.



12 Klicken Sie auf Install (Installieren), um mit dem Kopieren der Installationsdateien zu beginnen.



Sie können die Installation durch Klicken auf **Cancel** (Abbrechen) abbrechen.

Nach Abschluss der Installation wird das Dialogfeld zum Beenden des Assistenten zum Einrichten des ServiceCenter-Clients geöffnet.



13 Klicken Sie auf **Finish** (Fertig stellen), um den Setup-Assistenten zu beenden.

Die Clientinstallation ist abgeschlossen.

14 Klicken Sie im Setup-CD-Browser auf Exit Install (Installation beenden).

Definieren einer neuen Clientverbindung

Wenn Sie zum ersten Mal auf den Client zugreifen, wird das Fenster **Connections** (Verbindungen) geöffnet, in dem Sie eine Verbindung zu einem ServiceCenter-Hostserver einrichten können. Außerdem können Sie über dieses Fenster Einstellungen für mehrere Verbindungen vornehmen und zur späteren Verwendung speichern.

So definieren Sie eine neue Clientverbindung

 Klicken Sie im Windows-Hauptmenü auf Start > Programme > ServiceCenter Client > ServiceCenter Client.

Das Fenster Connections (Verbindungen) wird geöffnet.

2 Klicken Sie auf **New** (Neu).

Im Ausschnitt Connections (Verbindungen) wird ein neuer Knoten angezeigt.

Connections				×
Create, manage, and use co	nnections			
Configurations	Name: New_configu Connection Advan C Use Login/Pass User name: Password: Server host name: Server port number Language: Connection color	ration ced Administrator Remember in Automaticali focalhost focalh	C Use Trusted Sign-on y pessword y login dentified by a color	
New Delete			Apply	Reyert
			Connect	Close

3 Geben Sie die Verbindungsparameter ein oder wählen Sie sie aus.

Parameter	Standardoption	Beschreibung
Name	New_configuration	Der Name der jeweiligen Konfiguration.
User name (Benutzername)	Benutzername des aktuell angemeldeten Windows-Benutzers.	Das Name, mit dem Sie sich am Server anmelden.
Password (Kennwort)	leer	Das Kennwort, mit dem Sie sich beim Server anmelden.
Remember my password (Kennwort speichern)	false	Ermöglicht dem System das Speichern Ihres Kennworts.
Automatically login (Automatisch anmelden)	false	Ermöglicht Ihnen die automatische Anmeldung beim Start des ServiceCenter-Clients.

Parameter	Standardoption	Beschreibung
Server host name (Server-Hostname)	localhost	Der Name des Servers, der als Host für den ServiceCenter-Dienst verwendet wird.
Server port number (Server- Anschlussnummer)	12670	Die Anschlussnummer, über die Ihr Computer die Verbindung zum Server herstellt.
Language (Sprache)	leer	Die in der jeweiligen Sitzung verwendete Sprache. (Diese Sprache kann sich von der auf dem Computer eingestellten Sprache unterscheiden.)
Connection identified by a color (Verbindung durch Farbe kennzeichnen)	leer	Ändert die Hintergrundfarbe der Verbindung.

4 Klicken Sie auf **Advanced** (Erweitert), um weitere Verbindungseinstellungen vorzunehmen.

Connections		x
Create, manage, and use co	nnections	
Configurations:	Name: New_configuration Connection Advanced Compress SOAP Messages Use SSL Encryption Trace SOAP Traffic	
New Delete		Appl <u>y</u> Re <u>v</u> ert
		Connect Close

Die erweiterten Funktionen sind optional.

Parameter	Beschreibung
Trace SOAP traffic (SOAP-Verkehr verfolgen)	Protokolliert SOAP-Meldungen zu Debugging-Zwecken.
Compress SOAP messages (SOAP-Meldungen komprimieren)	Komprimiert SOAP-Meldungen mit Gzip-Kodierung (GNU zip). Durch diese Komprimierung kann das Volumen der Datenübertragung vom und zum Server reduziert werden.
Use SSL Encryption (SSL-Verschlüsselung verwenden)	Aktiviert das Werkzeug zur SSL-Verschlüsselung (Secure Socket Layer), um Daten während der Netzwerkübertragung zu schützen.
CA Certificates File (CA-Zertifikatsdatei)	Eine Liste vertrauenswürdiger Zertifizierungsstellen. Sie können für alle Verbindungen dieselbe Datei verwenden.

Wichtig: Zur Aktivierung der SSL-Verschlüsselung muss eine gültige CA-Zertifikatsdatei angegeben werden. Im folgenden Pfad befindet sich die Beispieldatei cacerts: <Installationsverzeichnis>\ServiceCenter Client\plugins\ com.peregrine.commons_6.0.0.0<Build>

- 5 Klicken Sie auf **OK**, um erweiterte Funktionen hinzuzufügen.
- 6 Klicken Sie auf **Apply** (Anwenden), um die Verbindung hinzuzufügen.
- 7 Wiederholen Sie zum Hinzufügen weiterer Verbindungen die Schritte 2 bis 6.

Hinweis: Weitere Informationen über die Konfiguration des Windows-Clients finden Sie in der ServiceCenter-Hilfe.

Herstellen einer Verbindung zu einem ServiceCenter-Server

Von einem ServiceCenter-Client können Sie Verbindungen zu mehreren Servern herstellen. Für jede Verbindung wird ein separates Fenster geöffnet.

So stellen Sie eine Verbindung zu einem ServiceCenter-Server her

1 Klicken Sie im Windows-Hauptmenü auf Start > Programme > ServiceCenter Client > ServiceCenter Client.

Das Fenster Connections (Verbindungen) wird geöffnet.

- 2 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Doppelklicken Sie auf eine Verbindung.
 - Klicken Sie auf eine Verbindung und anschließend auf Connect (Verbinden).

Installieren des ServiceCenter-Clients im unbeaufsichtigten Modus

Es ist möglich, den ServiceCenter-Client im unbeaufsichtigten Modus von der Windows-Befehlszeile aus zu installieren. Mit der Installation im unbeaufsichtigten Modus erzielen Sie denselben Effekt wie durch das Übernehmen der Standardoptionen, die der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Clients vorgibt.

So installieren Sie den ServiceCenter-Client im unbeaufsichtigten Modus

1 Klicken Sie auf Start > Programme > Zubehör > Eingabeaufforderung.

Die Windows-Eingabeaufforderung wird angezeigt.

2 Geben Sie einen der folgenden Befehle ein:

Befehl	Beschreibung
msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q	Installiert den ServiceCenter-Client, ohne den Assistenten zum Einrichten des ServiceCenter-Clients zu öffnen.
msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /qn+	Installiert den ServiceCenter- Client und zeigt nur die Seite Installation Complete (Installation abgeschlossen) des Assistenten zum Einrichten des ServiceCenter-Clients an.
msiexec / i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q /L* "C:\msi.log"	Installiert den ServiceCenter-Client, ohne den Assistenten zum Einrichten des ServiceCenter-Clients zu öffnen. Es wird jedoch eine Protokoldatei generiert, die die Installations- vorgänge in ausführlicher Form
	dokumentiert.

Hinweis: Ersetzen Sie D: \ durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks. Geben Sie anstelle von C: \msi.log den Pfad und den Namen der Protokolldatei an, in der Sie die Anmerkungen zur Installation speichern möchten.

3 Drücken Sie die Eingabetaste.

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Clients installiert den Client im unbeaufsichtigten Modus.

Installieren eines freigegebenen ServiceCenter-Clients

Sie können den ServiceCenter-Client im Netzwerk installieren, so dass er von mehreren Benutzern ausgeführt werden kann. In einer freigegebenen Client-Konfiguration kann jeder Benutzer über eigene lokale Einstellungen verfügen oder alle Benutzer können dieselben Einstellungen verwenden. Der ServiceCenter-Server verfolgt alle Verbindungen getrennt, ungeachtet ihrer Quelle.

So installieren Sie eine freigegebene Instanz des ServiceCenter-Clients

- 1 Installieren Sie den ServiceCenter-Client auf einem Netzwerkserver. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren des ServiceCenter-Windows-Clients auf Seite 70.
- 2 Erstellen Sie eine Windows-Netzwerkfreigabe in dem Ordner, in dem Sie den ServiceCenter-Client installiert haben und gewähren Sie den Benutzern Zugriff auf die Freigabe. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Windows-Hilfe. Beispiel:

\\Mein_Server\ServiceCenter Client

- 3 Melden Sie sich beim Computersystem der einzelnen Benutzer an, die mit dem freigegebenen Client arbeiten werden.
- 4 Ordnen Sie die Netzwerkfreigabe einem Laufwerksbuchstaben im lokalen System zu. Beispiel:

Laufwerksbuchstabe	Zuordnung
F:	\\Mein_Server\ServiceCenter Client

5 Erstellen Sie eine Windows-Verknüpfung zur Datei ServiceCenter.exe in der Netzwerkfreigabe. Beispiel:

F:\ServiceCenter.exe

Standardmäßig verwenden alle Benutzer dieselben Client-Einstellungen. Sollen die Benutzer über eigene lokale Einstellungen verfügen, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort. 6 Ändern Sie die Zieleigenschaften der Windows-Verknüpfung, indem Sie die folgenden Informationen hinter dem Namen der ausführbaren Datei einfügen.

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

Der Parameter -data ermöglicht Ihnen die Angabe eines Pfads, in dem die Client-Einstellungen gespeichert werden. In dem Pfad im Beispiel oben wird der Ordner workspace im Ordner Dokumente und Einstellungen des aktuell angemeldeten Benutzers abgelegt.

Hinweis: Enthält der Pfadname Leerzeichen, müssen Sie ihn in doppelte Anführungszeichen einschließen. Beispiel:

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

Installieren des ServiceCenter-ODBC-Treibers

Für die Ausführung von ServiceCenter ReportCenter ist der ServiceCenter-ODBC-Treiber erforderlich.

So installieren Sie den ServiceCenter-ODBC-Treiber

1 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei setup.exe.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

D:\>setup

wobei **D** das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie **D** durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



2 Klicken Sie auf Install ODBC Driver (ODBC-Treiber installieren).

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-ODBC-Treibers wird geöffnet.



3 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um die Lizenzvereinbarung zu lesen und anzunehmen.

🙀 ServiceCenter ODBC Driver License Agreement	×	
End-User License Agreement Please read the following license agreement carefully		
© Copyright 2004 Peregrine Systems, Inc. Please read the following message carefully before installing and using this	•	
reduct This product is copynighted proprietary material of Peregrine Systems, Inc. ("Peregrine"). You acknowledge and agree that your use of this product is subject to the software license agreement between you and Peregrine. By installing or using this product, you indicate acceptance of and agree to be bound by the terms and conditions of the software license agreement between you and Peregrine. Any installation, use, reproduction or modification of this product in violation of the terms of the software license		
I accept the terms in the License Agreement		
\bigcirc I do not accept the terms in the License Agreement		
Peregrine Systems	cel	

4 Wählen Sie die Option I accept the terms in the License Agreement (Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an) aus.

Anschließend wird die Schaltfläche Next (Weiter) verfügbar.

5 Klicken Sie auf Next (Weiter), um das Installationsverzeichnis auszuwählen.



Der Standardpfad für das Installationsverzeichnis lautet: C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter ODBC Driver

- 6 Klicken Sie auf Browse (Durchsuchen), um einen anderen Pfad anzugeben.
- 7 Klicken Sie auf Next (Weiter), um das Installationsverfahren vorzubereiten.



8 Klicken Sie auf **Install** (Installieren), um mit dem Kopieren der Installationsdateien zu beginnen.



Sie können die Installation durch Klicken auf **Cancel** (Abbrechen) abbrechen.

Nach Abschluss der Installation wird das Dialogfeld zum Beenden des Assistenten zum Einrichten des ServiceCenter-ODBC-Treibers geöffnet.



9 Klicken Sie auf **Finish** (Fertig stellen), um den Setup-Assistenten zu beenden.

10 Klicken Sie im Setup-CD-Browser auf Exit Install (Installation beenden).

Installieren von ReportCenter

ServiceCenter ReportCenter dient dem interaktiven Anzeigen und Drucken von Berichten über eine grafische Benutzeroberfläche. Weitere Informationen über ReportCenter finden Sie im *ServiceCenter 6.1 ReportCenter Guide* in der ServiceCenter 6.1-Hilfe.

Wichtig: Wenn Sie mit ReportCenter arbeiten möchten, müssen Sie zunächst den ServiceCenter-ODBC-Treiber installieren.

So installieren Sie ReportCenter

1 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei setup.exe.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

D:\>setup

wobei **D** das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie **D** durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



© 2005 Peregrine Systems, Inc. All rights reserved. This program is protected by U.S. and International Copyright laws.

2 Klicken Sie auf Install ReportCenter (ReportCenter installieren).

Der Assistent zum Einrichten von ReportCenter wird geöffnet.



3 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um die Lizenzvereinbarung zu lesen und anzunehmen.

🙀 ReportCenter License Agreement	×	
End-User License Agreement		
Please read the following license agreement carefully		
© Copyright 2004 Peregrine Systems, Inc.	-	
Please read the following message carefully before installing and using this product. This product is convergibled proprietary material of Personne.		
Systems, Inc. ("Peregrine"). You acknowledge and agree that your use of this		
Product is subject to the software license agreement between you and Peregrine. By installing or using this product, you indicate acceptance of and		
agree to be bound by the terms and conditions of the software license		
modification of this product in violation of the terms of the software license	•	
G I accept the terms in the License Agreement ■		
\odot I do not accept the terms in the License Agreement		
Peregrine Systems		
< Back Next > Car	ncel	

4 Wählen Sie die Option I accept the terms in the License Agreement (Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an) aus.

Anschließend wird die Schaltfläche Next (Weiter) verfügbar.

5 Klicken Sie auf **Next** (Weiter) und wählen Sie den Setup-Typ aus.



Wählen Sie die Installationsoption **Custom** (Benutzerdefiniert), um nur bestimmte Programmfunktionen zu installieren. Siehe Schritt 6.

Wählen Sie **Complete** (Vollständig), um alle Programmoptionen zu installieren. Siehe Schritt 8.

6 Klicken Sie auf Custom (Benutzerdefiniert).

Die Seite Custom Setup (Benutzerdefinierte Installation) wird geöffnet.

🖟 ReportCenter Setup		
Custom Setup Select the way you want features to be installed.		
Click on the icons in the tree below to change the way features will be installed.		
ReportCenter Client Administration Client		
This feature requires 58MB on your hard drive. It has 1 of 1 subfeatures selected. The subfeatures require 1256KB on y		
Location: C:\Program Files\Peregrine Systems\ReportCenter\ Browse		
Reset Disk Usage < Back Next > Cancel		

- 7 Wählen Sie für jede Funktion eine der folgenden Optionen aus:
 - Will be installed on local hard drive (Wird auf der lokalen Festplatte installiert) installiert nur die ausgewählte Funktion.
 - Entire feature will be installed on local hard drive (Die gesamte Funktion wird auf der Festplatte installiert) – installiert die ausgewählte Funktion sowie alle Unterfunktionen dieser Funktion.
 - Entire feature will be unavailable (Die gesamte Funktion wird nicht verfügbar sein) die ausgewählte Funktion wird nicht installiert

Funktion	Standardoption	Beschreibung
ReportCenter Client	Will be installed on local hard drive	Installiert den ReportCenter-Client.
		Hierbei handelt es sich um eine <i>erforderliche</i> Installationskomponente.
Administration Client	Will be installed on local hard drive	Installiert den Administration-Client.
		Hierbei handelt es sich um eine <i>optionale</i> Installationskomponente.

a Klicken Sie ggf. auf die Schaltfläche **Browse** (Durchsuchen), um den Pfad für das Installationsverzeichnis zu ändern.

Der Standardpfad für das Installationsverzeichnis lautet: C:\Program Files\Peregrine Systems\ReportCenter

- **b** Klicken Sie auf **Reset** (Zurücksetzen), wenn Sie von dieser Seite des Assistenten aus vorgenommene Einstellungen ändern möchten.
- c Klicken Sie auf **Disk Usage** (Speicherplatz), um den für jede Funktion benötigten Speicherplatz sowie den verfügbaren Speicherplatz des Systems anzuzeigen.
- d Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um die Installation fortzusetzen.

Fahren Sie anschließend mit Schritt 10 fort.

8 Klicken Sie auf Complete (Vollständig).

Die Seite **Select Installation Folder** (Installationsordner auswählen) wird geöffnet.

- 9 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf Next (Weiter), um das vorgegebene Installationsverzeichnis zu übernehmen.

Der Standardordner lautet folgendermaßen: C:\Program Files\Peregrine Systems\ReportCenter

 Klicken Sie auf Browse (Durchsuchen), um einen anderen Installationspfad anzugeben.

🛃 ReportCenter	
Select Installation Folder This is the folder where ReportCenter will be installed.	Q
To install in this folder, click "Next". To install to a different folder, ent "Browse".	er it below or click
C:\Program Files\Peregrine Systems\ReportCenter\	Browse
Peregrine Systems < Back Next >	Cancel

10 Klicken Sie auf Next (Weiter), um das Installationsverfahren vorzubereiten.



11 Klicken Sie auf **Install** (Installieren), um mit dem Kopieren der Installationsdateien zu beginnen.



Sie können die Installation durch Klicken auf **Cancel** (Abbrechen) abbrechen.

Nach Abschluss der Installation wird das Dialogfeld zum Beenden des Assistenten zum Einrichten von ReportCenter geöffnet.



- 12 Klicken Sie auf Finish (Fertig stellen), um den Setup-Assistenten zu beenden.
- 13 Klicken Sie im Setup-CD-Browser auf Exit Install (Installation beenden).

Deinstallieren des ServiceCenter-Clients oder einzelner Komponenten

Sie können den ServiceCenter-Client, den ODBC-Treiber oder ReportCenter über das Windows-Dialogfeld **Software** deinstallieren.

So deinstallieren Sie den ServiceCenter-Client oder einzelne Komponenten

 Klicken Sie im Windows-Hauptmenü auf Start > Einstellungen > Systemsteuerung > Software.

Das Fenster Software wird geöffnet.

2 Führen Sie einen Bildlauf zum ServiceCenter-Client durch und klicken Sie auf **Entfernen**.

Sie werden in einer Meldung aufgefordert, den Vorgang zu bestätigen.

3 Klicken Sie auf Ja.

Die Deinstallation kann einige Minuten dauern. In weiteren Meldungen werden Sie über den Fortschritt der Deinstallation informiert.

Nach dem Abschluss der Deinstallation wird erneut das Dialogfeld **Software** angezeigt.

- 4 Wiederholen Sie Schritt 1 bis Schritt 3 für den ODBC-Treiber und ReportCenter.
- 5 Klicken Sie auf Schließen.
- Wichtig: Das Verfahren zur Deinstallation des Clients behält alle Client-Konfigurationseinstellungen bei. Sie müssen diese Dateien manuell entfernen, wenn Sie die Deinstallation von ServiceCenter von Ihrem System beenden. Peregrine Systems empfiehlt, den gesamten Clientinstallationsordner zu löschen, wenn Sie die vorhandenen Einstellungen nicht mehr benötigen.



Durch die Installation eines Web Tier können Clients über eine Webschnittstelle auf den ServiceCenter-Server zugreifen.

Dieses Kapitel behandelt folgende Themen:

- Web Tier-Architektur auf Seite 102
- Browseranforderungen für den Webclient auf Seite 103
- Installieren des Web Tier auf Seite 103
- Zugreifen auf ServiceCenter über den Webclient auf Seite 114

Web Tier-Architektur

Der ServiceCenter-Web Tier verwendet einen Webserver und einen Webanwendungsserver, um den Zugriff auf ServiceCenter-Formulare über einen Webbrowser zu ermöglichen. Der Webserver verarbeitet eingehende HTTP-Anforderungen, während der Webanwendungsserver die Java- und JSP-Skripts ausführt, die für das Herstellen einer Verbindung zu ServiceCenter erforderlich sind.

Hinweis: Einige Webanwendungsserver wie Tomcat und WebSphere verfügen über integrierte Webserver.



Die Installation des Web Tier auf Windows- oder UNIX-Plattformen erfolgt, indem Sie die Datei sc.war für den Webanwendungsserver bereitstellen. In den meisten Fällen ist es zusätzlich erforderlich, das Sun J2SE Java Development Kit (JDK) zu installieren. Siehe Installieren eines kompatiblen JDK auf Seite 104.

Browseranforderungen für den Webclient

Aktivieren Sie die folgenden Einstellungen, damit Benutzer über einen Browser auf den Webclient zugreifen können:

- Cookies aktivieren
- Java aktivieren
- JavaScript aktivieren
- Popups aktivieren. Sie können den URL für den ServiceCenter-Server zur Ausnahmeliste für Popups hinzufügen.

Installieren Sie eine der folgenden Java-Komponenten, um den grafischen Workflow anzuzeigen:

Betriebssystem	Zu installierende Java-Komponente
Windows XP	Java Virtual Machine-Plug-In (JVM)
Alle weiteren Betriebssysteme	Java Runtime Environment (JRE) 1.4.2 oder höher von Sun

Installieren des Web Tier

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den ServiceCenter-Web Tier zu installieren:

- Schritt 1 Installieren Sie ein kompatibles Java Development Kit (JDK). Siehe Installieren eines kompatiblen JDK auf Seite 104.
- Schritt 2 Installieren Sie einen kompatiblen Webanwendungsserver. Siehe Installieren eines kompatiblen Webanwendungsservers auf Seite 105.
- Schritt 3 Installieren Sie einen kompatiblen Webserver. Siehe Installieren eines kompatiblen Webservers auf Seite 109.
- Schritt 4 Stellen Sie die Datei sc.war für den Webanwendungsserver bereit. Siehe Bereitstellen der Datei "sc.war" auf Seite 109.

- Schritt 5 Installieren Sie ggf. weitere JAR-Dateien, falls diese für den verwendeten Webanwendungsserver erforderlich sind. Siehe Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver auf Seite 110.
- Schritt 6 Passen Sie die Speichereinstellungen für den Webanwendungsserver an Ihre Produktionsumgebung an. Siehe Festlegen der Heap-Größe des Webanwendungsservers auf Seite 111.
- Schritt 7 Nehmen Sie die allgemeinen Einstellungen für den Webclient in der Datei web.xml vor. Siehe Festlegen der Webclient-Einstellungen über die Konfigurationsdatei "web.xml" auf Seite 111.

Installieren eines kompatiblen JDK

Für die Ausführung des Webanwendungsservers ist die Installation eines Java Development Kit (JDK) erforderlich. Aus der Dokumentation zu Ihrem Webanwendungsserver können Sie entnehmen, welche Version des JDK mit Ihrem Server kompatibel ist. Die folgenden Anweisungen gelten für die Installation von J2SE 1.4.2 SDK von Sun. Dieses Kit können Sie in Kombination mit Tomcat 4.1.29 verwenden.

So installieren Sie J2SE 1.4.2 SDK von Sun

- 1 Rufen Sie die Website http://www.java.sun.com/downloads auf.
- 2 Klicken Sie auf den Link J2SE 1.4.2. SDK und suchen Sie nach dem aktuellsten Build.
- **3** Suchen Sie Ihr Betriebssystem (zum Beispiel Solaris) und laden Sie das aktuellste SDK für Ihr Betriebssystem herunter.

Wichtig: Achten Sie darauf, dass Sie das SDK und nicht die JRE-Anwendung (Java Runtime Environment) herunterladen.

Installieren eines kompatiblen Webanwendungsservers

Sie können einen Apache Tomcat-, WebLogic- oder WebSphere-Anwendungsserver als Webanwendungsserver installieren. Die ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix enthält eine vollständige Liste der unterstützten Komponenten für den Web Tier.

Apache Tomcat-Anwendungsserver

Gehen Sie zum Installieren eines Apache Tomcat-Anwendungsservers folgendermaßen vor.

- 1 Rufen Sie die Website http://jakarta.apache.org auf.
- 2 Klicken Sie auf den Link zu **Tomcat** und führen Sie einen Bildlauf zur aktuellsten kompatiblen Tomcat-Version durch.
- 3 Laden Sie die Datei herunter, die mit Ihrem Betriebssystem kompatibel ist.
- 4 Definieren Sie die Umgebungsvariable JAVA_HOME.

Siehe Definieren der Umgebungsvariablen JAVA_HOME auf Seite 105.

5 Installieren Sie ggf. weitere JAR-Dateien.

Siehe Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver auf Seite 110.

Definieren der Umgebungsvariablen JAVA_HOME

Wenn Sie Tomcat als Anwendungsserver verwenden, müssen Sie eine JAVA_HOME-Umgebungsvariable definieren, bevor Sie den Server zum ersten Mal starten. Diese Variable legt den Speicherort der JDK-Dateien (Java Development Kit) fest. So fügen Sie die JAVA_HOME-Umgebungsvariable hinzu

1 Wechseln Sie zum Desktop, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf Arbeitsplatz und wählen Sie die Option Eigenschaften aus, um das Dialogfeld Systemeigenschaften zu öffnen.

Systemeigenschaften ?	×
Allgemein Netzwerkidentifikation Hardware Benutzerprofile Erweitert	
Systemleistung Die Systemleistungsoptionen steuern, wie Anwendungen Arbeitsspeicher nutzen. Dies hat Auswirkungen auf die Geschwindigkeit des Computers. Systemleistungsoptionen	
Umgebungsvariablen Über die Umgebungsvariablen wird festgelegt, wo bestimmte Informationen zu finden sind.	
Umgebungsvariablen	
Starten und Wiederherstellen	
Diese Optionen legen fest, was beim Starten des Computers passiert und wie vorzugehen ist, wenn der Computer aufgrund eines Fehlers anhält.	
Starten und Wiederherstellen	
OK Abbrechen Übernehm	en

2 Klicken Sie auf Erweitert > Umgebungsvariablen.

Umgebungsvariabler	1	<u>? ×</u>	
Benutzer <u>v</u> ariablen fü	ir Administrator		
Variable	Wert		
PATH SQLANY	c:\sqlany50\win32;c:\sqlany50\win c:\sqlany50		
- Systemvariablen	Ne <u>u</u> Bearbeiten Löschen		
Variable	Wert		
CLASSPATH ComSpec	C:\PROGRA~1\SoftQuad\XMETAL~2\JA C:\WINNT\system32\cmd.exe		Fügen Sie die Variable
NUMBER_OF_PR	C:()250K1.4.2_02 1 Windows_NT	-	JAVA_HOME zur Liste
	Neu Bearbeiten Löschen		hinzu
	OK Abbred	hen	

3 Klicken Sie unter Systemvariablen auf Neu, um das Dialogfeld Neue Systemvariable zu öffnen.

Neue Systemvariabl	e ? X
<u>N</u> ame der Variablen:	JAVA_HOME
<u>W</u> ert der Variablen:	C:\j2sdk1.4.2_02
	OK Abbrechen

- a Geben Sie im Feld Name der Variablen die Bezeichnung JAVA_HOME ein.
- **b** Geben Sie in das Feld **Wert der Variablen** den Pfad zu den JDK-Dateien (Java Development Kit) ein. Zum Beispiel C:\j2sdk1.4.2_02.
- 4 Klicken Sie dreimal auf **OK**, um das Dialogfeld zu schließen.

Informationen zum Starten und Beenden von Servern finden Sie in der ServiceCenter 6.1-Hilfe.

WebSphere-Anwendungsserver

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine kompatible Version des WebSphere-Anwendungsservers zu installieren.

1 Erwerben und installieren Sie eine kompatible Version des IBM WebSphere-Anwendungsservers.

Ihre Version des WebSphere-Anwendungsservers umfasst den IBM HTTP Server.

2 Definieren Sie die Umgebungsvariable WAS_HOME.

Detaillierte Anweisungen finden Sie in der Dokumentation zu WebSphere.

3 Setzen Sie den Classloader-Modus f
ür den ServiceCenter-Web Tier auf PARENT_LAST.

Detaillierte Anweisungen finden Sie in der Dokumentation zu WebSphere.

4 Installieren Sie ggf. weitere JAR-Dateien.

Siehe Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver auf Seite 110.

WebLogic-Anwendungsserver

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine kompatible Version des WebLogic-Anwendungsservers zu installieren.

1 Erwerben und installieren Sie eine kompatible Version des WebLogic-Anwendungsservers.

Ihre Version von WebLogic umfasst ein Java Development Kit.
2 Definieren Sie die Umgebungsvariable BEA_HOME.

Detaillierte Anweisungen finden Sie in der Dokumentation zu WebLogic.

3 Installieren Sie ggf. weitere JAR-Dateien.

Siehe Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver auf Seite 110.

Installieren eines kompatiblen Webservers

Einige Webanwendungsserver verfügen über einen integrierten Webserver. In einer Entwicklungsumgebung können Sie einen Webanwendungsserver so konfigurieren, dass er gleichzeitig als Webserver ausgeführt wird und HTTP-Anforderungen verarbeiten kann. In einer Produktionsumgebung erzielen Sie bessere Ergebnisse, wenn Sie einen Webserver auf Produktionsebene wie Apache oder IBM HTTP Server einsetzen. Die ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix enthält eine vollständige Liste der unterstützten Komponenten für den Web Tier.

So installieren Sie den Apache-Webserver

- 1 Rufen Sie die Website *http://httpd.apache.org/* auf.
- 2 Klicken Sie auf die Links, um eine kompatible Version von Apache HTTP Server herunterzuladen.

So installieren Sie den IBM HTTP Server

Der IBM HTTP Server ist Bestandteil des WebSphere-Anwendungsservers.

Bereitstellen der Datei "sc.war"

Die Datei sc.war enthält eine J2EE-kompatible Webanwendung, die auf Ihrem Webanwendungsserver ausgeführt wird. Die Art und Weise der Bereitstellung der Webanwendungen unterscheidet sich je nach Webanwendungsserver. In der Dokumentation zum Webanwendungsserver finden Sie Anweisungen zur Bereitstellung einer WAR-Datei (Web Archive). Zusätzliche Informationen finden Sie in den Artikeln der Wissensdatenbank.

Verwendeter Webanwendungsserver	Relevanter Artikel aus der Wissensdatenbank
Tomcat 4.1.29	Deploying the ServiceCenter 6 Web Tier to Tomcat 4.1.29
WebSphere 5.0	Deploying the ServiceCenter 6 Web Tier to WebSphere 5.0
WebSphere 6.0	Deploying the ServiceCenter 6 Web Tier to WebSphere 6.0

Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver

Für Ihren Webanwendungsserver sind ggf. zusätzliche oder aktuellere JAR-Dateien für die Ausführung des Web Tier erforderlich. Aus der folgenden Tabelle geht hervor, welche JAR-Dateien für die verschiedenen Webanwendungsserver und JDKs erforderlich sind.

JAR-Datei	Update für	Pfad	Quelle
jsse.jar	Tomcat mit JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://java.sun.com/ products/jsse/
xercesImpl.jar	Tomcat mit JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://xml.apache.org/
	Tomcat mit JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/common/ endorsed	oder 2.5.1
	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	-
xml-apis.jar	Tomcat mit JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://xml.apache.org/ enthalten in Xalan-J 2.6.0 oder 2.5.1
	Tomcat mit JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/common/ endorsed	
	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	-
xalan.jar	Tomcat mit JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://xml.apache.org/
	Tomcat mit JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/common/ endorsed	-
	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	-
	WebSphere-Anwendun gsserver 5.1.0	\$WAS_HOME/java/jre/lib/ endorsed	-

Festlegen der Heap-Größe des Webanwendungsservers

Die Heap-Größe des Webanwendungsservers bestimmt, wie viele Verbindungen ein Webanwendungsserver verarbeiten kann. Die Mehrzahl der Anwendungsserver erfordern für eine optimale Leistung eine Heap-Größe von mindestens 256 MB. Wenn Sie mit der Leistung Ihrer Webclient-Verbindungen nicht zufrieden sind, sollten Sie versuchen, die Heap-Größe für den Webanwendungsserver zu erhöhen. In der Dokumentation zu Ihrem Webanwendungsserver finden Sie Anweisungen zur Einstellung der Heap-Größe.

Festlegen der Webclient-Einstellungen über die Konfigurationsdatei "web.xml"

Sie können globale Webclient-Einstellungen in der Datei web.xml auf dem Web Tier-Server festlegen. Die in der Datei web.xml festgelegten Werte bestimmen die Client-Einstellungen für sämtliche Webclients. In der Online-Hilfe zur Verwaltung von ServiceCenter finden Sie eine vollständige Liste und detaillierte Erläuterungen zu den einzelnen Parametern.

So nehmen Sie die Client-Einstellungen in der Datei "web.xm1" vor

1 Öffnen Sie die Datei sc.war in einem Programm zur Archivverwaltung.

Sie können diese Datei von der ServiceCenter-Installations-CD herunterladen.

- 2 Extrahieren Sie die Datei web.xml aus dem Webarchiv und speichern Sie sie lokal.
- **Hinweis:** Behalten Sie beim Extrahieren der Datei den Standardpfad WEB-INF\ bei, so dass die Pfadangabe unverändert verfügbar ist, wenn Sie die Datei erneut archivieren.
- 3 Öffnen Sie die Datei web.xml in einem Texteditor.
- 4 Fügen Sie Einstellungen hinzu oder bearbeiten Sie vorhandene Einstellungen.

Das Setzen der Parameter sc.host und sc.port ist

obligatorisch.

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

Unter Häufig verwendete Webparameter auf Seite 113 finden Sie eine Liste der häufig verwendeten Webparameter.

- 5 Speichern Sie die Datei.
- 6 Fügen Sie die aktualisierte Version der Datei web.xml wieder zum sc.war-Archiv hinzu.

Wichtig: Die Datei web.xml muss unter Beibehaltung der Pfadangabe WEB-INF\ archiviert werden.

Sobald Sie die Datei sc.war für den Web Tier bereitstellen, verwenden die Webclients nun die Client-Einstellungen, die in der Datei web.xml definiert wurden.

Web Tier-Protokolldateien

Der ServiceCenter-Web Tier schreibt Protokolldateien, die in der Standardprotokolldatei für den Webanwendungsserver unter dem standardmäßig vorgegebenen Verzeichnis abgelegt werden. In der Dokumentation zu Ihrem Webanwendungsserver finden Sie den Namen und die Pfadangabe für diese Protokolldatei.

Häufig	verwendete	Webparameter

-			
	Parameter	Standardwert	Beschreibung
	sc.host	localhost	Gibt den Namen des ServiceCenter- Hostservers an.
	sc.port	12670	Gibt die Nummer des Kommunikations- anschlusses an, den der ServiceCenter- Server abhört.
	sc.formcache	true	Der Webclient speichert eine Kopie der verwendeten Formulare nicht auf der Festplatte, sondern im Speicher. Wenn das Formular geändert wird, erhält der Webclient eine neue Kopie vom Server. Wird dieser Parameter auf true gesetzt, greift der Webclient nicht jedesmal auf den Server zu, wenn ein Formular geöffnet wird. Auf diese Weise wird die Datenlast für Server und Netzwerk reduziert. Wird dieser Parameter auf false gesetzt, wird die Speicherauslastung durch das Webclientsystem reduziert.
	sc.refreshmessages	false	Legt fest, ob der Browser prüft, ob neue Meldungen vom Anwendungsserver eingegangen sind.
	sc.refreshmessinterval	15000	Legt fest, wie häufig der Browser prüft, ob neue Meldungen vom Anwendungsserver eingegangen sind. Die Intervallangabe erfolgt in Millisekunden.
	sc.viewactivenotes	false	Dieser Parameter legt fest, ob Sie eine Popup-Meldung sehen, wenn der Server eine Meldung sendet.
	sc.helpserverhost	localhost	Gibt den Namen des ServiceCenter- Hilfeservers an.
	sc.helpserverport	80	Gibt die Nummer des Kommunikations- anschlusses an, den der ServiceCenter- Hilfeserver abhört.
	sc.compress	false	Gibt an, ob Daten zwischen Webclient und ServiceCenter-Web Tier in komprimierter Form übertragen werden.
	sc.ssl	false	Ermöglicht dem Webclient die Verschlüsselung von Nachrichten unter Verwendung des Testzertifikats des Servers.
	sc.cacerts	WEB-INF	Gibt den Pfad der CA-Zertifikate an, die für die SSL-Unterstützung benötigt werden.

Zugreifen auf ServiceCenter über den Webclient

Sie können über die folgenden URLs vom Web Tier aus auf ServiceCenter zugreifen.

- Die Adresse des standardmäßigen Webclients lautet: http://<Server>:<Anschluss>/sc/index.do
- Die Adresse des ESS-Webclients lautet: http://<Server>:<Anschluss>/sc/ess.do
- Die Adresse des barrierefreien Webclients lautet: *http://<Server>:<Anschluss>/sc/accessible.do* Wenn Sie diese Adresse verwenden, werden die Datensatzlisten und das klassische Menü deaktiviert, da sie nicht den Anforderungen an die Barrierefreiheit entsprechen.
- Die Adresse des barrierefreien ESS-Webclients lautet: http://<Server>:<Anschluss>/sc/accessible_ess.do

Geben Sie für *<Server>* den Namen des Webservers ein, auf dem der Web Tier ausgeführt wird. Geben Sie für *<Anschluss>* die Nummer des Kommunikationsanschlusses ein, über den eine Verbindung zum Web Tier hergestellt wird.

Hinweis: Es ist nicht erforderlich, den Kommunikationsanschluss für den Web Tier-URL anzugeben, wenn Sie den standardmäßigen Webserver-Anschluss (Anschluss 80) verwenden. In der Dokumentation zu Ihrem Webanwendungsserver finden Sie Anweisungen zur Einstellung des Kommunikationsanschlusses.

5 Konfigurieren des Servers

Es besteht die Möglichkeit, die Windows- und UNIX-Serverinstallation durch Bearbeiten der ServiceCenter-Initialisierungsdatei (sc.ini bzw. SCINI) anzupassen. Sie können die Datei in einem Texteditor bearbeiten. Wird der ServiceCenter-Server auf einer Windows-Plattform ausgeführt, haben Sie auch die Möglichkeit, die Datei mithilfe des Konfigurationsassistenten zu bearbeiten. (Klicken Sie dazu im Windows-Hauptmenü auf auf **Start** > **Programme** > **ServiceCenter Server** > **Configure Server** (Server konfigurieren).)

Dieses Kapitel behandelt folgendes Thema:

• Aktualisieren des ServiceCenter-Autorisierungscodes auf Seite 116.

Aktualisieren des ServiceCenter-Autorisierungscodes

Zum Ausführen von ServiceCenter benötigen Sie einen Autorisierungscode. Wenn Sie eine Testversion von ServiceCenter verwenden, steht Ihnen ein temporärer Autorisierungscode zur Verfügung, dessen Gültigkeit an einem bestimmten Datum abläuft. Geben Sie den neuen Autorisierungscode an, indem Sie die Datei sc.ini bearbeiten oder den Assistenten zur Serverkonfiguration ausführen. Verfügen Sie nicht über einen Autorisierungscode, wenden Sie sich an den Kundendienst.

So ändern Sie den ServiceCenter-Autorisierungscode

- 1 Öffnen Sie die ServiceCenter-Initialisierungsdatei in einem Texteditor. Die Datei befindet sich im ServiceCenter-RUN-Verzeichnis.
- 2 Suchen Sie den Parameter auth und geben Sie den vom Kundendienst bereitgestellten Autorisierungscode ein.
- 3 Wenn Sie eine Named Users-Lizenz verwenden, aktivieren Sie die entsprechenden Benutzer, indem Sie eine der nachfolgend beschriebenen Methoden verwenden. Wenn Sie eine Floating Users-Lizenz verwenden, fahren Sie mit Schritt 4 fort.
 - Kennzeichnen Sie jeden einzelnen Bearbeiterdatensatz als Named User. Informationen hierzu finden Sie unter Definieren eines Bearbeiters als Named User - Vorgehensweise in der Online-Hilfe zur Anwendungsverwaltung.
 - Erstellen Sie eine vollständige Liste der Named Users. Informationen hierzu finden Sie unter Erstellen einer Autorisierungsdatei für Named Users - Vorgehensweise in der Online-Hilfe zur Anwendungsverwaltung.
- 4 Speichern Sie die Änderungen und schließen Sie die Datei.



Sie können den ServiceCenter-Hilfeserver auf einem Windows-System installieren. In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die Installationsanforderungen sowie die Installation des Hilfeservers. Weitere Informationen über das Starten und Beenden des Hilfeservers finden Sie in der Online-Hilfe zum Verwalten von ServiceCenter.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- Überblick über den ServiceCenter-Hilfeserver auf Seite 118
- Installieren des Hilfeservers unter Windows auf Seite 119
- Zugreifen auf den Hilfeserver auf Seite 126

Überblick über den ServiceCenter-Hilfeserver

Der ServiceCenter-Hilfeserver ist eine optionale Serverkomponente, die einen zentralen Ort zum Speichern und Zugreifen auf alle Hilfedateien bereitstellt. Der ServiceCenter-Hilfeserver umfasst einen integrierten Webserver, der es Benutzern ermöglicht, über einen Windows-Client, einen Webclient oder direkt über einen Webbrowser auf die ServiceCenter-Dokumentation zuzugreifen.

Upgrade des Hilfeservers

Es ist nicht möglich, für frühere Versionen des ServiceCenter-Hilfeservers ein Upgrade auf den ServiceCenter 6.1-Hilfeservers durchzuführen. Sie müssen den ServiceCenter 6.1-Hilfeserver in einem neuen Ordner oder in einem anderen System als den vorherigen Hilfeserver installieren. Es wird empfohlen, frühere Versionen des Hilfeservers zu entfernen. Dieser Schritt ist jedoch nicht zwingend erforderlich.

Wichtig: Erstellen Sie eine Backup-Kopie aller benutzerdefinierten Hilfedateien, die Sie für die Hilfeserver erstellt haben. Das Installationsprogramm des ServiceCenter 6.1-Hilfeservers überschreibt sämtliche Hilfedateien der ServiceCenter 6.0.x-Hilfeserver.

Hinweise zur Installation

Die Installation des ServiceCenter-Hilfeservers kann aus den folgenden Gründen vorteilhaft sein:

- Die Größe der Windows-Client-Installationen wird verringert. Standardmäßig wird bei Windows-Client-Installationen die gesamte Dokumentation auf das Client-System kopiert. Sie können die Größe der Client-Installationen verringern, indem Sie Windows-Clients mit dem Redeployment-Werkzeug so vorkonfigurieren, dass sie einen Hilfeserver verwenden.
- Sie können angepasste Versionen der ServiceCenter-Dokumentation bereitstellen. Dazu bearbeiten Sie die auf dem Hilfeserver gespeicherten Hilfedateien und stellen Sie über den integrierten Webserver bereit Auf allen mit dem Hilfeserver verbundenen Clients werden automatisch die angepassten Hilfedateien angezeigt.

 Reduzierung der für die Aktualisierung erforderlichen Schritte. Wenn Sie einen zentralen Hilfeserver verwenden, wird die Aktualisierung der Dokumentation vereinfacht, da entsprechende Änderungen nur an einer Stelle vorgenommen werden müssen.

Bekannte Probleme

Die folgenden Punkte sind bei Verwendung des ServiceCenter-Hilfeservers zu beachten:

- Der Server kann nur Dokumentation in bestehenden Plug-Ins bereitstellen.
 Das heißt, Sie müssen Themen in bestehenden Plug-Ins hinzufügen oder bearbeiten.
- Nur Windows-Clients, die auf einem anderen Computer als dem Hilfeserver installiert sind, können den Hilfeserver verwenden. Um den Hilfeserver auf dem Servercomputer zu testen, geben Sie im Browser folgende Zeile ein:

http://localhost/help/

Installieren des Hilfeservers unter Windows

Die Installationsroutine des Hilfeservers verwendet die Microsoft Installer (MSI)-Technologie. Nach Abschluss der Installation müssen Sie ggf. die Servereinstellungen mit dem Assistenten zum Konfigurieren des Hilfeservers konfigurieren.

Installationsanforderungen

- Windows 2000 oder Windows 2003
- Aktuellste Windows-Updates f
 ür das Betriebssystem
- 240 MB Speicherplatz
- Mindestens 256 MB Arbeitsspeicher (RAM) (empfohlen)
 - Für Testzwecke sind 128 MB Arbeitsspeicher ausreichend
 - Für Produktionszwecke sollte die Menge des Arbeitsspeichers auf Grundlage der erwarteten Auslastung berechnet werden

- Ein verfügbarer Kommunikationsanschluss für den Empfang von HTTP-Verbindungsanforderungen. Der Standardkommunikationsanschluss ist 8083.
- Eine der folgenden Java-Komponenten:

Betriebssystem	Zu installierende Java-Komponente
Windows XP	Java Virtual Machine-Plug-In (JVM)
Alle weiteren Betriebssysteme	Java Runtime Environment (JRE) von Sun

Einrichten des ServiceCenter-Hilfeservers

Führen Sie die folgenden Schritte zur Installation des ServiceCenter-Hilfeservers durch.

So installieren Sie den Hilfeserver

- 1 Melden Sie sich beim Windows-Server als Benutzer mit lokalen Verwalterrechten an.
- 2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis.
 Doppelklicken Sie auf die Datei setup.exe.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

D:\>setup

wobei **D** das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie **D** durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



3 Klicken Sie auf Install Help Server (Hilfeserver installieren).

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Hilfeservers wird geöffnet.



4 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um die Lizenzvereinbarung zu lesen und anzunehmen.

ServiceCenter Help Server License Agreement		
End-User License Agreement	0	
Please read the following license agreement carefully		
© Copyright 2004 Peregrine Systems, Inc.	-	
Please read the following message carefully before installing and using thi	s	
product. This product is copyrighted proprietary material of Peregnine Systems, Inc. ("Peregnine"). You acknowledge and agree that your use of t	his	
product is subject to the software license agreement between you and		
Peregrine. By installing or using this product, you indicate acceptance of and		
agreement between you and Peregrine. Any installation, use, reproduction	or	
modification of this product in violation of the terms of the software licens	e 🔻	
I accept the terms in the License Agreement		
I do not accept the terms in the License Agreement		
regnne Systems		
< Back Next >	Cancel	

5 Wählen Sie die Option I accept the terms in the License Agreement (Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an) aus.

Anschließend wird die Schaltfläche Next (Weiter) verfügbar.

6 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um fortzufahren.

Die Seite **Select Installation Folder** (Installationsordner auswählen) wird geöffnet.

🖥 ServiceCenter Help Server	_ 🗆 🗡
Select Installation Folder This is the folder where ServiceCenter Help Server will be installed.	
To install in this folder, click "Next". To install to a different folder, enter it bek "Browse".	w or click
C:/program Files/Peregrine Systems(ServiceCenter Help Server)	Br <u>o</u> wse
Peregrine Systems < Back	Cancel

- 7 Geben Sie den Pfad zu dem Verzeichnis ein, in dem Sie den Hilfeserver installieren möchten.
- 8 Klicken Sie auf Next (Weiter), um fortzufahren.

Die Seite Ready to Install (Zur Installation bereit) wird geöffnet.



9 Klicken Sie auf Install (Installieren).

Der Assistent installiert den Hilfeserver auf dem System.



10 Klicken Sie auf Finish (Fertig stellen).

Der Assistent zum Konfigurieren des Peregrine-Hilfeservers wird geöffnet.



11 Klicken Sie auf Weiter, um fortzufahren.

Die Seite ServiceCenter-Hilfeserver konfigurieren wird geöffnet.



- 12 Gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a Klicken Sie auf Überspringen, um die Standardkonfigurationseinstellungen zu verwenden.
 - **b** Aktualisieren Sie bei Bedarf die folgenden Parameter:

Parameter	Standardwert	Beschreibung
Anschluss des Servers	8083	Dieser Parameter legt den Kommunikationsanschluss fest, den der Hilfeserver für den Empfang von HTTP- Anforderungen verwendet.
Windows-Dienstname	ServiceCenter-Hilfeserver	Dieser Parameter legt den Namen des Windows-Dienstes fest, den der Hilfeserver verwendet.

13 Klicken Sie auf Weiter, um fortzufahren.

Die Seite ServiceCenter-Hilfeserver konfigurieren wird geöffnet.



- 14 Wählen Sie die Option Windows-Dienst installieren.
- 15 Klicken Sie auf Fertig stellen.

Der Assistent konfiguriert den Hilfeserver und installiert den Windows-Dienst.

Zugreifen auf den Hilfeserver

Sie können auf den Hilfeserver über folgende Schnittstellen zugreifen:

- Windows-Client
- Webclient
- Webbrowser

Zugreifen auf den Hilfeserver unter Verwendung des Windows-Clients

Standardmäßig verwenden die Windows-Clients die lokale, auf dem Windows-Client installierte Online-Hilfe. Damit diese Clients die Online-Hilfe des Hilfeservers verwenden, müssen Sie die Einstellungen des Windows-Clients ändern und den Hostnamen sowie den Kommunikationsanschluss des Hilfeservers angeben.

So konfigurieren Sie einen Windows-Client zur Verwendung der Online-Hilfe des Hilfeservers

- 1 Melden Sie sich beim Windows-Client an.
- 2 Klicken Sie auf Window (Fenster) > Preferences (Benutzervorgaben).

Das Fenster Preferences (Benutzervorgaben) wird geöffnet.

- 3 Klicken Sie auf den Knoten Help (Hilfe), um ihn zu erweitern.
- 4 Klicken Sie auf Help Server (Hilfeserver).
- 5 Geben Sie die folgenden Daten ein:
 - Hostname oder IP-Adresse des Hilfeservers
 - Kommunikationsanschluss des Hilfeservers
- 6 Klicken Sie auf **OK**.

Der Windows-Client verwendet jetzt die Online-Hilfe des Hilfeservers.

Zugreifen auf den Hilfeserver unter Verwendung des Webclients

Standardmäßig steht in Webclients keine Online-Hilfe zur Verfügung. Damit die Webclients die Online-Hilfe des Hilfeservers anzeigen, müssen Sie die Webclient-Datei web.xml konfigurieren sowie den Hostnamen und Kommunikationsanschluss des Hilfeservers angeben.

So konfigurieren Sie einen Webclient zur Verwendung der Online-Hilfe des Hilfeservers

- 1 Melden Sie sich an dem Server an, auf dem der Web Tier installiert ist.
- 2 Öffnen Sie die Datei web.xml im Ordner sc/WEB-INF der Anwendungsserver-Installation.
- 3 Geben Sie die folgenden Daten ein:
 - sc.helpserverhost Hostname oder IP-Adresse des Hilfeservers
 - sc.helpserverport Kommunikationsanschluss des Hilfeservers
- 4 Speichern Sie die Datei web.xml.

Der Webclient verwendet jetzt die Online-Hilfe des Hilfeservers.

Zugreifen auf den Hilfeserver unter Verwendung eines Browsers

Sie können die Online-Hilfe des Hilfeservers in einem kompatiblen Webbrowser anzeigen, indem Sie den folgenden URL eingeben:

http://<Hilfeserver-Host>:<Hilfeserver-Anschluss>/help/

Geben Sie für *<Hilfeserver-Host>* den Namen oder die IP-Adresse des Hilfeservers ein, zu dem Sie eine Verbindung herstellen möchten.

Geben Sie für *<Hilfeserver-Anschluss>* den Kommunikationsanschluss des Hilfeservers ein, zu dem Sie eine Verbindung herstellen möchten. Sie müssen den Anschluss nicht angeben, wenn Sie den Standardanschluss 80 (HTML) verwenden.

7 Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort

Sie können das im Lieferumfang von ServiceCenter enthaltene Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort auf einem Windows- oder UNIX-System installieren. In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die Installationsanforderungen sowie die Installation des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandort.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- Überblick über das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort auf Seite 130
- Installieren des Dienstprogramms f
 ür Aktualisierungsstandort unter Windows auf Seite 130
- Erstellen eines Aktualisierungsstandorts auf Seite 135

Überblick über das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort

Beim Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort handelt es sich um eine optionale Komponente, mit der Sie einen Aktualisierungsstandort erstellen, den die ServiceCenter Windows-Clients beim Starten auf Programmaktualisierungen hin überprüfen können.

Wichtig: Damit die Windows-Clients den Aktualisierungsstandort verwenden können, müssen Sie diese zuerst mit dem Client Packaging-Dienstprogramm anpassen. Siehe Client Packaging-Dienstprogramm auf Seite 141.

Installieren des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandort unter Windows

Die Installationsroutine des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandort verwendet die Microsoft Installer (MSI)-Technologie. Nach Abschluss der Installation können Sie die Einstellungen des Aktualisierungsstandorts unter Verwendung des Dienstprogramms vornehmen.

Installationsanforderungen

- Windows 2000 oder Windows 2003
- Aktuellste Windows-Updates f
 ür das Betriebssystem
- 50 MB Speicherplatz
- Mindestens 256 MB Arbeitsspeicher (RAM) (empfohlen)
 - Für Testzwecke sind 128 MB Arbeitsspeicher ausreichend
 - Für Produktionszwecke sollte die Menge des Arbeitsspeichers auf Grundlage der erwarteten Auslastung berechnet werden

- Angepasste Windows-Clients, bei denen die Option Dynamische Aktualisierung aktivieren ausgewählt ist
- Zugriff auf einen Webserver mit
 - gültigem virtuellem Verzeichnis
 - Netzwerkzugang zu den ServiceCenter Windows-Clients
 - CA-Zertifikat (optionale Komponente f
 ür Verbindungen
 über HTTPS)

Hinweis: Installieren Sie das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort auf dem Windows-Server, auf dem bereits der ServiceCenter Web Tier installiert ist, da die Installation einen Webserver erfordert.

Einrichten des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandort

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort zu installieren.

So installieren Sie das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte

- 1 Melden Sie sich beim Windows-Server als Benutzer mit lokalen Verwalterrechten an.
- 2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei setup.exe.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

D:\>setup

wobei **D** das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie **D** durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



3 Klicken Sie auf Install Update Site Utility (Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort installieren).

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Dienstprogramms für Aktualisierungsstandort wird geöffnet.

🙀 Update Site Utility Setup	×
	Welcome to the Update Site Utility Setup Wizard
	The Setup Wizard will install Update Site Utility on your computer. Click Next to continue or Cancel to exit the Setup Wizard.
	<back cancel<="" th=""></back>

4 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um die Lizenzvereinbarung zu lesen und anzunehmen.



5 Wählen Sie die Option I accept the terms in the License Agreement (Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an) aus.

Anschließend wird die Schaltfläche Next (Weiter) verfügbar.

6 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um fortzufahren.

Die Seite **Select Installation Folder** (Installationsordner auswählen) wird geöffnet.



7 Geben Sie den Pfad zu dem Verzeichnis ein, in dem Sie das Programm installieren möchten.

8 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um fortzufahren.

Die Seite Ready to Install (Zur Installation bereit) wird angezeigt.



9 Klicken Sie auf Install (Installieren).

Der Assistent installiert das Dienstprogramm auf dem System.



10 Klicken Sie auf Finish (Fertig stellen).

Erstellen eines Aktualisierungsstandorts

Zum Erstellen eines Aktualisierungsstandorts müssen Sie die Windows-Client-Updates von der Peregrine-Kundendienst-Website herunterladen und dann einen lokalen Webserver konfigurieren, über den die Updates für die Windows-Clients bereitgestellt werden.

Herunterladen der Windows-Client-Updates

Die Archive mit den ServiceCenter Windows-Client-Updates werden an folgenden Orten bereitgestellt:

ServiceCenter-Installations-CD

Dieses Archiv enthält die freigegebene Version des Windows-Clients. Dieses Archiv können Sie zum Erstellen eines Aktualisierungsstandorts verwenden, bevor Sie die neuesten Updates bereitstellen.

Kundendienst-Website von Peregrine

Auf dieser Website finden Sie ein Archiv mit den neuesten Updates und Änderungen des Windows-Clients.

Jedes Update können Sie als Archivdatei im ZIP-Format herunterladen und anschließend mit dem Assistenten zum Konfigurieren des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandort bereitstellen.

Wichtig: Verwenden Sie immer das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort zum Bereitstellen des Update-Archivs. Das Dienstprogramm extrahiert das Update-Archiv und ändert alle erforderlichen Konfigurationsdateien, damit diese auf den URL Ihres Aktualisierungsstandorts verweisen. Wenn Sie das Update-Archiv manuell in das virtuelle Verzeichnis des Webservers extrahieren, verweist der Aktualisierungsstandort auf den falschen URL.

Aktualisieren der Standortkonfiguration

Führen Sie die folgenden Schritte zum Erstellen eines Aktualisierungsstandorts für Windows-Clients durch.

So erstellen Sie einen Aktualisierungsstandort

 Klicken Sie auf Start > Programme > Update Site Utility (Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort) > Update Site Utility (Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort).

Der Assistent zum Konfigurieren des Peregrine-Dienstprogramms für Aktualisierungsstandort wird geöffnet.



2 Klicken Sie auf Weiter, um fortzufahren.

Die Seite **Wo befinden sich die neuen, bereitzustellenden Updates?** wird angezeigt.



- **3** Geben Sie den Pfad zum Archiv mit dem ServiceCenter Windows-Client-Update ein oder wählen Sie ihn aus.
- 4 Klicken Sie auf Weiter, um fortzufahren.

Die Seite Wo befindet sich der Aktualisierungsstandort? wird angezeigt.



- 5 Gehen Sie folgendermaßen vor:
 - Klicken Sie auf Lokaler Ordner, um das virtuelle Verzeichnis des lokalen Webservers auszuwählen, in dem Sie den ServiceCenter-Aktualisierungsstandort installieren möchten.
 - Klicken Sie auf FTP-Ordner, um das virtuelle Verzeichnis des Remote-Webservers auszuwählen, in dem Sie den ServiceCenter-Aktualisierungsstandort installieren möchten.

Feld	Beschreibung
Host:	Geben Sie den Netzwerknamen des Remote-Webserver- Hosts ein.
Anmeldung	Geben Sie den Benutzernamen ein, mit dem Sie eine FTP- Verbindung zu dem Remote-Webserver herstellen möchten.
Kennwort	Geben Sie ggf. das Kennwort für die FTP-Verbindung zum Remote-Webserver ein.
Zielordner	Geben Sie den Pfad zum Remote-Webserver ein, auf dem Sie den ServiceCenter-Aktualisierungsstandort installieren möchten.

6 Klicken Sie auf Weiter, um fortzufahren.

Die Seite URL des Aktualisierungsstandorts wird angezeigt.



- 7 Geben Sie den URL ein, den die ServiceCenter Windows-Clients für die Suche nach Programmaktualisierungen verwenden sollen.
- Wichtig: Der URL muss dem URL entsprechen, den Sie im Client Packaging-Dienstprogramm zur Verwendung der Option für dynamische Updates angeben. Siehe Packen der Clients mit dem Client Packaging-Dienstprogramm auf Seite 152.
- Hinweis: Verfügt der Webserver über ein CA-Zertifikat, kann der URL eine SSL-Verbindung verwenden.
- 8 Klicken Sie auf Weiter, um fortzufahren.

Die Seite **Aktualisierungsstandort erstellen oder aktualisieren** wird angezeigt.



9 Klicken Sie auf Standort erstellen.

Der Assistent konfiguriert den Aktualisierungsstandort und stellt ihn am angegebenen Ort bereit. Nach Abschluss des Vorgangs wird ein Bestätigungsfenster geöffnet.



10 Klicken Sie auf **OK**.

ServiceCenter Windows-Clients können nun diese Standort verwenden, um beim Programmstart nach den neuesten Updates zu suchen.

8 Client Packaging-Dienstprogramm

Sie können das im Lieferumfang von ServiceCenter enthaltene Client Packaging-Dienstprogramm auf einem Windows-System installieren. In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die Installationsanforderungen sowie die Installation des Client Packaging-Dienstprogramms.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- Überblick über das ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm auf Seite 142
- Installation des Client Packaging-Dienstprogramms unter Windows auf Seite 144
- Anpassen der vom Windows-Client verwendeten Grafiken auf Seite 149
- Packen der Clients mit dem Client Packaging-Dienstprogramm auf Seite 152

Überblick über das ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm

Das ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm ist eine optionale Komponente zur Erstellung eines Windows-Installationsprogramms, mit dem Sie angepasste Windows-Client-Versionen bereitstellen können. Mit dem ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm können Sie die nachfolgenden Änderungen an Windows-Client-Einstellungen vornehmen:

- Startbildschirm, den ServiceCenter beim Aufrufen des Windows-Clients anzeigt
- Name des f
 ür ServiceCenter aufgef
 ührten Dienstleisters zum Beispiel Peregrine Systems, Inc.
- Name der ServiceCenter-Anwendung zum Beispiel ServiceCenter
- Speicherort der Anwendungsgrafiken und -symbole
- Aktualisierungsstandort, den Windows-Clients nach Programmaktualisierungen durchsuchen können
- Adresse des Hilfeservers, auf dem Windows-Clients auf die Hilfe zugreifen können
- Änderungen, die der Verwalter im Windows-Client speichert, bevor er das Client Packaging-Dienstprogramm startet:
 - Liste der verfügbaren Verbindungen
 - Standardverbindung
 - Einstellungen, die im Dialogfeld Benutzervorgaben vorgenommen werden
 - Ansicht des Systemnavigators (sichtbar oder ausgeblendet)
 - Sichten, die in den einzelnen Perspektiven verfügbar sind
 - Größe und Anordnung der Sichten auf dem Bildschirm innerhalb der Perspektiven
- Wichtig: Das Client Packaging-Dienstprogramm kann nicht bereits installierte Windows-Clients mit den vorgenommenen Änderungen aktualisieren. Wenn Sie bestehende Windows-Clients aktualisieren möchten, müssen Sie diese zuerst deinstallieren und anschließend erneut mit der erstellten MSI-Datei installieren.

- Hinweis: Passen Sie den Windows-Client zuerst unter Verwendung des Client Packaging-Dienstprogramms an, bevor Sie ihn für das gesamte Unternehmen verfügbar machen.
- Hinweis: Das Client Packaging-Dienstprogramm übernimmt nur Änderungen, die direkt in der Benutzeroberfläche des Windows-Clients oder innerhalb des Dienstprogramms selbst vorgenommen werden. Das heißt, Änderungen, die in den Initialisierungsdateien des Windows-Clients vorgenommen werden, werden nicht berücksichtigt.

Hinweise zur Installation

Die Installation des ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramms kann aus den folgenden Gründen vorteilhaft sein:

- Bereitstellung angepasster Windows-Client-Versionen. Mit dem Client Packaging-Dienstprogramm können Windows-Clients zur Verwendung angepasster Einstellungen und Grafiken konfiguriert werden.
- Reduzierung der Anpassungsschritte. Bei Verwendung des Client Packaging-Dienstprogramms muss nicht jeder Windows-Client einzeln angepasst werden.

Bekannte Probleme

Die folgenden Punkte sind bei Verwendung des ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramms zu beachten:

- Sie müssen die Grafiken anpassen, bevor Sie das Client Packaging-Dienstprogramm starten. Sie können innerhalb des Programms zwar den Speicherort ändern; eine direkte Bearbeitung der Grafiken ist jedoch nicht möglich.
- Das Client Packaging-Dienstprogramm ändert die Windows-Client-Installation und konfiguriert die ursprüngliche Windows-Client-Installationsdatei, um die Änderungen zu übernehmen, die Sie vor dem Erstellen der angepassten Microsoft Installer-Datei (MSI) vorgenommen haben.

Wenn Sie einen neu gepackten Windows-Client mit einer vordefinierten SSL-Verbindung bereitstellen, werden Sie in der Fehlermeldung "No trusted certificate found" darauf hingewiesen, dass kein vertrauenswürdiges Zertifikat gefunden werden kann, wenn für den angepassten Client ein anderer Installationspfad verwendet wird als für den ursprünglichen Client. Die Client-Verbindung kann dann durch Angabe des korrekten Pfads zur CA-Zertifikatsdatei wieder hergestellt werden.

Installation des Client Packaging-Dienstprogramms unter Windows

Die Installationsroutine des Client Packaging-Dienstprogramms verwendet die Microsoft Installer (MSI)-Technologie. Nach Abschluss der Installation können Sie die Windows-Client-Einstellungen unter Verwendung des Dienstprogramms vornehmen.

Installationsanforderungen

- Windows 2000 oder Windows 2003
- Aktuellste Windows-Updates f
 ür das Betriebssystem
- 70 MB Speicherplatz
- Mindestens 256 MB Arbeitsspeicher (RAM) (empfohlen)
 - Für Testzwecke sind 128 MB Arbeitsspeicher ausreichend
 - Für Produktionszwecke sollte die Menge des Arbeitsspeichers auf Grundlage der erwarteten Auslastung berechnet werden
- Zugriff auf eine ServiceCenter-Windows-Client-Installation
Einrichten des ServiceCenter-Client Packaging-Dienstprogramms

Führen Sie die folgenden Schritte zur Installation des ServiceCenter-Client Packaging-Dienstprogramms durch.

So installieren Sie das Client Packaging-Dienstprogramm

- 1 Melden Sie sich beim Windows-Server als Benutzer mit lokalen Verwalterrechten an.
- 2 Starten Sie den Windows-Client und nehmen Sie die Änderungen vor, die Sie mit dem Client Packaging-Dienstprogramm für andere Clients bereitstellen möchten.

Sie können beispielsweise Einstellungen unter Verwendung des Befehls Window (Fenster) > Preferences (Benutzervorgaben) vornehmen.

3 Beenden Sie den Windows-Client.

Die vorgenommenen Änderungen werden durch das Client Packaging-Dienstprogramm in die benutzerdefinierte Installationsdatei übernommen.

4 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei setup.exe.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

D:\>setup

wobei **D** das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie **D** durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



5 Klicken Sie auf Install Client Packaging Utility (Client Packaging-Dienstprogramm installieren).

Der Assistent zum Einrichten ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramms wird geöffnet.

🙀 ServiceCenter Client Pack	aging Utility Setup	×
	Welcome to the ServiceCenter Client Packaging Utility Setup Wizard	
	The Setup Wizard will install ServiceCenter Client Packaging Utility on your computer. Click Next to continue or Cancel to exit the Setup Wizard.	
	< Back Next > Cancel	

6 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um die Lizenzvereinbarung zu lesen und anzunehmen.



7 Wählen Sie die Option I accept the terms in the License Agreement (Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an) aus.

Anschließend wird die Schaltfläche Next (Weiter) verfügbar.

8 Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um fortzufahren.

Die Seite **Select Installation Folder** (Installationsordner auswählen) wird geöffnet.



9 Geben Sie den Pfad zu dem Verzeichnis ein, in dem Sie das Client Packaging-Dienstprogramm installieren möchten.

Die Seite Ready to Install (Zur Installation bereit) wird geöffnet.



11 Klicken Sie auf Install (Installieren).

Der Assistent installiert das Dienstprogramm auf dem System.



12 Klicken Sie auf Finish (Fertig stellen).

Anpassen der vom Windows-Client verwendeten Grafiken

Sie können die vom Windows-Client verwendeten Grafiken durch eigene Grafiken ersetzen, indem Sie diese an einem der beiden folgenden Speicherorte ablegen:

- Lokaler Ordner
- Virtuelles Verzeichnis des Webservers

Bereitstellen benutzerdefinierter Grafiken in einem Iokalen Ordner

Führen Sie die folgenden Schritte durch, um benutzerdefinierte Grafiken im neu gepackten Client zu verwenden. Wenn Sie diese Methode für das Bereitstellen benutzerdefinierter Grafiken wählen, erhöht sich der Speicherplatz, der vom ServiceCenter Windows-Client auf der Festplatte benötigt wird, da zusätzlich zu den eigenen Grafiken auch die standardmäßigen Grafiken installiert werden.

So stellen Sie benutzerdefinierte Grafiken in einem lokalen Ordner bereit

1 Kopieren Sie die Grafiken des ServiceCenter-Clients in einen temporären Ordner.

Die Grafiken des ServiceCenter-Clients befinden sich im folgenden Ordner:

<Installationspfad des Windows-Clients>\ServiceCenter Client\plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.1.0.<build>\ icons\obj16

2 Bearbeiten Sie die gewünschten Grafiken im temporären Ordner.

Siehe Richtlinien und Hinweise für das Bearbeiten von Grafiken auf Seite 151.

- 3 Entfernen Sie alle nicht angepassten Grafiken aus dem temporären Ordner.
- 4 Starten Sie das Client Packaging-Dienstprogramm und wählen Sie die Option für das lokale Verzeichnis mit den Grafiken.

Das Dienstprogramm erstellt den folgenden neuen Ordner im Installationspfad des ServiceCenter-Clients:

<Installationspfad des Windows-Clients>\ServiceCenter Client\plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.1.0.<build>\ branded\obj16

5 Kopieren Sie die angepassten Grafiken in den Ordner branded\obj16.

Hinweis: Sie können die Grafiken in den lokalen Ordner kopieren, während das Client Packaging-Dienstprogramm ausgeführt wird.

6 Packen Sie die Client-Installation in eine benutzerdefinierte Installer-Datei.

Bereitstellen benutzerdefinierter Grafiken im virtuellen Verzeichnis des Webservers

Führen Sie die folgenden Schritte durch, um benutzerdefinierte Grafiken über einen zentralen Webserver bereitzustellen. Diese Option des Bereitstellens angepasster Grafiken erhöht nicht den Festplattenspeicherbedarf des ServiceCenter Windows-Clients. Zusätzlich dazu werden alle Änderungen, die Sie an den Grafiken auf dem Webserver vornehmen, automatisch in die Windows-Clients übernommen.

So stellen Sie benutzerdefinierte Grafiken im virtuellen Verzeichnis des Webservers bereit

1 Erstellen Sie auf dem Webserver ein virtuelles Verzeichnis zum Speichern der angepassten Grafiken.

2 Kopieren Sie die Grafiken des ServiceCenter-Clients in einen temporären Ordner.

Die Grafiken des ServiceCenter-Clients befinden sich im nachfolgenden Ordner:

<Installationspfad des Windows-Clients>\ServiceCenter Client\plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.1.0.<build>\ icons\obj16

3 Bearbeiten Sie die gewünschten Grafiken im temporären Ordner.

Siehe Richtlinien und Hinweise für das Bearbeiten von Grafiken auf Seite 151.

- 4 Entfernen Sie alle nicht angepassten Grafiken aus dem temporären Ordner.
- 5 Kopieren Sie die angepassten Grafiken in das virtuelle Verzeichnis auf dem Webserver.
- 6 Starten Sie das Client Packaging-Dienstprogramm und wählen Sie die Option für das virtuelle Verzeichnis auf dem Webserver.

Das Dienstprogramm konfiguriert den ServiceCenter-Client so, dass der URL auf das virtuelle Verzeichnis des Webservers verweist.

Richtlinien und Hinweise für das Bearbeiten von Grafiken

Für das Anpassen der Grafiken gelten die folgenden Richtlinien und Hinweise:

- Die Namen der angepassten Grafiken dürfen nicht geändert werden.
- Der relative Pfad (Ordner i cons/obj16) muss bei den angepassten Grafiken beibehalten werden.
- Die angepassten Grafiken müssen nur im Ordner branded/obj16 gespeichert werden. Findet der ServiceCenter-Client im Ordner branded/obj16 keine angepasste Grafik, wird die Standardgrafik aus dem Ordner i cons/obj16 verwendet.
- Durch das Bereitstellen der angepassten Grafiken auf dem Webserver werden die Grafiken auf dem Client automatisch aktualisiert, ohne dass Sie den Windows-Client erneut installieren müssen.

Packen der Clients mit dem Client Packaging-Dienstprogramm

Bevor Sie das Client Packaging-Dienstprogramm verwenden können, müssen Sie einen Windows-Client installieren. Führen Sie die folgenden Schritte zum Packen eines Windows-Clients in eine MSI-Datei durch.

So packen Sie einen Windows-Client in eine MSI-Datei

 Klicken Sie auf Start > Programme > ServiceCenter Client Packaging Utility (Client Packaging-Dienstprogramm) > ServiceCenter Client Packaging Utility (Client Packaging-Dienstprogramm).

Das Client Packaging-Dienstprogramm wird geöffnet.



Die Seite ServiceCenter-Verzeichnis angeben wird geöffnet.



- **3** Geben Sie den Pfad zu einer bestehenden ServiceCenter Windows-Client-Installation ein oder wählen Sie ihn aus.
- 4 Klicken Sie auf Weiter, um fortzufahren.

Die Seite Bild des Startbildschirms ändern wird angezeigt.



- 5 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf Überspringen, um die Standardgrafik zu verwenden.
 - Geben Sie den Pfad zur gewünschten Grafik des Startbildschirms ein oder wählen Sie ihn aus.

Der Name der Grafik des Standardstartbildschirms lautet splash.bmp und befindet sich im folgenden Ordner:

<Installationsverzeichnis>\ServiceCenter Client\plugins\ com.peregrine.eclipse.user_6.1.0.0<Datum>

Beachten Sie die folgenden Richtlinien für das Bearbeiten der Grafik des Startbildschirms:

- Der ursprüngliche Dateiname darf nicht geändert werden.
- Die Grafik muss im Windows-Bitmap-Dateiformat (BMP) gespeichert werden.
- Die Grafik muss ungefähr die folgenden Maße haben: 500 * 330 Pixel (Breite * Höhe). Grafiken, die diese Maße überschreiten, werden durch das Client Packaging-Dienstprogramm abgeschnitten.
- 6 Klicken Sie auf Weiter, um fortzufahren.

Die Seite Name des Dienstleisters und der Anwendung ersetzen wird geöffnet.

💽 Titelzeilen ersetzen		
- 10	Name des Dienstleisters und der Anwendung ersetzen	
1660	Geben Sie den neuen Text ein, der für den Namen des Dienstleisters und der Anwendung verwendet werden soll. Dieser Text wird in Titelzeilen der Fenster und an anderen Stellen der Anwendung angezeigt.	
VGP	Dienstleister, Peregrine Systems Anwendung: ServiceCenter	
е.		
ent		
ູງອ		
egrin		
Se	Zurück Überspringen >> Weiter	

- 7 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf Überspringen, um die Standardangaben der Anwendung zu verwenden.
 - Geben Sie den Text ein, den Sie f
 ür die folgenden Felder verwenden m
 öchten:

Feld	Eingabe
Dienstleister	Geben Sie den Namen des Unternehmens ein, der in der Windows-Client-Benutzeroberfläche angezeigt werden soll. Der Standardname ist Peregrine Systems, Inc.
Anwendung	Geben Sie den Namen der Anwendung ein, der in der Windows-Client-Benutzeroberfläche angezeigt werden soll. Der Standardname ist ServiceCenter.

Die Seite **Speicherort für die Bilddateien der ServiceCenter-Anwendung festlegen** wird geöffnet.



9 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

Verwenden Sie die standardmäßigen Anwendungsgrafiken.

- Keine Anpassung: Wählen Sie diese Option, wenn Sie die Standardgrafiken verwenden möchten.
- Klicken Sie auf Überspringen.

Wählen Sie den Pfad zu den angepassten Grafiken für den Windows-Client aus.

- Lokal: Das Client Packaging-Dienstprogramm erstellt den Ordner \branded\obj16, in dem Sie die Standardgrafiken mit den von Ihnen angepassten Grafiken überschreiben können.
- Remote: Geben Sie einen URL zu dem Verzeichnis ein, in dem sich die Grafiken für den Windows-Client befinden.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Anpassen der vom Windows-Client verwendeten Grafiken auf Seite 149.

10 Klicken Sie auf Weiter, um fortzufahren.

Die Seite Standardanmeldeoptionen anpassen wird angezeigt.

💽 Standardanmeldeoptionen	anpassen	_ 🗆 ×
	Standardanmeldeoptionen anpassen	
- the Contract	Legen Sie die Standardanmeldeoptionen für den Client fest	
	Hostname:	
	Anschlussnummer:	
	Meldungen komprimieren: false	•
	SSL-Verbindung verwenden: False	•
	Pfad für CA-Zertifikat:	
LE LE	CA-Zertifikat suchen	
せ		
Ŭ		
, E		
e.Y		
S gi		
D E	Zurück Überspringen >>	Weiter
Δ Ă		

- **11** Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf Überspringen, wenn Sie keine Standardverbindung erstellen möchten.
 - Geben Sie die nachfolgenden Informationen f
 ür die Standardverbindung ein, die Sie erstellen m
 öchten.

Feld	Beschreibung
Hostname	Geben Sie den Netzwerknamen oder die IP-Adresse des ServiceCenter-Servers an, zu dem der Windows-Client eine Verbindung herstellen soll.
Anschlussnummer	Geben Sie den Kommunikationsanschluss des Listeners an, den ServiceCenter Server für eingehende Verbindungs- anforderungen verwendet. Der Standardkommunikations- anschluss ist 12670.
Meldungen komprimieren	Wählen Sie die Einstellung true , um Meldungen zu komprimieren, die zwischen dem Windows-Client und ServiceCenter-Server ausgetauscht werden. Wählen Sie andernfalls die Einstellung false .
SSL-Verbindung verwenden	Wählen Sie die Einstellung true , um eine SSL-Verbindung für die Kommunikation zwischen dem Windows-Client und ServiceCenter-Server zu verwenden. Wählen Sie die Einstellung false , um eine Standardverbindung zu verwenden.
Pfad für CA-Zertifikat	Geben Sie den lokalen Pfad zum CA-Zertifikat für die SSL-Verbindung ein oder wählen Sie ihn aus. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie keine SSL-Verbindung verwenden.

Hinweis: Die Beispiel-CA-Zertifikatdatei cacerts befindet sind im folgenden Verzeichnis:

<Windows-Client>\plugins\com.peregrine.commons.<Version>

Die Seite **Aktualisierungsstandort verwenden und konfigurieren** wird angezeigt.



13 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Klicken Sie auf Überspringen, wenn Sie keine automatischen Aktualisierungen wünschen.
- Dynamische Aktualisierung aktivieren: Wählen Sie diese Option, wenn der Aktualisierungsstandort automatisch auf Programmaktualisierungen des Windows-Clients überprüft werden soll.

Feld	Beschreibung
Beim Starten nach Updates suchen	Geben Sie an, wie häufig die Windows-Clients nach Aktualisierungen suchen sollen.
URL des Aktualisierungsstandorts	Geben Sie den URL des gewünschten Aktualisierungsstandorts ein.

Wichtig: Der URL des Aktualisierungsstandorts muss mit dem URL übereinstimmen, den Sie mit dem Dienstprogramm für den Aktualisierungsstandort erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort auf Seite 129.

Die Seite Hilfeserver verwenden und konfigurieren wird angezeigt.

15 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Klicken Sie auf Überspringen, wenn Sie keine Online-Hilfe von einem Hilfeserver bereitstellen möchten.
- Wählen Sie die Option Zentralen Hilfeserver verwenden, um eine Verbindung zu einem Hilfeserver einzurichten. Geben Sie die folgenden Informationen zum Hilfeserver ein.

Feld	Beschreibung
Hilfeserver-Host	Geben Sie den Netzwerknamen des ServiceCenter-Hilfeservers an, zu dem der Windows-Client eine Verbindung herstellen soll.
Hilfeserver- Anschluss	Geben Sie den Kommunikationsanschluss des Listeners an, den der ServiceCenter-Hilfeserver für eingehende Verbindungs- anforderungen verwendet. Der Standardkommunikations- anschluss ist 80.

Wichtig: Der Hilfeserver-Host und der Anschluss müssen mit den Angaben übereinstimmen, die Sie mit dem Assistent zum Konfigurieren des Hilfeservers festgelegt haben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Hilfeserver auf Seite 117.

Die Seite ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm wird geöffnet.



17 Klicken Sie auf Client neu packen und beenden.

Das Dialogfeld zum Suchen nach einem Ordner wird angezeigt.

Ordner suchen	<u>? ×</u>
Speicherort für die MSI-Install-Datei	
G Desktop	- 1
🗊 🕒 Eigene Dateien	
🕀 😼 Arbeitsplatz	
E S Netzwerkumgebung	
Ordner: Eigene Dateien	
(_
Neuen Ordner erstellen OK Abbreche	in .
	11.

18 Geben Sie den Ordner an, in dem Sie die MSI-Datei des angepassten Windows-Clients speichern möchten, oder wählen Sie ihn aus.

19 Klicken Sie auf OK.

Ein Bestätigungsdialogfeld wird geöffnet.

	×
MSI-Erstellung fortsetzen in C:	?
OK Abbrechen	

20 Klicken Sie auf OK.

Im daraufhin geöffneten Dialogfeld wird der aktuelle Status des Client-Packvorgangs angezeigt.

💽 Erstellung läuft	- O ×
Installer wird erstellt (Dies kann einige Minufen in Anspruch nehmen.)	
Installer-Konfiguration wird erstellt	K
<u> </u>	7

Nach Abschluss des Packvorgangs wird ein Bestätigungsfenster geöffnet.



21 Klicken Sie auf OK.

Das Fenster und das Client Packaging-Dienstprogramm werden geschlossen.

Die Installationsdatei des angepassten ServiceCenter Windows-Clients wird in dem von Ihnen ausgewählten Ordner angezeigt. Diese Datei können Sie jetzt zum Installieren der Windows-Clients im Netzwerk bereitstellen.

Index

PEREGRINE

A

Administration Client 94 Advanced Documentation 76 Advanced User Interface 76 AIX 63 Datenset-Größe 68 Aktualisierungsstandort 18 Anforderungen Unix-Server 56 Windows-Server 26 ANSI-Terminal 58 Anwendungsname Ändern 154 Apache 109 Apache Tomcat 105 AssetCenter 19 Autorisierungscode 62 Einstellen 116

В

Basisverzeichnis für ServiceCenter 57 Bearbeiter 23 Begrüßungsbildschirm Grafik ändern 153 Benutzer-ID 56 Berechtigungswörter 23 Bereitstellen der sc.war-Datei 109 Berichtsumgebung 15

С

CA-Zertifikatsdatei 82, 131, 144

Client Installationsanforderungen 70 Client Packaging-Dienstprogramm 22 Anforderungen 144 Beschreibung 142 Hilfeserver aktivieren 159 Installation 145 Client-Schicht Komponenten 17 Clustering, HACMP 58 clustername-Parameter 58 Connect-lt 19

D

Dashboards 23 Datenbankschicht Komponenten 17 Datenset-Größe, AIX 68 Desktop Inventory 19 Dienstleistername Ändern 154 Dienstname 36 Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort 22 Anforderungen 130 Beschreibung 130 Installation 131 Konfiguration 136 SSL-Verbindungen 139 Windows-Client-Updates herunterladen 135 Dokumentation Angepasste Versionen bereitstellen 118

E

Entwicklungsumgebung 14, 21

F

Fehler No trusted certificate found 144 Floating Users-Lizenz 116 FTP Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort 138

G

Gemeinsam genutzter Speicher Serverressourcen 58 Get-Answers 19 Get-Resources 19 Get-Services 19 Grafiken Anpassung 149 Pfad 149, 155 Speicherort in Windows-Client ändern 142 Gruppen-ID 56

Н

HACMP-Clustering 58 Heap-Größe 111 Hilfeserver 18, 21 Anforderungen 119 Beschreibung 118 Standardkommunikationsanschluss 125 Standard-Windows-Dienstname 125 Upgrade 118 Zugreifen über den Webbrowser 127 Zugreifen über den Webclient 127 Zugreifen über den Windows-Client 126 hpterm 58 HP-UX 63

IBM HTTP Server 109 Implementierung Checkliste 20 Initialisierungsdatei 115 install.sh 61 Installationsanweisungen ODBC-Treiber 86 ReportCenter 91 Unbeaufsichtigter Modus 83 Unix-Server 60 Windows-Client 71 Windows-Server 26 ip_address (Parameter) 57 IP-Adresse 57 IPC 62 IPC-Parameter Solaris 68

J

J2EE 109 J2SE Java Development Kit 102 JAR-Dateien Erforderlich für Web Tier 110 Java 102 Java Development Kit Installieren 104 Java Runtime Environment 103 Java Virtual Machine 103 JAVA_HOME 105 JSP 102 jsse.jar 110

Κ

kernel.data 62 Kernel-Konfigurationsparameter 62 Kommunikationsanschlüsse Für Hilfeserver erforderlich 120 Konfigurationsdatei 36 Parameter 36 Konto des lokalen Verwalters 120, 145 Kundendienst 11

L

Linux 65

Μ

maxdsiz-Parameter 64

Ν

Named Users-Lizenz 116 Network Discovery 19

0

ODBC 86 ODBC-Treiber, installieren 86 Öffentliche Favoriten 23 Optionale Installationskomponenten 76

Ρ

P4-Dateisystem 17 Peregrine Systems-Kundendienst 11 Peregrine-Webdienste-API 19 Popups 103 Produktionsumgebung 14, 24 Protokolldateien Web Tier 112

R

RDBMS 17, 21 ReportCenter 19, 86, 90 Client 94 Clientinstallation 91 Root-Zugriff 58

S

SAM-Dienstprogramm 63, 64 sc.cacerts 113 sc.compress 113 sc.ear 18 sc.formcache 113 sc.helpserverhost 113 sc.host 113 sc.ini 36, 115 sc.port 113 sc.refreshmessages 113 sc.refreshmessinterval 113 sc.ssl 113 sc.viewactivenotes 113 sc.war 18, 102, 109, 111 scstart 60 Secure Socket Layer (SSL) 82 Semaphore 58

Server-Schicht Komponenten 17 ServiceCenter Basisverzeichnis 57 Hardware-Anforderungen 20 Integrationen 23 Upgrade 20 ServiceCenter Automate 19 ServiceCenter-Client Installieren 71 Upgrade 70 ServiceCenter-Server 17 services-Datei 57 Setup.exe 27 SOAP 82 Software 43, 49, 98 Solaris 66 IPC-Parameter 68 Startbildschirm Im Windows-Client ändern 142 sysctl.conf 66 Systemparameter 57

Т

TCP/IP Dienstname 57 Technischer Support 11 Testumgebung 15 Tomcat 105

U

ulimit 68 Umgebungsvariablen 107 Unix Benutzer-ID 56 Root-Konto 59 Serverprozesse 58 Umgebungsvariable 59 Update-Archive Orte 135 URL Für Web Tier 114 UTF8/Unicode 20

V

Verbindungen Definieren 79 In Client Packaging-Dienstprogramm erstellen 157 Parameter 80 Verwaltungs-Plug-In 76

W

Web Tier 21 Heap-Größe des Webanwendungsservers festlegen 111 Komponenten 18 Protokolldatei 112 URL für 114 web.xml 111, 127 Webanwendungsserver 18, 102 Webclient 17, 21 Browser-Anforderungen 103 URL für 114 Webdienste 19 WEB-INF 111, 127 WebLogic 108 Webserver 18, 102, 109, 150 Und Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort 131 Und Hilfeserver 118 WebSphere-Anwendungsserver 108 Windows Über Eingabeaufforderung starten 27 Windows-Client 17, 21 Anpassen 142 Beim Starten nach Updates suchen 158 Dynamische Aktualisierungen zulassen 158 Hilfeserver aktivieren 159 In MSI-Datei packen 160 In Windows Installer packen 152 Standardverbindungen definieren 156 URL des Aktualisierungsstandorts 158 Windows-Dienst 38 Deinstallieren 49

Х

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

Ζ

Zusätzliche Server 18

