

HP OpenView Service Desk

Installationshandbuch

Software-Version: 5.1

Für Windows- und UNIX-Betriebssysteme



i n v e n t

Teilenummer: Keine

Dokumentenfreigabedatum: August 2006

Softwarefreigabedatum: August 2006

© Copyright 2005, 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Rechtliche Hinweise

Gewährleistung.

Die einzig gültigen Gewährleistungsbestimmungen für Produkte und Services von HP sind in den ausdrücklichen Gewährleistungserklärungen dargelegt, welche zum Lieferumfang dieser Produkte und Services zählen. Aus den Bestimmungen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument.

Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Hinweis auf eingeschränkte Rechte.

Vertrauliche Computersoftware. Für den Besitz, die Verwendung oder die Vervielfältigung ist eine gültige Lizenz von HP erforderlich. In Übereinstimmung mit FAR 12.211 und 12.212 sind kommerziell genutzte Computersoftware, Computer-Softwaredokumentationen und technische Dokumentationen für kommerziell genutzte Geräte gemäß den Standardlizenzbedingungen von HP für die kommerzielle Nutzung an die US-Regierung lizenziert.

Copyright-Vermerke.

© 1983-2005, 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Hewlett-Packard Company kopiert, reproduziert oder in eine andere Sprache übersetzt werden. Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Markenhinweise.

Adobe® und Acrobat® sind Marken von Adobe Systems Incorporated.

HP-UX Release 10.20 und neuere Versionen sowie HP-UX Release 11.00 und neuere Versionen (sowohl in 32-Bit- als auch in 64-Bit-Konfigurationen) auf allen HP 9000-Computern sind Produkte unter der Marke UNIX 95 der Open Group.

Java™ und alle Java-basierten Marken und Logos sind registrierte Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und anderen Ländern.

Microsoft® ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation in den USA.

OpenView® ist eine eingetragene Marke der Hewlett-Packard Company in den USA.

Oracle® ist eine eingetragene Marke der Oracle Corporation, Redwood City, Kalifornien (USA) in den USA.

UNIX® ist eine eingetragene Marke von Open Group.

Windows NT® und Windows® sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA.

Intel®, Itanium® und Pentium® sind Marken oder eingetragene Marken der Intel Corporation oder deren Tochterunternehmen in den USA und anderen Ländern.

Dokumentations-Aktualisierungen

Support

Vorwort

Für wen ist dieses Handbuch gedacht?	16
Was Sie bereits wissen sollten, bevor Sie dieses Handbuch lesen	17
Wo Sie in diesem Handbuch welche Informationen finden	18
Hinweise zur Terminologie, die in diesem Handbuch verwendet wird.	21

1. Übersicht der HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten

Über dieses Kapitel	24
Architektur	25
Schematische Übersicht von HP OpenView Service Desk 5.1.	28

2. Vorbereitung der Installation von HP OpenView Service Desk 5.1

Über dieses Kapitel	32
Vor der Installation	34
Infrastrukturplanungs-Fragen	34
Skalierung und Service Desk-Managementserver	34
Festlegen der Datenbankgröße	34
Zahlenverhältnis von Service Desk-Managementservern zu Clients	34
Service Desk-Managementserver und eingehende E-Mail-Nachrichten.	35
Benutzer und Zugriffsrechte	35
Service Desk-Managementserver und Datenintegration	36
Systemspezifikationen und -anforderungen.	37
Unterstützte Betriebssysteme	37
Webbrowser-Unterstützung	39
Hardwareanforderungen	40
Service Desk-GUI-Client	40
Service Desk-Managementserver	41
Datenbankserver	42
Service Desk Object Loader	43
Service Desk 5.1-Agent	43
Metrikadapter	43

Inhaltsverzeichnis

Service Desk-Berichtpakete	44
Unterstützte Datenbankserver-Software	44
Einstellungen für die Oracle-Datenbank.	45
Microsoft SQL Server 2000Datenbankeinstellungen	46
Weitere Spezifikationen	48
Drittanbieter-Software	49
Java Web Start	49
Adobe Acrobat Reader (Englisch).	50
Windows Script	50
Installationsdateien	51
Das HP OpenView-Installationsprogramm	53
Installationsassistent	53
Vorab-Vorgänge für die Installation	53
Einen Installationsvorgang starten.	54
HP OpenView-Installationsprogramm: Installationsvorgang	55
Nicht-grafische Installation auf UNIX-basierten Betriebssystemen.	57
Übersicht des Installationsbildschirms.	58
Snapshotinstallation.	70
Installationsreihenfolge.	72
Windows-Betriebssysteme	72
Installationsvorbereitung	72
Installieren des HP OpenView Management Servers.	72
Installieren weiterer Service Desk 5.1-Komponenten	73
UNIX-basierte Betriebssysteme	73
Installationsvorbereitung	73
Installieren des HP OpenView Management Servers.	74
Installieren weiterer Service Desk 5.1-Komponenten	74

3. Installation eines Service Desk Management Servers

Bevor Sie beginnen – Installationsszenarien und Installationsablauf.	76
Installationsszenarien	76
Aktualisierungsaspekte	79
Änderungen vor der Aktualisierung speichern	79
Installationsablauf bei Standard-Installationen	81
Installationsvoraussetzungen	84
Für alle Plattformen.	84

Datenbanksoftware	84
Port-Zugriff	85
Bei einer Windows-Installation	88
Bei einer HP-UX-Installation.	89
Hardware und Betriebssysteme	89
Kernel-Parameter	90
Installieren des Service Desk Management Servers	92
Installationsvorgang.	92
Erste Schritte	92
Standardmäßige typische Installation.	95
Standardmäßige benutzerdefinierte Installation	97
Typische Installation aktualisieren	103
Benutzerdefinierte Installation aktualisieren.	105
Typische Sekundärserver-Installation.	108
Benutzerdefinierte Sekundärserver-Installation	110
Nach erfolgter Installation	113
Starten und Beenden des Service Desk Management Servers	113
Managementserver-Einstellungen bearbeiten	114
Zugriff auf den Server-Monitor	115

4. Installation eines Service Desk-Clients

Über dieses Kapitel	118
Vor einer Client-Installation	120
Installation eines GUI-Clients	121
Übersicht des Komponenten-Installationsvorgangs.	122
Bearbeitung der Clienteneinstellungen	124
Hinweise zu Remote-Client-Installationen	125
Verwenden der OpenView-Webkonsole für den Zugriff auf einen Client	127
Voraussetzungen für die Verwendung der OpenView-Webkonsole	127
Zugriff auf den Service Desk-Client unter Verwendung der Webkonsole	127
Informationen zur Webkonsole	128
Installation eines GUI-Clients unter Verwendung von Java Web Start.	129
Vorteile der Verwendung von Java Web Start.	129
Voraussetzungen für den Zugriff auf eine Konsole mit Java Web Start	130
Installation von Java Web Start	130

Inhaltsverzeichnis

5. Installieren von Service Pages

Über dieses Kapitel	136
Bevor Sie Service Pages installieren.....	137
Service Pages installieren	138
Übersicht des Komponenten-Installationsvorgangs.....	140
Zugriff auf eine OpenView-Konsole mit Service Pages.....	142
Service Pages-Dokumentation	144

6. Service Desk-Berichterstellung

Über dieses Kapitel	146
Informationen zur Service Desk-Berichterstellung	147
Service Desk-Berichterstellung	149
Dokumentation zur Service Desk-Berichterstellung	150

7. Installation und Konfiguration von Metrikadaptern

Metrikadapter installieren	154
Übersicht des Komponenten-Installationsvorgangs.....	156
MaConfig GUI – Tool für die Konfiguration von Metrikadaptern	159
MaConfigGui starten und anhalten	159
Übersicht der Fenster	160
Shared Parameter-Fenster (Gemeinsam verwendete Parameter)	161
Metrikadapterfenster	162
Den OVIS-Metrikadapter konfigurieren	164
OVIS-Metrikadapter.....	164
Den OVIS-MA mit dem MaConfigGui-Tool konfigurieren	164
Verwendung	165
Den OVPM-Metrikadapter konfigurieren	167
OVPM-Metrikadapter.....	167
Den OVPM-MA mit dem MaConfigGui-Tool konfigurieren	167
Verwendung	168
Den OVSN-Metrikadapter konfigurieren.....	171
OVSN Metrikadapter	171
Den OVSN-MA mit dem MaConfigGui-Tool konfigurieren	171
Verwendung	172

8. Installation eines Service Desk-Agenten

Installieren des Service Desk-Agenten	177
Übersicht des Komponenten-Installationsvorgangs	178
Den Service Desk-Agenten starten und beenden	181

9. Installation eines Service Desk Object Loaders

Informationen zu dem Service Desk Object Loader	184
Installation des Service Desk Object Loaders	185
Übersicht des Komponenten-Installationsvorgangs	187

10. Aufgaben nach erfolgter Installation

Lizenzierung von HP OpenView Service Desk 5.1	192
Lizenzdetails anzeigen	192
Lizenztypen	193
Lizenzgültigkeit	194
Lizenzierung des Service Level Managers	195
Informationen zur Lizenzierung des Service Level Managers	195
Permanente SLM-Lizenzen	195
SLM-Lizenzüberprüfungen in der OpenView-Konsole	196
SLM-Lizenzüberprüfungen im Service Level Manager	196
Lizenzen für Drittanbieter-Software	196
Einrichten von Service Desk für Anhänge	197
Konfigurieren des Anhang-Servers	197
Erweiterte Service Level Management-Konfiguration für Windows	199

11. Deinstallieren von HP OpenView Service Desk 5.1

Deinstallation von einem Windows-Betriebssystem	202
Bereinigung nach der Deinstallation	202
Bei der Deinstallation nicht entfernte Dateien	203
Managementserver	204
Deinstallieren einer Service Desk-Aktualisierung	204
Deinstallation von einem UNIX-basierten Betriebssystem	207
Bei der Deinstallation nicht entfernte Dateien	208
Managementserver	208

Inhaltsverzeichnis

A. Optimierung der Java-Umgebung

Einleitung	210
Speicherreservierung	210
Garbage Collection	211
Beispiel für die Befehlszeile	211

B. Fehlerbehebung in einer Installation

Fehlerbehebung bei der Installation	214
Erfolgreiche Installation	214
Neuinstallation auf einer vorhandenen Installation	216
Nach Installationsabbruch eine Neuinstallation durchführen	216
Konsolensichtbarkeit auf einer Windows 2000-Plattform	217

C. Festlegen der Datenbankgröße

Testbeschreibung	220
Testergebnisse	222
Empfehlungen	223

Dokumentations-Aktualisierungen

Die Titelseite dieses Benutzerhandbuchs enthält die folgenden Kennungsinformationen:

- Die Versionsnummer. Sie kennzeichnet die Softwareversion.
- Das Veröffentlichungsdatum der Dokumentation. Es ändert sich mit jeder Aktualisierung des Dokuments.
- Das Veröffentlichungsdatum der Software. Es kennzeichnet das Veröffentlichungsdatum der vorliegenden Softwareversion.

Besuchen Sie die folgende URL, um kürzlich erfolgte Dokumentenaktualisierungen zu finden oder um zu überprüfen, ob Sie die aktuellste Ausgabe verwenden:

http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/

Außerdem erhalten Sie aktualisierte oder neue Auflagen, wenn Sie den einschlägigen Produktsupport-Service abonnieren. Genauere Informationen erhalten Sie von Ihrem HP Handelsvertreter.

Die aktuellsten Informationen zu unterstützten Betriebssystemen, Installationsvoraussetzungen, lieferbarer Software usw. finden Sie in den Versionshinweisen zu Service Desk 5.1.

Support

Besuchen Sie die Website des HP OpenView-Supports unter folgender Adresse:

<http://www.hp.com/managementsoftware/support>

Auf dieser Website stehen Kontaktinformationen und Einzelheiten über die Produkte, Services und den Support von HP OpenView zu Ihrer Verfügung.

Der Online-Software-Support von HP OpenView stellt Funktionen für die eigenständige Problembekämpfung auf Kundenseite bereit. Er ermöglicht einen schnellen und effizienten Zugriff auf interaktive Hilfsprogramme für technische Unterstützung, die für die Verwaltung Ihres Unternehmens unentbehrlich sind. Als geschätzter Support-Kunde profitieren Sie von der Support-Site, indem Sie folgende Optionen nutzen:

- Suche nach einschlägiger Fachdokumentation
- Online-Übermittlung von Verbesserungsanforderungen
- Herunterladen von Software-Patches
- Melden und Verfolgen des Fortschritts bei der Bearbeitung von Support-Fällen
- Verwalten von Support-Verträgen
- Suche nach Ansprechpartnern des HP Supports
- Durchsehen von Informationen über verfügbare Services
- Teilnahme an Diskussionen mit anderen Software-Kunden
- Suche nach Software-Schulungen und Registrierung für Schulungen

Für die meisten Supportbereiche ist eine Registrierung und Anmeldung als HP Passport-Benutzer Voraussetzung; für einige ist außerdem ein Support-Vertrag erforderlich.

Weitere Informationen über Zugriffsebenen erhalten Sie unter:

http://www.hp.com/managementsoftware/access_level

Auf der nachstehenden Webseite können Sie sich als HP Passport-Benutzer registrieren lassen:

<http://www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html>

Vorwort

Für wen ist dieses Handbuch gedacht?

Dieses Handbuch richtet sich an folgende Leser:

- Systemadministratoren, die HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten installieren und warten und eine unterstützende Datenbank installieren und konfigurieren.
- Benutzer, die HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten installieren.

Was Sie bereits wissen sollten, bevor Sie dieses Handbuch lesen

Sie sollten mit Datenbanken, Servern und Netzwerken vertraut sein sowie über gute Kenntnisse über das Betriebssystem verfügen, auf dem Sie die HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten installieren werden. Kenntnisse zum IT-Servicemanagement sind nicht erforderlich. Sie sollten über Zugriff auf die Ressourcen auf dem Computer und dem Netzwerk verfügen, auf dem HP OpenView Service Desk 5.1 installiert wird, sowie über die erforderlichen Berechtigungen für deren Nutzung.

Wo Sie in diesem Handbuch welche Informationen finden

Folgende Tabelle zeigt eine Übersicht über die Informationen in diesem Handbuch.

Tabelle 1

Thema	Referenz
Eine Kurzübersicht der HP OpenView Service Desk 5.1-Architektur erhalten.	Kapitel 1, „Übersicht der HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten“, auf Seite 23
Informationen zu Betriebssystem-, Hardware-, Software- und Datenbankserver-Anforderungen erhalten.	Kapitel 2, „Vorbereitung der Installation von HP OpenView Service Desk 5.1“
Mehr über die Voraussetzungen für die Installation des HP OpenView Service Desk-Managementsservers erfahren.	„Installationsvoraussetzungen“ auf Seite 84
Ihre HP OpenView Service Desk 5.1-Installation planen.	Kapitel 2, „Vorbereitung der Installation von HP OpenView Service Desk 5.1“
Sich mit dem HP OpenView-Installationsprogramm vertraut machen.	„Das HP OpenView-Installationsprogramm“ auf Seite 53
Den HP OpenView Service Desk-Managementserver installieren.	Kapitel 3, „Installation eines Service Desk Management Servers“, auf Seite 75

Tabelle 1 (Fortsetzung)

Thema	Referenz
<p>Einen Service Desk-Client unter Verwendung des HP OpenView-Installationsprogramms installieren.</p> <p>Einen Service Desk-Client unter Verwendung von Java Web Start installieren.</p> <p>Auf die Service Desk-Konsole unter Verwendung der Webkonsole zugreifen.</p>	<p>Kapitel 4, „Installation eines Service Desk-Clients“, auf Seite 117</p>
<p>Service Pages installieren.</p>	<p>Kapitel 5, „Installieren von Service Pages“, auf Seite 135</p>
<p>Eine Übersicht der Service Desk-Berichterstellung erhalten.</p> <p>Die Service Desk-Berichterstellung installieren.</p>	<p>Kapitel 6, „Service Desk-Berichterstellung“, auf Seite 145</p>
<p>Metrikadapter installieren.</p>	<p>Kapitel 7 „Installation und Konfiguration von Metrikadaptern“ auf Seite 151</p>
<p>Einen Service Desk-Agenten installieren.</p>	<p>Kapitel 8, „Installation eines Service Desk-Agenten“</p>
<p>Einen Service Desk Object Loader installieren.</p>	<p>Kapitel 9, „Installation eines Service Desk Object Loaders“</p>
<p>Informationen zu Lizenzierungsaspekten von HP OpenView Service Desk 5.1 finden.</p>	<p>„Lizenzierung von HP OpenView Service Desk 5.1“ auf Seite 192</p>
<p>HP OpenView Service Desk 5.1 für Anhänge konfigurieren.</p>	<p>„Einrichten von Service Desk für Anhänge“ auf Seite 197</p>

Tabelle 1 (Fortsetzung)

Thema	Referenz
Eine Anleitung zur Deinstallation von HP OpenView Service Desk 5.1 lesen.	Kapitel 11, „Deinstallieren von HP OpenView Service Desk 5.1“
Die Java-Umgebung in HP OpenView Service Desk 5.1 optimieren.	Anhang A, „Optimierung der Java-Umgebung“
Fehler in einer HP OpenView Service Desk 5.1-Installation beheben.	Anhang B, „Fehlerbehebung in einer Installation“
Informationen zum Festlegen der Datenbankgröße erhalten.	Anhang C, „Festlegen der Datenbankgröße“

Hinweise zur Terminologie, die in diesem Handbuch verwendet wird

UNIX-basierte Plattform: umfasst sowohl HP-UX- also auch Sun Solaris-Plattformen.

GUI-Client: eine Client-Installation, die unter Verwendung der Installations-DVD oder von einem Netzlaufwerk aus durchgeführt wird.

Der Begriff *HP OpenView Service Desk 5.1* ist synonym mit dem kürzeren Begriff *Service Desk 5.1*

1 Übersicht der HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten

Über dieses Kapitel

Dieses Kapitel enthält einen kurzen Überblick der HP OpenView Service Desk 5.1-Architektur.

Architektur

Eine bereitgestellte HP OpenView Service Desk 5.1-Installation umfasst üblicherweise die in Tabelle 1-1 aufgeführten Komponenten. Einen grafischen Überblick der Architektur bietet Abbildung 1-1, „HP OpenView Service Desk 5.1 Architektur“ auf Seite 29.

Tabelle 1-1 **Service Desk 5.1-Komponenten**

Komponente	Beschreibung
Datenbankserver	Computer, auf dem der Datenbankserver (die Datenbankmanagement-Software sowie die Service Desk-Datenbank) installiert ist. Die Service Desk-Datenbank speichert Datenattribute für die von Service Desk 5.1 verwalteten Objekte.
Service Desk-Managementserver	Computer, auf dem die Service Desk-Managementserver-Komponenten installiert sind.
Service Desk-Client	Computer, auf dem der vollständige GUI-Client installiert ist.
Webkonsole	Eine webbasierte Anwendung, die über eine Web-GUI Zugriff auf die Service Desk-Anwendung sowie einen Großteil des Funktionsumfangs des Service Desk-Clients bietet.

Tabelle 1-1 Service Desk 5.1-Komponenten (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
Java Web Start	<p>Eine Technologie, die Benutzern die Installation eines kompletten Service Desk-Clients über einen Webbrowser ermöglicht. Um den Client auf diese Weise zu installieren, muss die Java Web Start-Technologie auf Ihrem Computer vorhanden sein. Falls die Anwendung nicht vorhanden ist, wird Java Web Start heruntergeladen und auf Ihrem Computer bei der erstmaligen Installation zwischengespeichert.</p> <p>Diese Technologie gewährleistet, dass Sie immer mit der aktuellsten Version von Service Desk 5.1 arbeiten.</p> <p>Die Anwendung wird über ein Desktop-Symbol oder einen Browser-Link gestartet.</p>
Service Pages	<p>Eine webbasierte Anwendung, die in Ihrer Service Desk-Umgebung eine vereinfachte Benutzeroberfläche bereitstellt. Service Pages bietet Zugriff auf eine begrenzte Gruppe an Objekttypen und Ansichten und ermöglicht den Benutzern, Servicecalls zu protokollieren sowie deren Status zu überprüfen.</p>
Service Desk-Agent	<p>Eine Komponente, die vom Service Desk-Managementserver empfangene Befehle ausführt. Der Agent verwendet das ITP-Protokoll, um mit den Service Desk-Managementservern zu kommunizieren.</p>
Service Desk Object Loader	<p>Ein Befehlszeilen-Tool, über das Sie ein einzelnes Objekt mit einem beliebigen Typ in Service Desk 5.1 erstellen können. Sie können den Object Loader beispielsweise verwenden, um einen Incident, eine Konfigurations-Komponente oder einen Servicecall in die Service Desk 5.1-Umgebung einzufügen.</p>

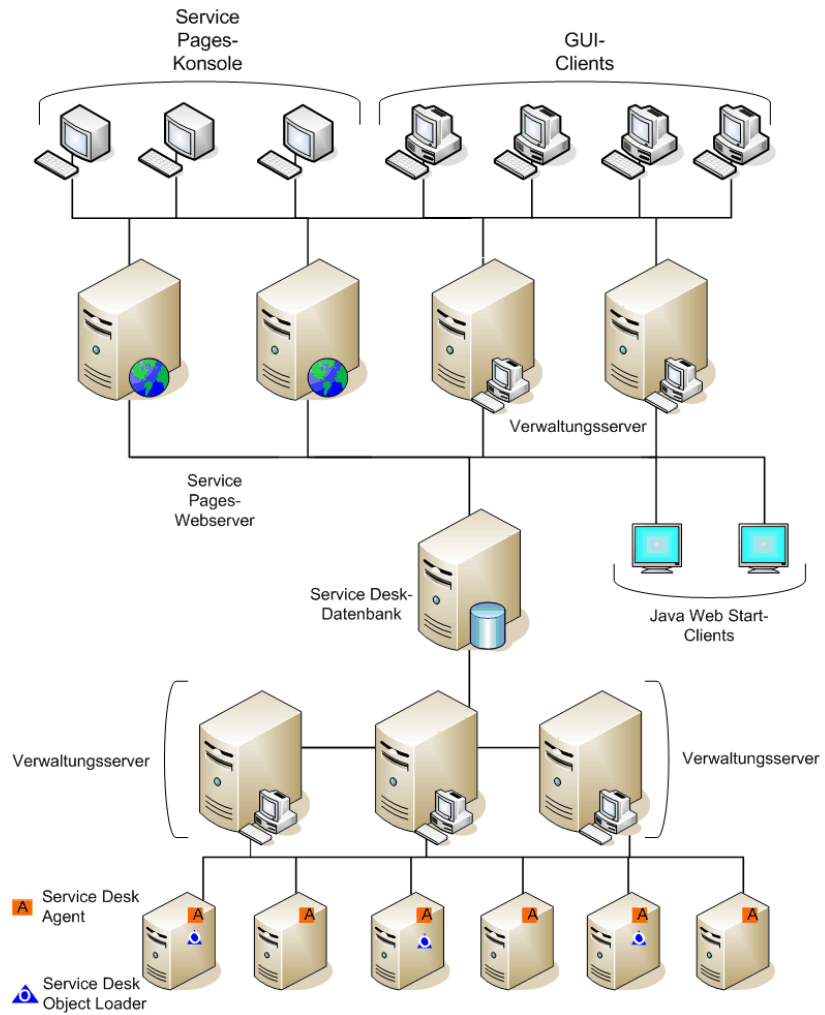
Tabelle 1-1 Service Desk 5.1-Komponenten (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
Service Pages	Eine webbasierte Anwendung, die in Ihrer Service Desk-Umgebung eine vereinfachte Benutzeroberfläche bereitstellt. Service Pages bietet Zugriff auf eine begrenzte Gruppe an Objekttypen und Ansichten und ermöglicht Ihren Kunden, Servicecalls zu protokollieren und deren Status zu überprüfen.
Service Level Management-Berichterstellung	Verschiedene Features, mit denen Organisationen Service Level Management-Prozesse implementieren können, in denen die Einhaltung der mit Kunden vereinbarten Service-Level überprüft werden kann. Die Überprüfung basiert auf Metrikdatenwerten, die von HP OpenView-Serviceüberwachungsanwendungen erfasst werden.
Service Desk-Berichterstellung (Helpdesk, Change Management)	Mit diesen Modulen können Sie Berichte zu Helpdesk-Themen erstellen. Dies umfasst beispielsweise Incident-Berichte wie die durchschnittliche Dauer eines Incidents, oder Change Management-Themen wie z. B. Berichte über die Änderungen, die bis zu einem bestimmten Termin abgeschlossen wurden.
Metrikadapter	Die Service Level Management-Komponente von Service Desk bietet Adapter zum Verwalten der Erfassungsprozesse von Metrikdatenwerten von unterstützten Überwachungsanwendungen. Die Adapter werden auf demselben Server wie die Überwachungssoftware installiert. Wenn Sie zum Beispiel den HP OpenView-Internet Services (OVIS)-Adapter verwenden, installieren Sie ihn auf demselben Server wie die HP OpenView-Internet Services.

Schematische Übersicht von HP OpenView Service Desk 5.1

Abbildung 1-1 zeigt eine schematische Übersicht der HP OpenView Service Desk 5.1-Architektur.

Abbildung 1-1 HP OpenView Service Desk 5.1 Architektur



Übersicht der HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten
Schematische Übersicht von HP OpenView Service Desk 5.1

2 **Vorbereitung der Installation von HP OpenView Service Desk 5.1**

Über dieses Kapitel

In diesem Kapitel werden die Planung, Konfiguration sowie Ressourcenfragen im Hinblick auf eine HP OpenView Service Desk 5.1-Installation erläutert.

Das Kapitel enthält Informationen über:

- Infrastrukturanforderungen
- Planung einer Installation
- Unterstützte Software, einschließlich Betriebssysteme und Datenbankserverssysteme
- Unterstützte Hardware
- Die Installations-DVD
- Das HP OpenView-Installationsprogramm.

Das Installationsprogramm ist eine Anwendung zur Installation von Service Desk 5.1-Komponenten. Die Reihenfolge der Bildschirme sowie die Inhalte der Bildschirm ähneln sich weitgehend für jede Komponente, die Sie installieren, unabhängig vom Betriebssystem, auf dem die Installation durchgeführt wird.

- Einen Vorschlag zur Installationsreihenfolge
- Erforderliche Drittanbieter-Software

HINWEIS

Service Desk-Komponenten, die das HP OpenView-Installationsprogramm nicht verwenden:

- Die **Java Web Start**-Clientinstallation verwendet nicht das HP OpenView-Installationsprogramm.

Siehe „Installation eines GUI-Clients unter Verwendung von Java Web Start“ auf Seite 129.

- Der Zugriff auf die **Webkonsole** erfolgt durch die Eingabe eines URL in einem Webbrowser.

Siehe „Verwenden der OpenView-Webkonsole für den Zugriff auf einen Client“ auf Seite 127.

Beachten Sie, dass bei einem **Service Desk-Managementserver**-Installationsvorgang verschiedene Bildschirme angezeigt werden, die nicht Bestandteil der Installationsvorgänge für andere Service Desk-Komponenten sind. Die angezeigten Bildschirme sind abhängig von den Optionen, die Sie während des Installationsvorgangs auswählen.

Siehe „Installation eines Service Desk Management Servers“ auf Seite 75.

Vor der Installation

Idealerweise sollten Sie Ihre Service Desk-Installation mit Unterstützung eines Implementierungsexperten planen, um Planungsprobleme möglichst zu lösen, bevor Sie mit der Installation beginnen.

Dieser Abschnitt dient als Hilfe zur Planung Ihrer Installation.

Infrastrukturplanungs-Fragen

Ermitteln Sie die ungefähre Anzahl an Clients und Servern, die für eine optimale Leistung erforderlich sind. Zusätzlich zu den Clientverbindungen sind möglicherweise spezielle Server für die Verarbeitung von E-Mails und E-Mail-Anhängen erforderlich (siehe „Service Desk-Managementserver und eingehende E-Mail-Nachrichten“ auf Seite 35).

Skalierung und Service Desk-Managementserver

Zusätzlich zur Entscheidung über die erforderliche Anzahl von Managementservern müssen Sie auch entscheiden, wo die Server zur Optimierung des Datenverkehrs im Netzwerk platziert werden. Weitere Informationen zur Konnektivität finden Sie im *HP OpenView Service Desk Administrator's Guide*.

Festlegen der Datenbankgröße

Diese Thematik wird in Anhang C, „Festlegen der Datenbankgröße“, auf Seite 219 beschrieben.

Zahlenverhältnis von Service Desk-Managementservern zu Clients

Zusätzlich zur Serveranzahl und -position müssen Sie die Client-Gewichtung berücksichtigen. Diese kann von der Positionierung der Server im Netzwerk abhängen und davon, ob die Server auch für andere Aufgaben verwendet werden. Sie bestimmen die Client-Gewichtung mit dem Konfigurationseditor. Weitere Informationen finden Sie im *HP OpenView Service Desk Administrator's Guide*.

Service Desk-Managementserver und eingehende E-Mail-Nachrichten

HP OpenView Service Desk 5.1 kann E-Mail-Nachrichten zur Bearbeitung von Servicecalls und zum Senden von Berichten sowohl senden als auch empfangen. Wenn Sie die Einstellungen für E-Mail-Nachrichten festlegen, bestimmen Sie den Service Desk-Managementserver als Server für eingehende E-Mails. Dies kann ein dedizierter Server sein oder auch einer der Server im Netzwerk, wobei jedoch die Portnummern und Firewall-Aspekte ebenfalls Einfluss auf die Entscheidung haben können. Informationen zum Konfigurieren eines Servers für eingehende E-Mails finden Sie im *HP OpenView Service Desk Data Exchange-Administratorhandbuch*. Informationen zu E-Mail-Einstellungen finden Sie im *HP OpenView Service Desk Administrator's Guide*. Informationen zum Einrichten von Service Desk 5.1 für E-Mail-Anhänge finden Sie in Kapitel 10, „Aufgaben nach erfolgter Installation“, auf Seite 191.

Benutzer und Zugriffsrechte

Tabelle 2-1 zeigt die erforderlichen Berechtigungen zum Installieren eines GUI-Clients oder Starten einer GUI-Konsole über Service Pages:

Tabelle 2-1

Erforderliche Berechtigungen für die Installation und Verwendung von Service Desk 5.1

	Erforderliche Berechtigungen	
	Installieren	Verwenden
GUI-Client	Administrator	Benutzer
Service Pages	Administrator	Benutzer
Java Web Start	Benutzer	Benutzer

Zusätzlich zur Installation eines GUI-Clients über die Installations-DVD oder einen Netzwerkpfad können Sie Clients unter Verwendung von Java Web Start auch über einen Webbrowser installieren. Unter Verwendung einer Service Pages-Installation können Sie zudem auf eine GUI-Konsole mit eingeschränktem Client-Funktionsumfang zugreifen. Informationen zu diesen Themen finden Sie in Kapitel 4, „Installation eines Service Desk-Clients“ und Kapitel 5, „Installieren von Service Pages“.

Benutzer müssen zudem über entsprechenden Zugriff auf die Dateien, Verzeichnisse sowie Service Desk-Objekte verfügen, die für ihre Arbeit relevant sind. Das HP OpenView Service Desk Administrator's Guide umfasst Informationen zur Verwaltung von Konten einschließlich einer Beschreibung der Einrichtung von Benutzerkonten, Berechtigungen und Funktionen.

Service Desk-Managementserver und Datenintegration

HP OpenView Service Desk 5.1 verfügt über eine allgemeine Datenaustauschnittstelle, die eine offene Integration mit Drittanbieter-Anwendungen ermöglicht. Informationen zum Datenaustausch finden Sie im *HP OpenView Service Desk Data Exchange Administrator's Guide* und im *HP OpenView Service Desk Operations Integration-Administratorhandbuch*.

Systemspezifikationen und -anforderungen

WICHTIG

Die aktuellsten Informationen zu unterstützten Betriebssystemen finden Sie in der Liste der unterstützten Plattformen für Service Desk 5.1 unter:

<http://openview.hp.com/ecare/getsupportdoc?docid=OV-EN018535>

Stellen Sie sicher, dass Sie die aktuellsten Service Packs (Windows-Betriebssysteme) bzw. Patches (UNIX-basierte Betriebssysteme) auf den im Folgenden aufgeführten Betriebssystemen installiert haben, bevor Sie mit einer Installation beginnen.

Unterstützte Betriebssysteme

Die unterstützten Betriebssysteme jeder einzelnen HP OpenView Service Desk 5.1-Komponente sind im Folgenden aufgeführt.

Tabelle 2-2 Service Desk-Managementserver

Windows 2000 (nur Server-Versionen, SP4 oder höher)
Windows 2003
HP-UX PA 11.11
HP-UX 11.23 (PA-RISC und Itanium)
Sun Solaris 9 und 10 (Sparc)

Tabelle 2-3 Service Desk 5.1 GUI-Client

Windows XP Professional
Windows 2000 (SP4 oder höher)

Tabelle 2-3 Service Desk 5.1 GUI-Client (Fortsetzung)

Windows 2003
HP-UX PA 11.11
HP-UX 11.23 (PA-RISC und Itanium)
Sun Solaris 9 und 10 (Spare)

Tabelle 2-4 Service Desk Agent und Service Desk Object Loader

Windows XP Professional
Windows 2000 (SP4 oder höher)
Windows 2003
HP-UX PA 11.11
HP-UX 11.23 (PA-RISC und Itanium)
Sun Solaris 9 und 10 (Spare)

Tabelle 2-5 Service Desk-Metrikadapter

Windows XP Professional
Windows 2000 (SP4 oder höher)
Windows 2003
HP-UX 11.11
HP-UX 11.23 (PA-RISC und Itanium)
Sun Solaris 9 und 10 (Spare)

Webbrowser-Unterstützung

HINWEIS

Einen Webbrowser verwenden Sie für die folgenden Aufgaben:

- Installation eines GUI-Clients unter Verwendung von Java Web Start
- Zugriff auf eine OV-Konsole unter Verwendung der Webkonsole (Web-Benutzeroberfläche)
- Zugriff auf eine OV-Konsole unter Verwendung von Service Pages

Alle im Folgenden aufgeführten Browser müssen die folgenden Internet-Standards unterstützen:

- XHTML 1.0 (HTML 4.01)
- CSS 1 / CSS 2
- I-Frames
- JavaScript 1.5 (ECMAScript 1.5)
- DOM1 / DOM2

Java Web Start-Client

Tabelle 2-6

Unterstützte Browser für Java Web Start-Client

Browser	Plattform
Mithilfe von Java Web Start können Sie einen Client in einem beliebigen Browser installieren, der auf einer Plattform ausgeführt wird, auf der ein GUI-Client installiert werden kann. Weitere Informationen zu unterstützten Betriebssystemen für GUI-Clients finden Sie in Tabelle 2-3.	

Siehe auch „Java Web Start“ auf Seite 49.

Webkonsole (Web-Benutzeroberfläche) und Service Pages

Tabelle 2-7

Unterstützte Browser für Webkonsole und Service Pages

Browser	Plattform
Mozilla, Versionen 1.4 bis 1.7.12	Die Webkonsole und Service Pages können in allen hier aufgeführten Browsern verwendet werden, sofern diese von dem Betriebssystem unterstützt werden, auf dem Sie die Webkonsole oder Service Pages verwenden möchten.
Firefox, Versionen 1.0 bis 1.5	
Internet Explorer, Versionen 5.0 bis 7.0 Beta	
Opera, Version 8.5	
Safari, Version 1.1	
Camino, Version 1.0	

Hardwareanforderungen

Im Folgenden sind die Mindest-Hardwareanforderungen für Service Desk 5.1-Komponenten aufgeführt.

WICHTIG

Die tatsächlichen Hardware-Anforderungen sind abhängig von Nutzungsmustern.

Service Desk-GUI-Client

Tabelle 2-8

Windows-Betriebssysteme

Prozessor:	Intel Pentium, 2,0 GHz oder höher
Interner Speicher:	512 MB RAM
Festplattenspeicher:	2 GB
Anzeige:	Auflösung 800 x 600, 256 Farben (Auflösung 1024 x 768, High Color oder höher)

Tabelle 2-8 Windows-Betriebssysteme (Fortsetzung)

Prozessor:	Intel Pentium, 2,0 GHz oder höher
Netzwerkverbindung:	TCP/IP, 100 MB/s oder schneller empfohlen

Beachten Sie den folgenden Hinweis:

- Wenn Sie den Service Desk-Managementserver installieren, wird auf demselben Computer auch ein Service Desk-Client installiert.
- Informationen zu Hardware-Anforderungen für die Client-Installation unter Verwendung von Java Web Start finden Sie unter „Drittanbieter-Software“ auf Seite 49.

Service Desk-Managementserver

Tabelle 2-9 Windows Advanced Server

Prozessor:	Intel Xeon, 2,8 GHz oder höher
Interner Speicher:	2 GB RAM
Festplattenspeicher:	2 GB
Netzwerkverbindung:	TCP/IP, 100 MB/s oder schneller empfohlen

Tabelle 2-10 HP-UX

Prozessor:	HP PA-RISC 900 MHz oder HP Itanium 2 1,6 GHz
Interner Speicher:	2 GB RAM

Tabelle 2-10 HP-UX (Fortsetzung)

Festplattenspeicher, pro Ordner:	<ul style="list-style-type: none"> • /opt: 2 GB (erforderlich während der Laufzeit) • /var: 1 GB (erforderlich während der Laufzeit) • /tmp: 1 GB (nur für die Installation erforderlich) • /var/tmp: 1 GB (nur für die Installation erforderlich)
Netzwerkverbindung:	TCP/IP, 100 MB/s oder schneller empfohlen

Tabelle 2-11 Sun Solaris (Sparc)

Prozessor	Sparc Iii 650 MHz
Interner Speicher:	2 GB RAM
Festplattenspeicher, pro Ordner:	<ul style="list-style-type: none"> • /opt: 2 GB (erforderlich während der Laufzeit) • /var: 1 GB (erforderlich während der Laufzeit) • /tmp: 1 GB (nur für die Installation erforderlich) • /var/tmp: 1 GB (nur für die Installation erforderlich)
Netzwerkverbindung:	TCP/IP, 100 MB/s oder schneller empfohlen

Datenbankserver

WICHTIG

Die tatsächlichen Datenbank-Anforderungen sind abhängig von Nutzungsmustern. Siehe Anhang C, „Festlegen der Datenbankgröße“, auf Seite 219.

- Netzwerkverbindung: TCP/IP, 1 GB/s
- 2 x CPU Xeon 2,8 GHz (oder Dual-Core-CPU für HP-UX)
- 2 GB Speicher
- Ca. 1000 MB Festplattenspeicher verfügbar für Tablespace

Service Desk Object Loader

- Festplattenspeicher: 2 GB
- Netzwerkverbindung: 56 KB/s

Service Desk 5.1-Agent

- Festplattenspeicher: 2 GB
- Netzwerkverbindung: 56 KB/s

Metrikadapter

Für den Service Desk-Metrikadapter, der auf dem Service Desk-Managementserver ausgeführt wird, sind die Hardwareeinschränkungen mit denen des Service Desk-Managementsservers identisch. Die Adapter für OV Internet Services (OVIS), OV Performance Manager (OVPM), OV Service Navigator (OVSN) und der offene Adapter zum Erstellen von benutzerdefinierten Adaptern können auf einem beliebigen System installiert werden. Dazu zählt z. B. das System, auf dem der Service Desk-Managementserver einschließlich SLM-Server (Service Level Management) installiert ist, oder eine Überwachungsanwendung.

HINWEIS

Beachten Sie, dass für sämtliche in Tabelle 2-12 aufgeführten Adapter nur 1 MB erforderlich ist, wenn ein weiterer Metrikadapter oder der SLM-Server auf demselben Computer installiert ist.

Tabelle 2-12

Metrikadapter – Festplattenspeicher-Anforderungen

Adapter	Festplattenspeicher
OVIS-MA	Benutzerverzeichnis: 86 MB Datenverzeichnis: 100 MB

Tabelle 2-12 Metrikadapter – Festplattenspeicher-Anforderungen (Fortsetzung)

Adapter	Festplattenspeicher
OVP-MA	Benutzerverzeichnis: 86 MB Datenverzeichnis: 100 MB
OVS-MA	Benutzerverzeichnis: 86 MB Datenverzeichnis: 100 MB
Open MA	Benutzerverzeichnis: 111 MB Datenverzeichnis: 100 MB

Service Desk-Berichtspakete

Die Service Desk-Berichterstellung umfasst die Tools Helpdesk Manager, Change Manager und Service Level Manager.

OVPI-Server: Informationen zu den Hardware- und Betriebssystem-Anforderungen für den Server, auf dem OVPI ausgeführt wird, finden Sie im *HP OpenView Performance Insight Installation Guide*. Beachten Sie auch die aktuellste Version der Versionshinweise für dieses Produkt.

HINWEIS

Für die Service Desk-Berichterstellung ist aktuell Oracle 9.2.0.5 die unterstützte Datenbankserver-Software. Die aktuellsten Informationen finden Sie in den OVPI-Versionshinweisen.

Unterstützte Datenbankserver-Software

Service Desk 5.1 unterstützt die folgenden Datenbanken:

- Oracle 9i, Version 2 oder höhere Zwischenversionen
- Oracle 10g, Version 1 oder höhere Zwischenversionen
- Microsoft SQL Server 2000, Service Pack 3a oder höhere Service Pack-Versionen

Beachten Sie, dass die Service Desk-Berichterstellung nur in Oracle 9i Version 2 unterstützt wird. Die aktuellsten Informationen finden Sie in den Versionshinweisen für das HP OpenView Performance Insight-Produkt.

Einstellungen für die Oracle-Datenbank

In Ihrer Oracle-Dokumentation finden Sie Informationen zur Installation des Oracle-Datenbankservers in Ihrem System. Stellen Sie den Zeichensatz auf Unicode AL32UTF8 ein. Siehe auch Anhang C, „Festlegen der Datenbankgröße“.

Besuchen Sie die relevante Oracle-Website, um zu gewährleisten, dass Sie die aktuellsten Patches installiert haben. Gehen Sie zum Beispiel zu:

http://support.oracle.co.uk/metalink/plsql/ml2_gui.startup

(Für den Zugriff auf diese Website sind die Registrierung und ein Support-Vertrag erforderlich.)

In Tabelle 2-13 sind die empfohlenen Mindestanforderungen aufgeführt.

Tabelle 2-13 Mindestanforderungen für Oracle-Datenbanken

Anforderung	Einstellung
db_block_size	16 KB
shared_pool_size	25% interner Speicher, mindestens 500 MB
db_file_multiblock_read_count	16
Prozesse	150
dml_locks	200
log_buffer	32768
db_cache_size	Ca. 40 MB
Abwärtskompatibilität	9.2.0.0.0

Tablespaces und Benutzereinstellungen

Während der Installation des Service Desk-Managementsservers werden Sie dazu aufgefordert, ein neues Datenbank-Benutzerkonto zu erstellen oder ein bereits vorhandenes Benutzerkonto zu verwenden. Falls Sie sich dazu entscheiden, ein bestehendes Benutzerkonto zu verwenden, kommen die folgenden Richtlinien zum Einsatz:

Systemspezifikationen und -anforderungen

- Stellen Sie sicher, dass der verfügbare Platz in den Tablespaces mindestens 500 MB beträgt (für mittelgroße Unternehmen).

Für größere Unternehmen wird mindestens 1 GB empfohlen.

- Erstellen Sie einen Datenbankbenutzer.
- Gewähren Sie dem erstellten Benutzer die folgenden Zugriffsrechte:

```
CREATE PROCEDURE
```

```
CREATE SESSION
```

```
CREATE TABLE
```

```
CREATE TRIGGER
```

```
CREATE VIEW
```

- Weisen Sie der Datenbank ausreichend internen Speicher zu. Sie sollten mindestens 25% des verfügbaren internen Speichers zuweisen. Beachten Sie, dass ein größerer Speicher die Leistung verbessert.
- Standardmäßig sind die Datenbankeerweiterungen relativ klein. Zu viele kleine Erweiterungen behindern den Datenbankbetrieb. Erstellen Sie während der Installation des Service Desk-Managementsservers Erweiterungen, die mindestens 10 % der anfänglichen Tablespace-Größe betragen.

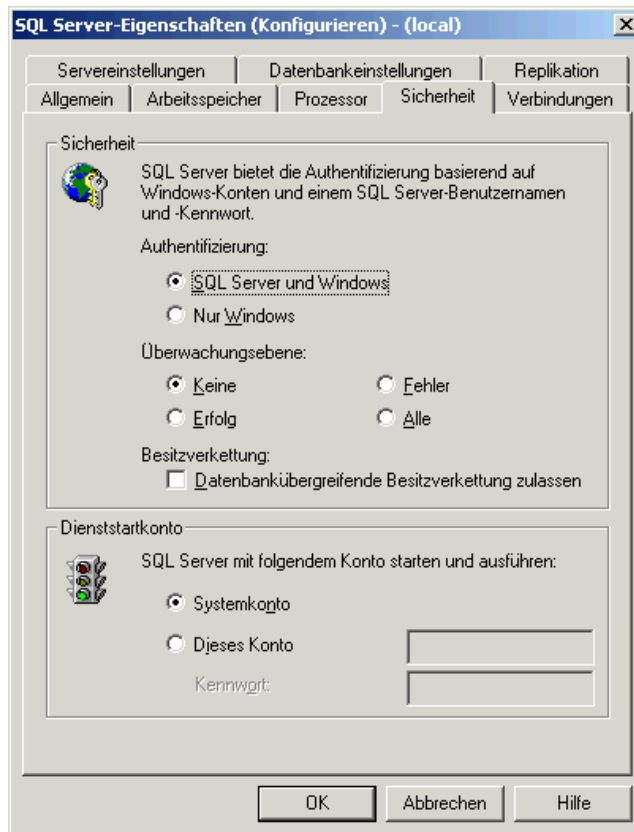
Microsoft SQL Server 2000 Datenbankeinstellungen

Informationen zur Installation von Microsoft SQL Server finden Sie in Ihrer Microsoft SQL Server-Dokumentation.

HINWEIS

Konfigurieren Sie Microsoft SQL Server so, dass auch Nicht-Windows-Benutzernamen und -Passwörter akzeptiert werden. Zeigen Sie dazu den Konfigurationsbildschirm für die SQL Server-Eigenschaften an und **aktivieren** Sie die Authentifizierungsoption *SQL Server und Windows*.

Abbildung 2-1 Festlegen der Microsoft SQL Server-Authentifizierung



Nachdem Sie Microsoft SQL Server installiert haben, konfigurieren Sie die Datenbank während der Service Desk-Managementserver-Installation – Sie werden dazu aufgefordert, ein neues Datenbank-Benutzerkonto zu erstellen oder ein vorhandenes Benutzerkonto zu verwenden.

Beachten Sie außerdem den folgenden Hinweis:

- Wenn die Datenbank über das Installationsprogramm erstellt wird, wird Microsoft SQL Server mit dem Datentyp `nvarchar` eingerichtet, der auch nicht westliche Zeichensätze unterstützt.
- Bei der manuellen Erstellung einer SQL Server-Datenbank benötigen Sie mindestens 500 MB freien Speicherplatz im Dateisystem des SQL-Servers.

Systemspezifikationen und -anforderungen

- Um das Euro-Symbol (€) in SQL Server Engine zu unterstützen, wählen Sie eine der folgenden Codepages:

1252/iso (Standard); cp1250; cp1251; cp1253; cp1254;
cp1255; cp1256; cp1257

HINWEIS

Nicht alle Versionen von Microsoft SQL Server unterstützen eine Sortierreihenfolgen-Definition für das Euro-Symbol. Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft SQL Server-Dokumentation.

Weitere Spezifikationen

DNS-Umgebung (Managementserver)

Das System für die Installation der Service Desk-Managementserver muss sich in der DNS-Umgebung (Domain Name System) befinden.

Terminal-Server oder Remote-Desktop-Verbindung

Unter Windows-Betriebssystemen können Sie die Software nicht von einem Netzlaufwerk oder einem trennbaren Medium, zum Beispiel einem CD-ROM-Laufwerk, aus installieren, wenn die Installation in einer Terminal-Server-Sitzung oder von einer entfernten Desktop-Verbindung aus durchgeführt wird. Um eine Komponente mit Windows Terminal Services zu installieren, führen Sie die Installation nicht von einem verbundenem Laufwerk aus, sondern kopieren Sie die Installations-Software stattdessen auf die lokale Festplatte.

Service Desk 5.1 Client unter Windows Terminal Services

Ein Service Desk-Client wird für die Verwendung unter Windows Terminal Service unterstützt. Informationen über Sizing finden Sie im White Paper (technische Informationen), veröffentlicht von Microsoft unter:

<http://www.microsoft.com/windows2000/techinfo/administration/terminal/tscaling.asp>

UNIX-basierte Betriebssysteme in einer NIS-kontrollierten Umgebung

Bei allen UNIX-Systemen in einer NIS-kontrollierten Umgebung erstellt das `ovApacheA`-Paket, installiert während der Service Desk-Managementserver-Installation, nicht den Benutzer `ovwebusr` und die Gruppe

ovwebgrp. Erstellen Sie zur Lösung dieses Problems manuell den Benutzer ovwebusr und die Gruppe ovwebgrp auf dem NIS-Server (Network Information Service) nach Installieren des OvApacheA-Produkts und bevor Sie den OvApacheA WebServer-Service starten.

Die Abläufe sind wie folgt:

1. Eine Gruppe hinzufügen:

```
groupadd ovwebgrp
```

2. Den ovwebusr hinzufügen:

```
useradd -G ovwebgrp ovwebusr
```

3. Den Apache-Prozess neu starten:

```
/ovc -start ovapacheA
```

Drittanbieter-Software

Die folgende Drittanbieter-Software wird mit Service Desk 5.1 verwendet:

Java Web Start

Diese Technologie ermöglicht Ihnen die Installation eines kompletten GUI-Client unter Verwendung eines Webbrowsers. Zunächst muss Java Web Start auf dem Client-Computer installiert werden.

Beachten Sie den folgenden Hinweis:

- Java Web Start wird mit Java Runtime Environment (JRE) Versionen 1.4.2 und höher geliefert, und JRE sollte auf dem Hostcomputer installiert sein. JRE Version 1.4.2_08 ist in die HP OpenView Management Server-Installation integriert (Default, Typical). *Mit Hinblick auf die Kompatibilität sollten Sie nicht JRE Version 1.5 installieren.*
- Informationen zur Installation von Java Web Start finden Sie unter „Installation eines GUI-Clients unter Verwendung von Java Web Start“ auf Seite 129.

WICHTIG

Wenn Sie einen Java Web Start-Client verwenden und Aktionen in Service Desk 5.1 durchführen möchten, die Administratorrechte erfordern, sollten Sie hierzu die HP OpenView-Konsole auf dem Hostcomputer des Service Desk-Managementsservers verwenden.

Adobe Acrobat Reader (Englisch)

Dieses Programm ist erforderlich, um die Service Desk 5.1-Dokumentation anzuzeigen. Informationen zum Herunterladen von Adobe Acrobat Reader finden Sie unter:

<http://www.adobe.com>

Windows Script

Unter einem Windows-Betriebssystem ist Windows Script Version 5.6 oder höher für die Installation erforderlich. Geben Sie Folgendes in die Befehlszeile ein, um zu überprüfen, ob sich eine Version (und gegebenenfalls welche) in Ihrem System befindet:

```
cscript
```

Falls Windows Scripting auf Ihrem System installiert ist, werden Informationen zur Anwendung sowie Optionen angezeigt. Diese Informationen beginnen mit der folgenden Zeile:

```
Microsoft (R) Windows Script Host Version 5.6
```

Sie können Windows Script 5.6 von dieser Website herunterladen:

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=en&FamilyID=c717d943-7e4b-4622-86eb-95a22b832caa>

Installationsdateien

Die ausführbaren Installationsdateien befinden sich im Medienstammverzeichnis. Die Dateinamen lauten wie folgt:

<Anwendungsname>_<Version>_setup.bin (UNIX-basierte Betriebssysteme)

oder

<Anwendungsname>_<Version>_setup.exe (Windows-Betriebssysteme), wobei sich <Anwendungsname> auf die ausführbare Datei bezieht (Client, Server, Agent etc.) und version auf die Kennung der Lieferversion, zum Beispiel 5.00.722. Eine Client-Installation für Windows-Betriebssysteme würde in diesem Fall als client_5.00.720_setup.exe gekennzeichnet werden.

Die Installationsprogramme für alle ausführbaren Dateien befinden sich im Verzeichnis packages.

Windows-Installation

Suchen Sie die für eine Komponente relevante ausführbare Datei, zum Beispiel client_5.00.722_setup.exe, und klicken Sie darauf, um die Installation zu starten.

HP-UX- oder Sun Solaris-Installation

Navigieren Sie zu der Installationsdatei einer Komponente und geben Sie deren Namen über die Befehlszeile ein, zum Beispiel server_5.00.722_setup.bin, um die Installation dieser Komponente zu starten.

Ausführbare Installationsdateien - Alle Plattformen

In Tabelle 2-14 sind die Namen der ausführbaren Installationsdateien aufgeführt.

Tabelle 2-14 Verzeichnisse des Service Desk-Installationsprogramms

Verzeichnis	HP OpenView-Komponente
adapters	HP OpenView-Metrikadapter für Service Level Management- und Service Desk-Berichterstellung
agent	HP OpenView Service Desk-Agent
client	HP OpenView Service Desk-Client
loadobject	HP OpenView Service Object Loader
integrations	<p>HP OpenView-Integrationssoftware</p> <p>Jede Integrationskomponente hat ihr eigenes Installationsprogramm. Dies sind im Einzelnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OVOW Integration • OVOU Integration • NNM Integration
server	HP OpenView Management Server
servicepages	HP OpenView Service Desk Service Pages
reporting	HP OpenView Service Desk-Berichterstellung

HINWEIS

Wenn Sie den Speicherort des Verzeichnisses `packages` im Verhältnis zum Stammverzeichnis ändern, findet Service Desk die Installationsprogramme nicht. In diesem Fall werden Sie in einem Dialogfeld des HP OpenView-Installationsprogramms aufgefordert, zu den Installationspaketen zu wechseln.

Das HP OpenView-Installationsprogramm

Die HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten werden über das HP OpenView-Installationsprogramm installiert. Die Installation erfolgt plattformunabhängig. Die Reihenfolge der angezeigten Bildschirme sowie deren Inhalte sind für alle Komponente nahezu identisch. In diesem Abschnitt werden die gemeinsamen Installationsschritte beschrieben. Komponentenspezifische Installationsschritte werden in den entsprechenden Kapiteln beschrieben.

Installationsassistent

Das HP OpenView-Installationsprogramm verwendet zum Installieren der Service Desk 5.1-Komponenten einen Assistenten. Während der Installation fordert der Assistent Sie auf, Informationen über Ihre Tastatur einzugeben, eine Option aus einer Dropdownliste auszuwählen bzw. auf eine Schaltfläche zu klicken oder ein Kontrollkästchen zu aktivieren. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Next** (Weiter), um den nächsten Bildschirm während der Installation anzuzeigen. Klicken Sie einmal oder mehrmals auf die Schaltfläche **Previous** (Zurück), um einen vorherigen Bildschirm anzuzeigen. Falls die Informationen, die Sie in einem vorherigen Bildschirm eingegeben haben, nicht geändert werden können, ist die Schaltfläche **Previous** (Zurück) grau hinterlegt. Brechen Sie das Installationsprogramm mit der Schaltfläche **Cancel** (Abbrechen) ab.

Vorab-Vorgänge für die Installation

WICHTIG

Die folgenden Informationen sind für die Installation aller Service Desk 5.1-Komponenten relevant.

Bevor Sie mit der Installation einer Service Desk 5.1-Komponente beginnen, sollten Sie alle Service Desk-Prozesse auf Ihrem System beenden. Die relevanten Befehle für die jeweiligen unterstützten Betriebssysteme sind im Folgenden aufgeführt.

Windows-Betriebssysteme

```
<Installationsverzeichnis>\bin\ovc -kill
```

dabei ist <Installationsverzeichnis> das Installationsverzeichnis der Anwendung, zum Beispiel Programme\HP OpenView.

UNIX-basierte Betriebssysteme

```
/opt/OV/bin/ovc -kill
```

Einen Installationsvorgang starten

Sie starten die Installation einer Service Desk 5.1-Komponente, indem Sie einer der folgenden Methoden anwenden:

Von der DVD

Legen Sie die DVD in das DVD-Laufwerk des Zielcomputers für die Installation ein oder verwenden Sie ein anderes DVD-Laufwerk in Ihrem Netzwerk. Suchen Sie die relevante ausführbare Datei der Anwendung und klicken Sie darauf (Windows-Betriebssysteme) oder geben Sie den Dateinamen in die Befehlszeile ein (UNIX-basierte Betriebssysteme). Siehe „Installationsdateien“ auf Seite 51.

Über einen freigegebenen Installationsordner

Kopieren Sie den Inhalt der Installations-DVD in einen freigegebenen Ordner auf dem Service Desk-Managementserver-Computer oder an einen anderen Speicherort in Ihrem Netzwerk. Suchen Sie die relevante ausführbare Datei der Anwendung und klicken Sie darauf (Windows-Betriebssysteme) oder geben Sie den Dateinamen in die Befehlszeile ein (UNIX-basierte Betriebssysteme). Siehe „Installationsdateien“ auf Seite 51.

HINWEIS

Informationen zur Installation von Java Web Start finden Sie unter „Installation eines GUI-Clients unter Verwendung von Java Web Start“ auf Seite 129.

HP OpenView-Installationsprogramm: Installationsvorgang

Sämtliche HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten werden über das HP OpenView-Installationsprogramm installiert. Die Installationsphasen werden in der folgenden Tabelle erläutert. Während der Installation zeigt der Pfeil auf der linken Bildschirmseite (siehe Abbildung 2-2) die aktuelle Installationsphase an.

HINWEIS

Wenn Sie eine Komponente auf einem UNIX-basierten Betriebssystem installieren, können Sie den Installationspfad der Anwendung und der Daten nicht auswählen.

Wenn Sie unter Windows erstmalig eine Service Desk-Komponente auf einem Computer installieren, der keine Service Desk-Komponenten enthält, fordert Sie das Installationsprogramm dazu auf, die Zielspeicherorte für die Komponente und die Datenbank auszuwählen. Dieser Dialog wird bei folgenden Installationen von Komponenten auf demselben Computer nicht angezeigt.

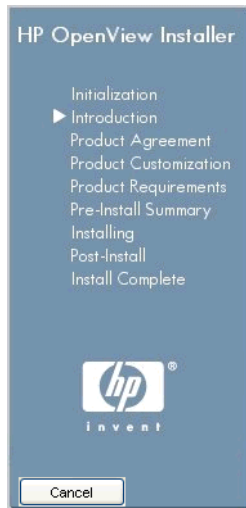
Tabelle 2-15 **Übersicht des Installationsvorgangs**

Installationsphase	Installationsschritt
Initialisierung	Extrahiert den Setup-Vorgang. Fordert Sie dazu auf, eine Konfigurationsdatei zu verwenden. Diese Aufforderung erscheint nur, wenn Sie bereits eine oder mehrere Service Desk-Komponenten im aktuellen Installationspfad installiert haben.
Einführung	Zeigt den Speicherort der Installations-Quelldateien und -Protokolldatei an.
Lizenzvereinbarun- gen	Fordert Sie dazu auf, die Lizenzvereinbarun- gen für das Produkt zu akzeptieren oder abzulehnen.

Tabelle 2-15 **Übersicht des Installationsvorgangs (Fortsetzung)**

Installationsphase	Installationsschritt
Benutzerdefinierte Anpassung	Fordert Sie dazu auf, eine Standardinstallation oder separate Installationspakete auszuwählen.
Produktanforderungen	Prüft, ob ausreichend freier Speicher auf der Festplatte ist.
Vorab-Zusammenfassung der Installation	Zeigt eine Baumansicht der Elemente an, die installiert werden bzw. erforderlich aber bereits installiert sind.
Installationsfortschritt	Zeigt den Installationsfortschritt an. Das Installationsprogramm zeigt den Namen des aktuell installierten Pakets an. Klicken Sie auf die Registerkarte <code>Details</code> , um eine Verzeichnisansicht der Installationspakete anzuzeigen.
Nach erfolgter Installation	Das Installationsprogramm erstellt einen Deinstallationsmechanismus für das soeben installierte Paket.
Installation beendet	Informiert Sie darüber, dass die Installation erfolgreich beendet wurde. Fordert Sie dazu auf, die Protokolldatei der Installation (im HTML-Format) anzusehen.

Abbildung 2-2 **Anzeige der Installationsphase**



Der Pfeil zeigt die aktuelle Installationsphase an.

Nicht-grafische Installation auf UNIX-basierten Betriebssystemen

Auf einem UNIX-basierten Betriebssystem können Sie alle Komponenten in nicht-grafischem Modus installieren. Verwenden Sie dazu die `-i console`-Option mit dem Installationsbefehl.

Um beispielsweise den Service Desk-Managementserver im nicht-grafischen Modus zu installieren, geben Sie Folgendes in die Befehlszeile ein:

```
server_5.00.722_setup.bin -i console
```

Die interaktive Benutzeroberfläche wird in einem nicht-grafischen Modus angezeigt. Diese Option trifft auf alle installierbaren Komponenten zu.

Die Befehlszeilenoption `-DDEFAULT_FAILURE_ACTION=abort` ermöglicht Ihnen, erfolgreich installierte Pakete in Ihrem System zu behalten, auch wenn die Installation abgebrochen wird. Falls Sie diese Option verwenden möchten, lautet die Befehlszeilensyntax wie folgt:

Das HP OpenView-Installationsprogramm

```
server_5.00.722_setup.bin -i console DDEFAULT_FAILURE_ACTION  
=abort
```

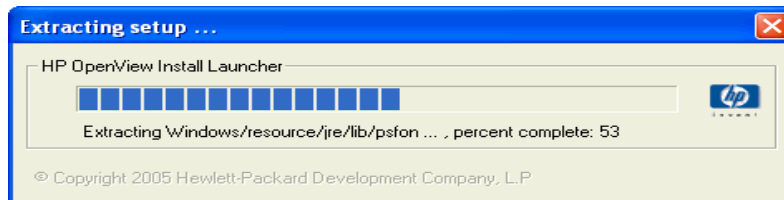
Übersicht des Installationsbildschirms

In diesem Abschnitt werden die Screenshots dargestellt, die zu den einzelnen Phasen dem in Tabelle 2-15 beschriebenen Installationsvorgang gehören.

Initialisierung

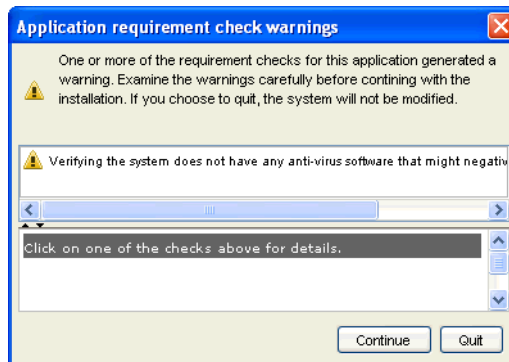
Wenn Sie die Installation einer Komponente starten, wird der Setup-Vorgang extrahiert.

Abbildung 2-3 Den Setup extrahieren



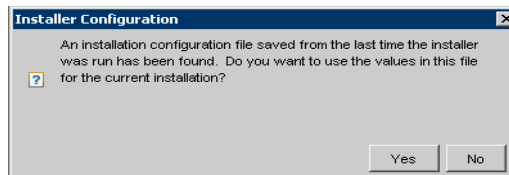
Der Installationsassistent überprüft, ob momentan Anwendung in Ihrem System aktiv sind. Dies umfasst z. B. Antiviren-Software, die den Installationsvorgang möglicherweise blockiert oder zumindest verhindert. Eine Warnmeldung ähnlich der Abbildung 2-4 wird angezeigt. Klicken Sie auf diesem Bildschirm auf die Warnmeldung, um weitere Informationen zu der blockierenden Anwendung zu erhalten. Wenn Sie den Installationsvorgang zu diesem Zeitpunkt beenden, wird Ihr System nicht verändert.

Abbildung 2-4 **Anwendungs-Prüfwarnungen**



Wenn Sie zuvor bereits eine Service Desk-Komponente installiert haben, zeigt der Installationsassistent die in Abbildung 2-5 gezeigte Meldung zur OV-Konfigurationsdatei an.

Abbildung 2-5 **Bestätigungsmeldung zur Konfigurationsdatei**



Info zur Konfigurationsdatei

Die `ovinstallparams.ini`-Datei wird vom OV-Installationsprogramm generiert, wenn Sie erstmalig eine Service Desk-Komponente auf einem bestimmten Computer installieren. Sie wird außerdem installiert, wenn Sie nur einen Teil der erstmaligen Installation durchführen und diese dann abbrechen. Die Konfigurationsdatei enthält Informationen zu der Auswahl, die Sie während der erstmaligen Installation getroffen haben.

Wenn Sie in der Eingabeaufforderung auf **Ja** klicken, zeigt das Installationsprogramm Ihre vorherige Auswahl während des aktuellen Installationsvorgangs an. Sie können während der Installation jederzeit eine andere Option auswählen. Wenn Sie bei Aufforderung auf die Schaltfläche **No** (Nein) klicken, werden die werkseitigen Standardeinstellungen angezeigt.

Dateispeicherort:

- Unter Windows-Betriebssystemen wird die Konfigurationsdatei anfänglich in dem Verzeichnis gespeichert, das durch die `<%TEMP%>`-Variable bestimmt wird.
- Unter UNIX-basierten Betriebssystemen lautet die entsprechende Variable `$tmp`.

Nach der erfolgreichen Installation wird die Datei in das folgende Verzeichnis verschoben:

```
%TEMP%\HPOvInstaller\<>appName>_<revision>\ovinstallparams_<date>.ini (Windows-Betriebssysteme)
```

oder

```
$tmp/HPOvInstaller/<appName>_<revision>/ovinstallparams_<date>.ini (UNIX-basierte Betriebssysteme)
```

Initialisierung: Das Installationsprogramm überprüft Ihr System auf Komponenten, die bereits installiert sind, und auf solche, die noch installiert werden müssen. Diese Prozesse werden kurz auf dem Bildschirm angezeigt.

Abbildung 2-6 Initialisierung – Überprüfung nach installierten Komponenten

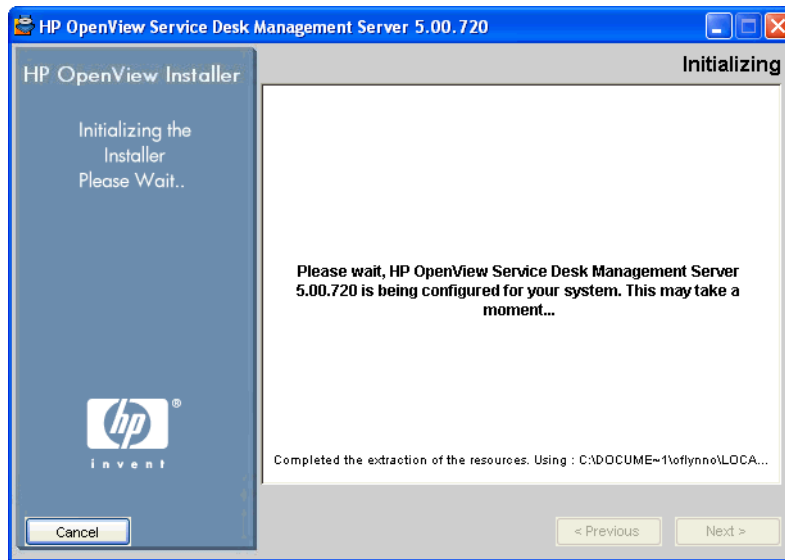
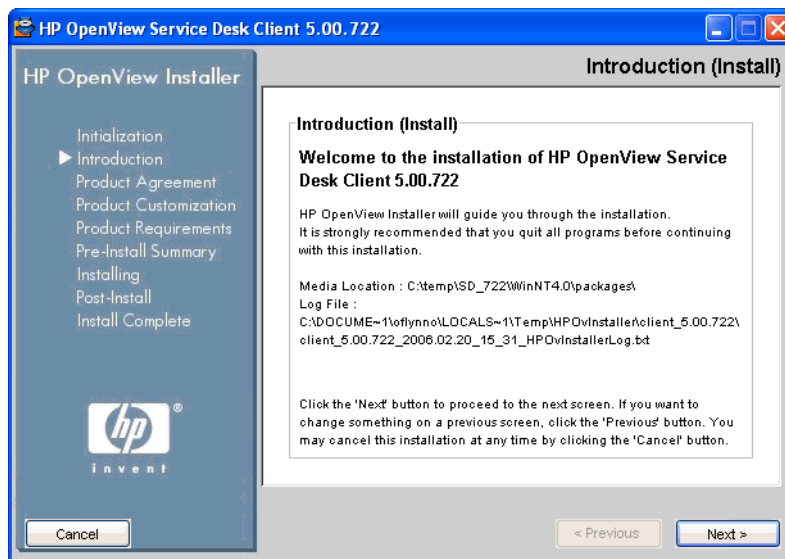


Abbildung 2-7 Einführung



Einführung (Installieren): Das Installationsprogramm zeigt den Pfad des Quellordners für die Komponente an, die installiert werden soll, sowie den Speicherort der Installations-Protokolldatei.

Das HP OpenView-Installationsprogramm

Die Protokolldatei wird sowohl im HTML- als auch in Nur-Text-Format gespeichert.

Protokolldatei-Speicherort

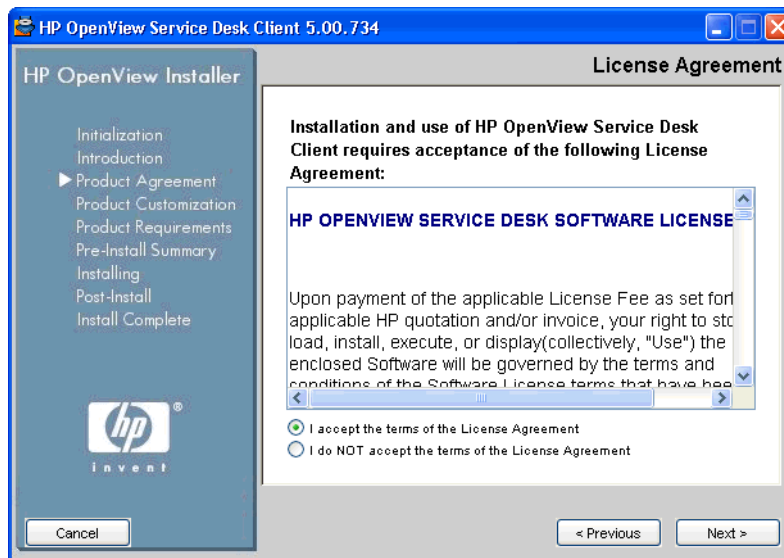
Die Protokolldatei befindet sich unter:

```
<tempDir>/HPOvInstaller/<Anwendungsname>_<Version>/<Anwendungsname>_<Datum>_HPOvInstallerLog.html
```

Bei einer Client-Installation unter Windows-Betriebssystemen enthält die unten gezeigte Protokolldatei z. B. Informationen zur Systemkonfiguration, zum Installationsprogramm und zum Installationsverlauf.

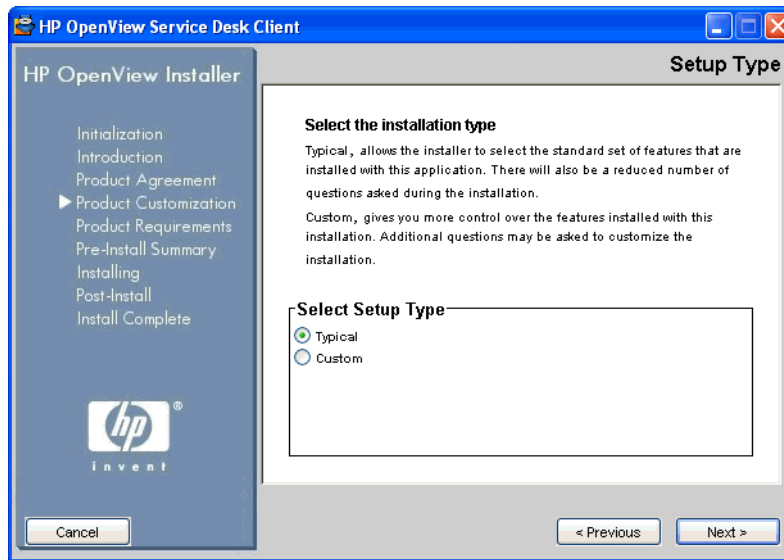
```
C:\<%Temp%>\HPOvinstaller\client_2005.722  
\client_2005.722_2006.02_11_26_HPOvInstallerLog.html
```

Abbildung 2-8 Lizenzvereinbarung



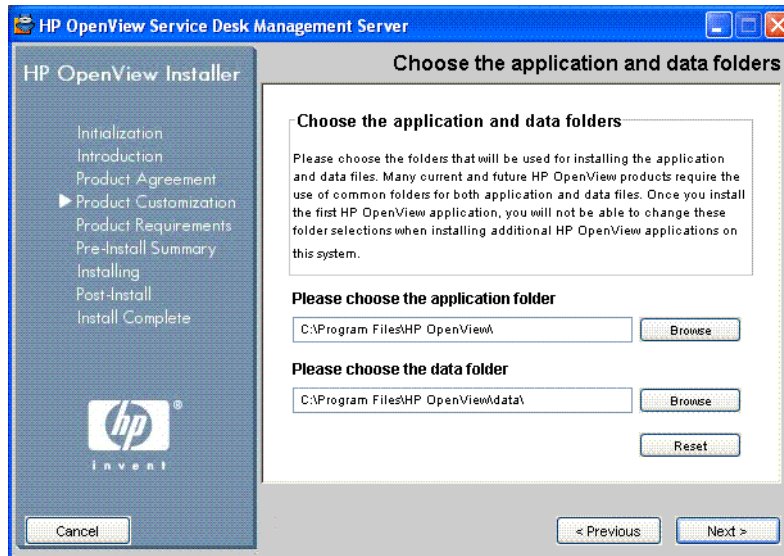
Lizenzvereinbarung Das Installationsprogramm fordert Sie dazu auf, die Lizenzvereinbarung zu akzeptieren oder abzulehnen.

Abbildung 2-9 Benutzerdefinierte Anpassung – Einstellungstyp



Einstellungstyp: für die Service Desk-Managementserver-Installation können Sie eine **Typische** oder eine **Benutzerdefinierte** Installation auswählen. Wenn Sie auf die Schaltfläche **Custom** (Benutzerdefiniert) klicken, werden die verfügbaren Installationsoptionen in einem Bildschirm zur Funktionsauswahl angezeigt.

Abbildung 2-10 Benutzerdefinierte Anpassung – Installationspeicherort auswählen



Installationspeicherort: In Windows-Betriebssystemen wird dieser Bildschirm nur angezeigt, wenn Sie eine Service Desk-Komponente auf einem Computer installieren, der keine zuvor installierten Service Desk-Komponenten enthält. In diesem Fall zeigt das Installationsprogramm einen Bildschirm an, der Abbildung 2-10 ähnlich ist und Sie dazu auffordert, einen Zielspeicherort für die Anwendung und die Daten auszuwählen. Dieser Bildschirm wird bei nachfolgenden Installationen von Komponenten auf demselben Computer nicht mehr angezeigt.

Der Bildschirm wird nicht auf UNIX-basierten Betriebssystemen angezeigt.

Funktionen auswählen: Abbildung 2-11 zeigt den Bildschirm zur Funktionsauswahl für eine Service Desk-Managementserver-Installation. Beachten Sie, dass obligatorische Komponenten grau hinterlegt sind. Klicken Sie auf ein Kontrollkästchen, um eine gewünschte Komponente für die Installation auszuwählen.

Abbildung 2-11 Benutzerdefinierte Anpassung – Auswahlfunktionen

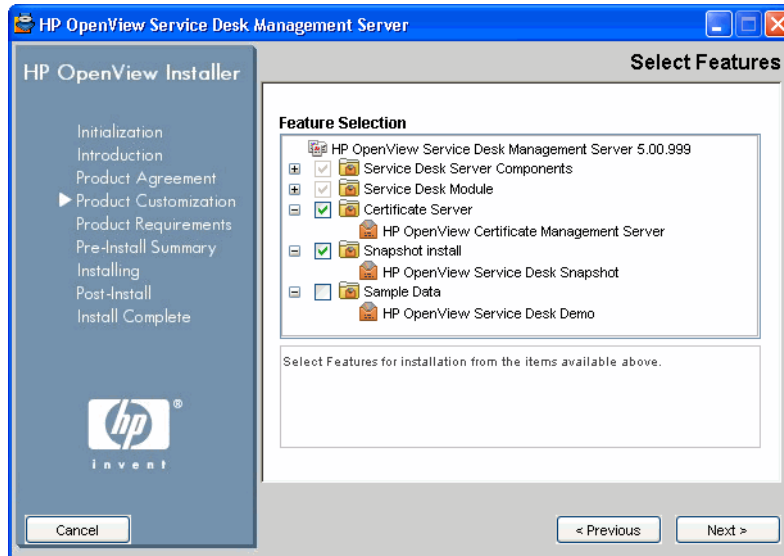
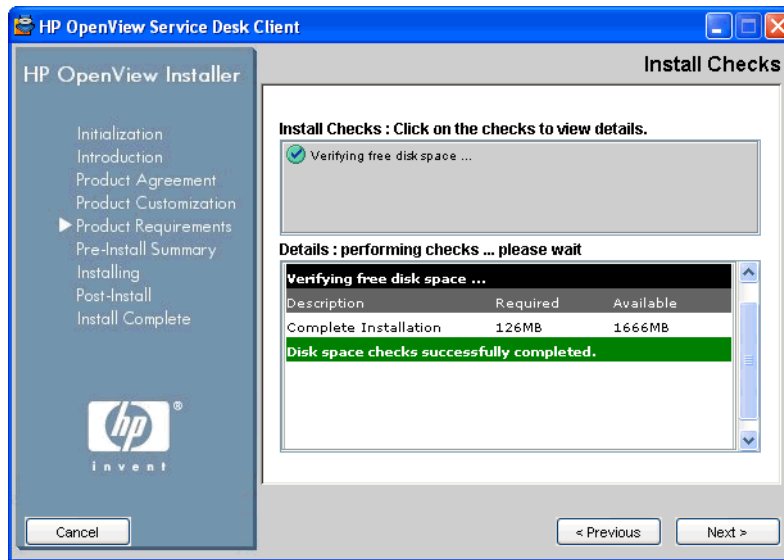
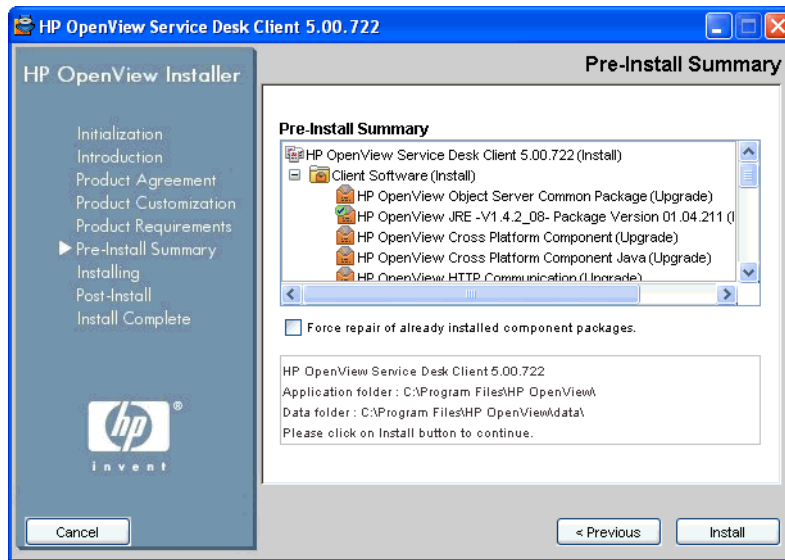


Abbildung 2-12 **Produktanforderungen – Installations-Überprüfungen**



Installations-Überprüfungen: basierend auf der ausgewählten Konfiguration überprüft Service Desk den verfügbaren Festplattenspeicher am Installationspeicherort. Wenn nicht ausreichend Speicherplatz verfügbar ist, ist die Schaltfläche **Next** (Weiter) ausgegraut und die Installation kann nicht fortgesetzt werden. Klicken Sie in diesem Fall auf die Schaltfläche **Previous** (Zurück), erstellen Sie zusätzlichen Speicherplatz und klicken Sie auf die Schaltfläche **Next** (Weiter). Die Festplattenprüfung wird erneut durchgeführt. Sie können auch auf **Cancel** (Abbrechen) klicken, um die Installation abzubrechen, zusätzlichen Festplattenspeicher zu erstellen und die Installation erneut zu starten.

Abbildung 2-13 Vorab-Zusammenfassung der Installation



Vorab-Zusammenfassung der Installation: Bevor Sie die Installation starten, zeigt das Installationsprogramm das Fenster Pre-Install Summary (Vorab-Zusammenfassung der Installation) an, das eine Verzeichnisanzeige der für die Installation geplanten Pakete anzeigt bzw. der Pakete, die erforderlich und bereits installiert sind. Abbildung 2-13 zeigt die Vorab-Zusammenfassung für eine Client-Installation an.

Um zuvor installierte Pakete erneut zu installieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Force repair of already installed component packages** (Reparatur bereits installierter Komponentenpakete erzwingen).

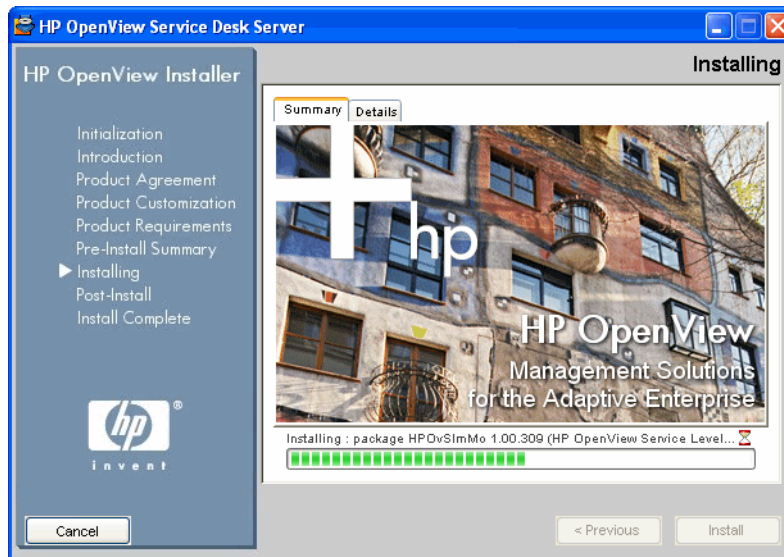
Das HP OpenView-Installationsprogramm

Abbildung 2-14 zeigt die Vorab-Symbole der Installation. Ein Symbol mit einem grünen Haken zeigt an, dass der auszuführende Vorgang bereits ausgeführt wurde.

Abbildung 2-14 Vorab-Zusammenfassung der Installation (Symbole)

-  HP OpenView Core Data Model Common (Upgrade)
-  HP OpenView Security Core (Upgrade)
-  HP OpenView Scheduler (Install)
-  HP OpenView Scheduler (Install)
-  HP OpenView Service Level Management Common (Upgrade)
-  HP OpenView Service Level Management Util (Upgrade)

Abbildung 2-15 Installationsfortschritt (Zusammenfassung)



Installation: Wenn Sie auf die Schaltfläche **Install** (Installieren) klicken (siehe Abbildung 2-13), wird der Installationsbildschirm angezeigt. Klicken Sie auf **Details** (siehe Abbildung 2-16), um das aktuell installierte Paket anzuzeigen.

Abbildung 2-16 Installationsfortschritt (Details)

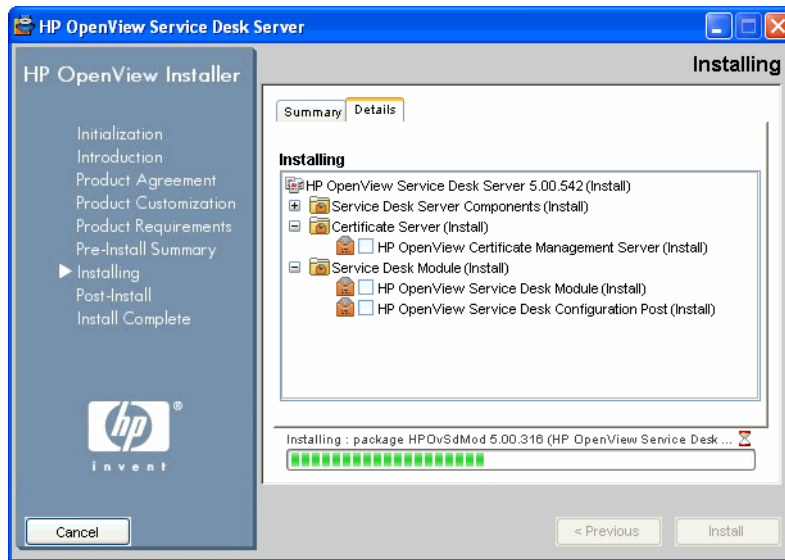
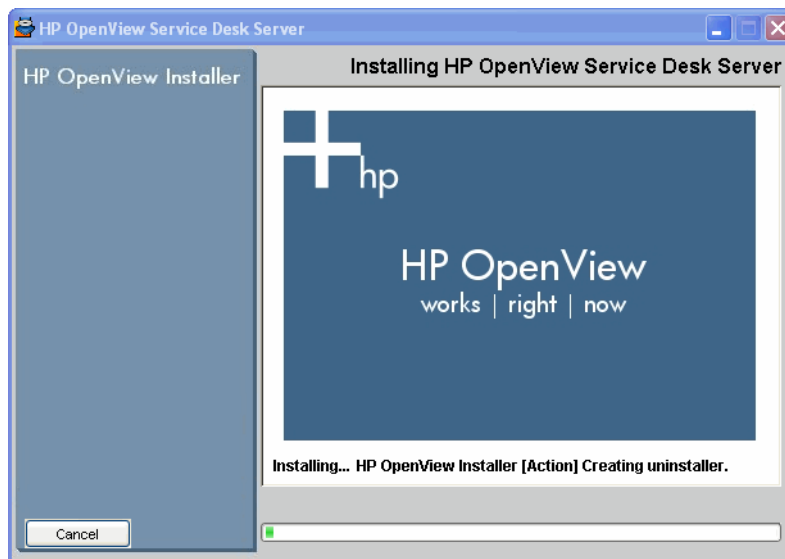
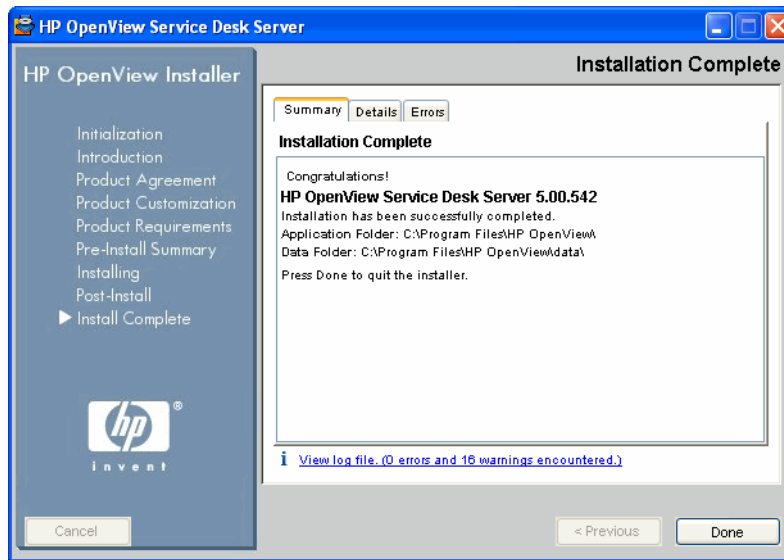


Abbildung 2-17 Installationsnachbereitung



Installationsnachbereitung: Das Installationsprogramm erstellt einen Deinstallationsmechanismus für die Anwendung.

Abbildung 2-18 Installation beendet



Installation beendet: Das Installationsprogramm informiert Sie darüber, dass die Installation erfolgreich beendet wurde. Klicken Sie auf die Registerkarte, um die Liste der Pakete anzuzeigen, die nun auf Ihrem System installiert sind. Klicken Sie auf den Hyperlink **View log file** (Protokolldatei anzeigen), um die Installations-Protokolldatei im HTML-Format in Ihrem Browser anzuzeigen.

Snapshotinstallation

Diese Option wird während einer benutzerdefinierten Installation im Bildschirm zur Funktionsauswahl angezeigt (Database Content, Datenbankinhalt).

Der Begriff „Snapshotinstallation“ bezieht sich darauf, wie eine Datenbank während einer Service Desk-Managementserver-Installation geladen und konfiguriert wird. In einer Snapshotinstallation ist das Installationsprogramm so konfiguriert, dass es während der Installation anfangs eine leere Datenbank bereitstellt. Vor Abschluss der Installation ist die Datenbank daher leer. Eine XML-Datei (snapshot.xml) ist im Installationsprogramm enthalten. Diese Datei befindet sich in der setup.exe-Datei oder der setup.bin-Datei und enthält die erforder-

liche Datenbankstruktur. Als abschließende Installationsaufgabe wird die XML-Datei in die Datenbank eingefügt. Somit ist die Datenbank bei Beendigung der Installation geladen.

Der entscheidende Vorteil einer Snapshotinstallation ist der Zeitfaktor: Die Installationszeit verringert sich um ca. 60 Prozent.

Eine Snapshotinstallation wird immer während einer standardmäßigen, typischen Installation verwendet. Dasselbe trifft auf eine standardmäßige benutzerdefinierte Installation zu, sofern Sie diese Option nicht deaktiviert haben.

Installationsreihenfolge

Der folgende Abschnitt ist ein Vorschlag zur Installationsreihenfolge von Service Desk 5.1-Komponenten. Sobald Sie den Service Desk-Managementserver installiert und den Datenbankserver konfiguriert haben (siehe unten), installieren Sie die verbleibenden Komponenten, die Sie installieren möchten. Die Reihenfolge der folgenden Komponenten muss nicht eingehalten werden. Beachten Sie den folgenden Hinweis:

- Bevor Sie Service Desk 5.1 installieren, muss ein Datenbankserver betriebsbereit sein.
- Sichern Sie Ihre Datenbanken, bevor Sie eine Aktualisierung vornehmen.

Windows-Betriebssysteme

Installationsvorbereitung

1. Erstellen Sie einen Plan für die Service Desk-Umgebung basierend auf der Liste der unterstützten Betriebssysteme.
2. Stellen Sie sicher, dass die Betriebssystem- und Hardware-Spezifikationen die in „Hardwareanforderungen“ auf Seite 40 und „Systemspezifikationen und -anforderungen“ auf Seite 37 beschriebenen Mindestanforderungen erfüllen.
3. Installieren Sie Datenbankserver-Software (Oracle oder MS SQL) auf einem separaten Computer.
4. Konfigurieren Sie den Datenbankserver. Siehe HP OpenView Service Desk Administrator's Guide.

Installieren des HP OpenView Management Servers.

1. Installieren Sie die Serversoftware auf den Service Desk-Managementserver-Computern. Siehe Kapitel 3, „Installation eines Service Desk Management Servers“, auf Seite 75.
2. Führen Sie den Editor für die Servereinstellungen auf den Service Desk-Managementservern aus, um Datenbankkonten festzulegen und weitere Einstellungen auszuwählen.

Installieren weiterer Service Desk 5.1-Komponenten

Client

1. Installieren Sie die Client-Software auf den Client-Computern. Siehe Kapitel 4, „Installation eines Service Desk-Clients“, auf Seite 117.

Service Desk Object Loader

1. Installieren Sie die Service Desk Object Loader-Software am gewünschten Speicherort. Siehe „Installation eines Service Desk Object Loaders“ auf Seite 183.
2. Der Object Loader wird von einem anderen OpenView-Produkt aufgerufen, beispielsweise von dem Network Node Manager (NNM) oder von OpenView Operations (OVO) bzw. einem Produkt, das nicht von HP ist, z. B. dem Microsoft Operations Manager (MOM). Lesen Sie die Informationen zur Konfiguration des Loaders in der entsprechenden Produktdokumentation.

Service Desk-Agent

1. Installieren Sie die Service Desk-Agent-Software auf den Client-Computern. Siehe Kapitel 8, „Installation eines Service Desk-Agenten“, auf Seite 175.

2. Geben Sie zum Starten des Agenten Folgendes in die Befehlszeile ein:

```
ovc -start ovsag
```

Geben Sie zum Beenden des Agenten Folgendes in die Befehlszeile ein:

```
ovc -stop ovsag
```

UNIX-basierte Betriebssysteme

Installationsvorbereitung

1. Erstellen Sie einen Plan für die Service Desk-Umgebung basierend auf der Liste der unterstützten Betriebssysteme.

Installationsreihenfolge

2. Stellen Sie sicher, dass die Betriebssystem- und Hardware-Spezifikationen die in „Hardwareanforderungen“ auf Seite 40 und „Systemspezifikationen und -anforderungen“ auf Seite 37 beschriebenen Mindestanforderungen erfüllen.
3. Installieren Sie einen Datenbankserver (Oracle oder MS SQL Server).
4. Konfigurieren Sie den Datenbankserver. Siehe HP OpenView Service Desk Administrator's Guide.

Installieren des HP OpenView Management Servers.

1. Installieren Sie die Service Desk-Managementserver-Software auf den Service Desk-Managementserver-Computern. Siehe Kapitel 3, „Installation eines Service Desk Management Servers“, auf Seite 75.
2. Führen Sie den Editor für die Servereinstellungen auf den Service Desk-Managementservern aus, um Datenbankkonten festzulegen und weitere Einstellungen auszuwählen.

Installieren weiterer Service Desk 5.1-Komponenten

Client

1. Installieren Sie die Client-Software auf den Client-Computern.

Service Desk Object Loader

1. Installieren Sie die Service Desk Object Loader-Software auf den Service Desk-Managementservern.

Service Desk-Agent

1. Installieren Sie die Service Desk-Agent-Software auf den Agent-Computern. Siehe Kapitel 8, „Installation eines Service Desk-Agenten“, auf Seite 175.

3 **Installation eines Service Desk Management Servers**

In diesem Kapitel wird Installation eines HP OpenView Service Desk-Managementsservers auf Windows- und UNIX-basierten Plattformen beschrieben.

Bevor Sie beginnen – Installationsszenarien und Installationsablauf

HINWEIS

Wenn Sie in den folgenden Installationsverfahren die Option *Use Existing Database User* (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine Oracle-Datenbank in Kombination mit der Option **Primary Server** (Primäre Serverinstallation) verwenden, sollten das Benutzerkonto für Service Desk und der zugehörige Tablespace bereits existieren.

Auch wenn Sie die Option **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine MS SQL Server-Datenbank in Kombination mit der Option **Primary Server Installation** (Primäre Serverinstallation) verwenden, sollten die Datenbank für Service Desk sowie die zugehörigen Benutzer bereits existieren.

Installationsszenarien

Das HP OpenView-Installationsprogramm für den HP OpenView Service Desk-Managementserver bietet verschiedene Gruppen (Szenarien) für die Installation. Jede Gruppe definiert eine Softwareinstallation sowie die Datenbank, die Sie installieren werden. In der folgenden Tabelle sind die vom Installationsprogramm angebotenen Gruppen aufgeführt.

Tabelle 3-1

Management Server-Installationsszenarien

Installationsgruppe	Installation	Prozess
Standard	Neuer Primärserver	Sie erstellen eine Datenbank. Sie installieren sämtliche Software-Komponenten einschließlich des Zertifikatsservers.

Tabelle 3-1 Management Server-Installationsszenarien (Forts.)

Installationsgruppe	Installation	Prozess
Aktualisierung	Primärserver-Aktualisierung	Sie aktualisieren eine vorhandene Datenbank auf Basis der aktuellen Einstellungen. Sie aktualisieren die vorhandene Software oder fügen neue Software-Komponenten hinzu.
Sekundärserver (ohne Zertifikatserver)	Neuer Sekundärserver	Sie installieren nur die Software ohne Zertifikatserver. Sie aktualisieren die Datenbank nicht. Sie erstellen neue Datenbankeinstellungen.

In jeder Installationsgruppe wählen Sie den Installationstyp **Typical** (Typisch) oder **Custom** (Benutzerdefiniert). Falls Sie eine typische Installation wählen, installieren Sie eine vordefinierte Komponentengruppe. Bei einer benutzerdefinierten Installation sind einige Komponenten obligatorisch und Sie wählen die übrigen gewünschten Komponenten für die Installation aus. Bei beiden Optionen werden die installierten Komponenten in Tabelle 3-2 (Typische Installation) und Tabelle 3-3 (Benutzerdefinierte Installation) angezeigt.

In diesen Tabellen sind obligatorische Komponenten durch „✓✓“ gekennzeichnet, optionale Komponenten durch „✓“. Komponenten, die nicht für die Installationsoption verfügbar sind, werden durch „–“ gekennzeichnet.

Tabelle 3-2 **Installierte Komponenten – Typische Installation**

Komponente	Standard	Aktualisierung	Sekundärserver
Service Desk-Serverkomponenten	✓✓	✓✓	✓✓
Service Desk-Module	✓✓	✓✓	✓✓
Zertifikatsserver	✓✓	✓✓	–
Snapshot-Installation	✓✓	–	–
Demodatenbank	–	–	–
Java Web Start	–	–	–

Tabelle 3-3 **Installierte Komponenten und Komponentenooptionen – Benutzerdefinierte Installation**

Komponente	Standard	Aktualisierung	Sekundärserver
Service Desk-Serverkomponenten	✓✓	✓✓	✓✓
Service Desk-Module	✓✓	✓✓	✓✓
Zertifikatsserver	✓	✓	–
Snapshot-Installation	✓	–	–
Demodatenbank	✓	✓	–
Java Web Start	✓	✓	✓

Enable Java Web Startable UI clients (Startfähige Java Web Benutzeroberflächen-Clients aktivieren)

Dieses Kontrollkästchen wird während einer benutzerdefinierten Installation im Bildschirm zur Funktionsauswahl angezeigt. Falls dieses Kontrollkästchen *aktiviert* ist, startet der Apache Web Server direkt nach Installation des Service Desk-Managementsservers und ermöglicht Benutzern somit den unmittelbaren Zugriff auf den Server. Dies ist auch das Standardverhalten bei einer typischen Installation.

Sie können dieses Kontrollkästchen deaktivieren, falls dies für eine benutzerdefinierte Installation erforderlich ist.

Aktualisierungsaspekte

Änderungen vor der Aktualisierung speichern

Beachten Sie bei der Durchführung einer Aktualisierung, dass die werkseitigen Standardeinstellungen für die unten aufgeführten Elemente wiederhergestellt werden.

- **Formulare**
 - Zeitplan
 - Monatliche Wiederholung
 - Zeitplandauer
 - Zeitplanwiederholung
 - Zeitzone des Zeitplans
 - Zeitplanelement
 - Wöchentliche Wiederholung
 - Zeitplan – KK
 - Zeitplan – Service
 - Zeitplan – Servicedefinitionen
 - Zeitplan – Service-Level
 - Zeitplan – Konfigurations-Komponenten-Definition
 - Zeitplan – SLA

- Ansichten
 - Zeitplan
 - Zeitplanelement
 - Zeitplan – KK
 - Zeitplan – Service
 - Zeitplan – Servicedefinitionen
 - Zeitplan – Service-Level
 - Zeitplan – Konfigurations-Komponenten-Definition
 - Zeitplan – SLA
- Aktionen
 - Bestätigen mit untergeordneten Elementen
 - Bestätigen, untergeordnete Elemente trennen
 - Bestätigung aufheben
 - Besitz zuweisen
 - Besitz aufheben
- Arbeitsbereiche
 - Arbeitsbereichskategorie
 - HP OpenView-Konfiguration
 - Arbeitsbereiche
 - Aktionen & Regeln
 - Präsentation
 - Geplante Aufgaben
 - Daten
 - Systemeinstellungen
 - Benutzer & Sicherheit
 - Vorlagen

Wenn Sie die Standardeinstellungen für eins der oben stehenden Elemente geändert haben und die neuen Werte beibehalten möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Exportieren Sie die geänderten Konfigurationseinstellungen vor der Aktualisierung mithilfe des Konfigurationsaustausch-Tools. Zuerst müssen Sie dafür einen Konfigurationsaustauschfilter zur Auswahl der zu exportierenden Elemente und anschließend eine Konfigurationsaustauschgruppe zur Auswahl der Filter erstellen. Anschließend verwenden Sie das Konfigurationsaustausch-Tool für den Export dieser Gruppe in eine XML-Datei. Nützliche Informationen zu diesem Tool finden Sie in der Online-Dokumentation.
2. Aktualisieren Sie Ihre Umgebung auf die neue Version
3. Verwenden Sie die Konfigurationsaustausch-Tools, um die angepassten Einstellungen wiederherzustellen.

Funktionsanpassungen nach einer Aktualisierung

Nach der Aktualisierung müssen Sie Ihre Funktionen für den Zugriff auf die folgenden neuen Attribute anpassen:

- SLM-Server-Status
- Prüfregele
- Anhangsklassifizierungscode

Installationsablauf bei Standard-Installationen

In Abbildung 3-1 und Abbildung 3-2 werden die Installationsoptionen für eine *standardmäßige* typische sowie benutzerdefinierte Installation unter Verwendung von Oracle und MS-SQL-Serverdatenbanken dargestellt.

Abbildung 3-1 Managementserver Standardablauf des Installationsprogramms (MS SQL Server)

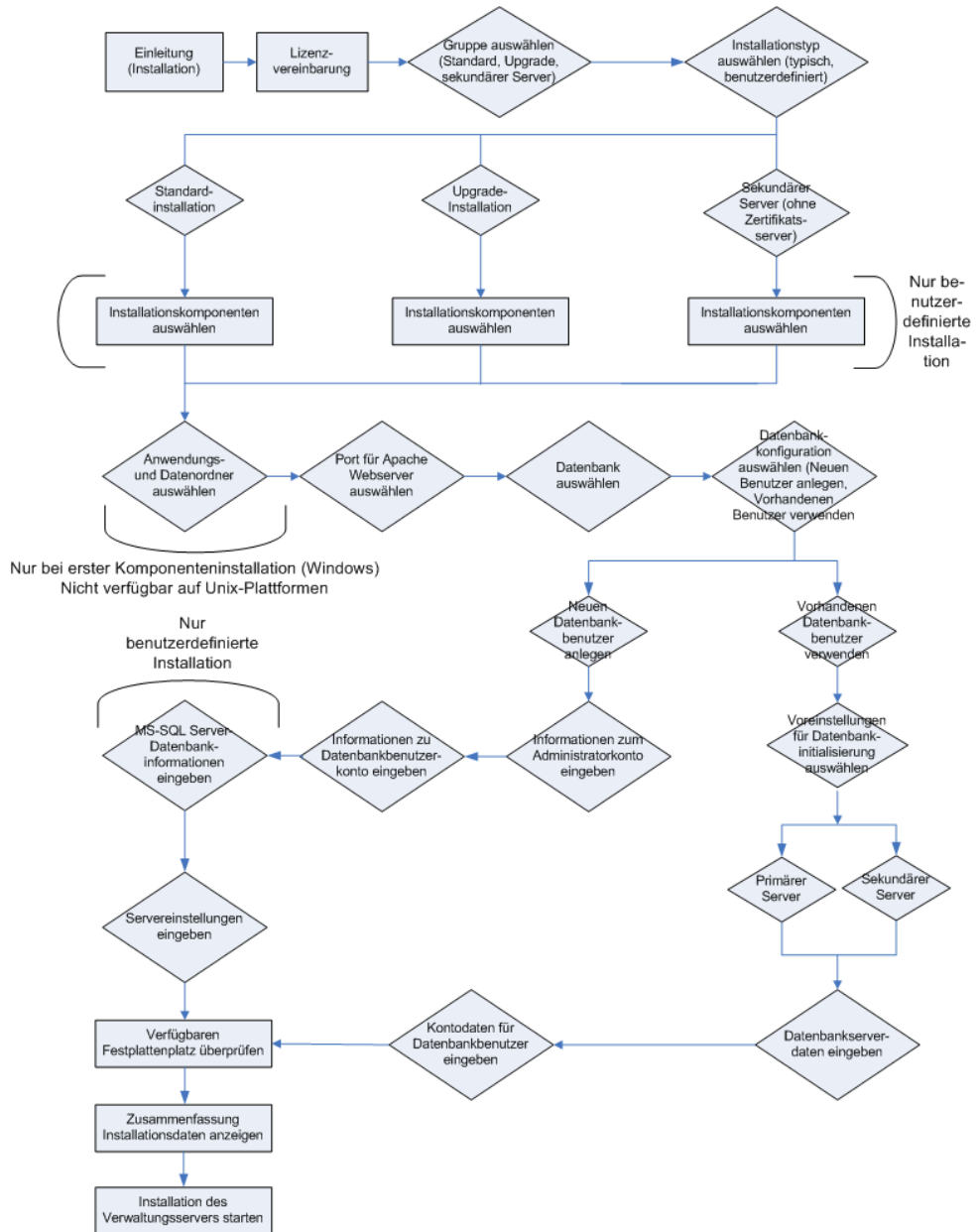
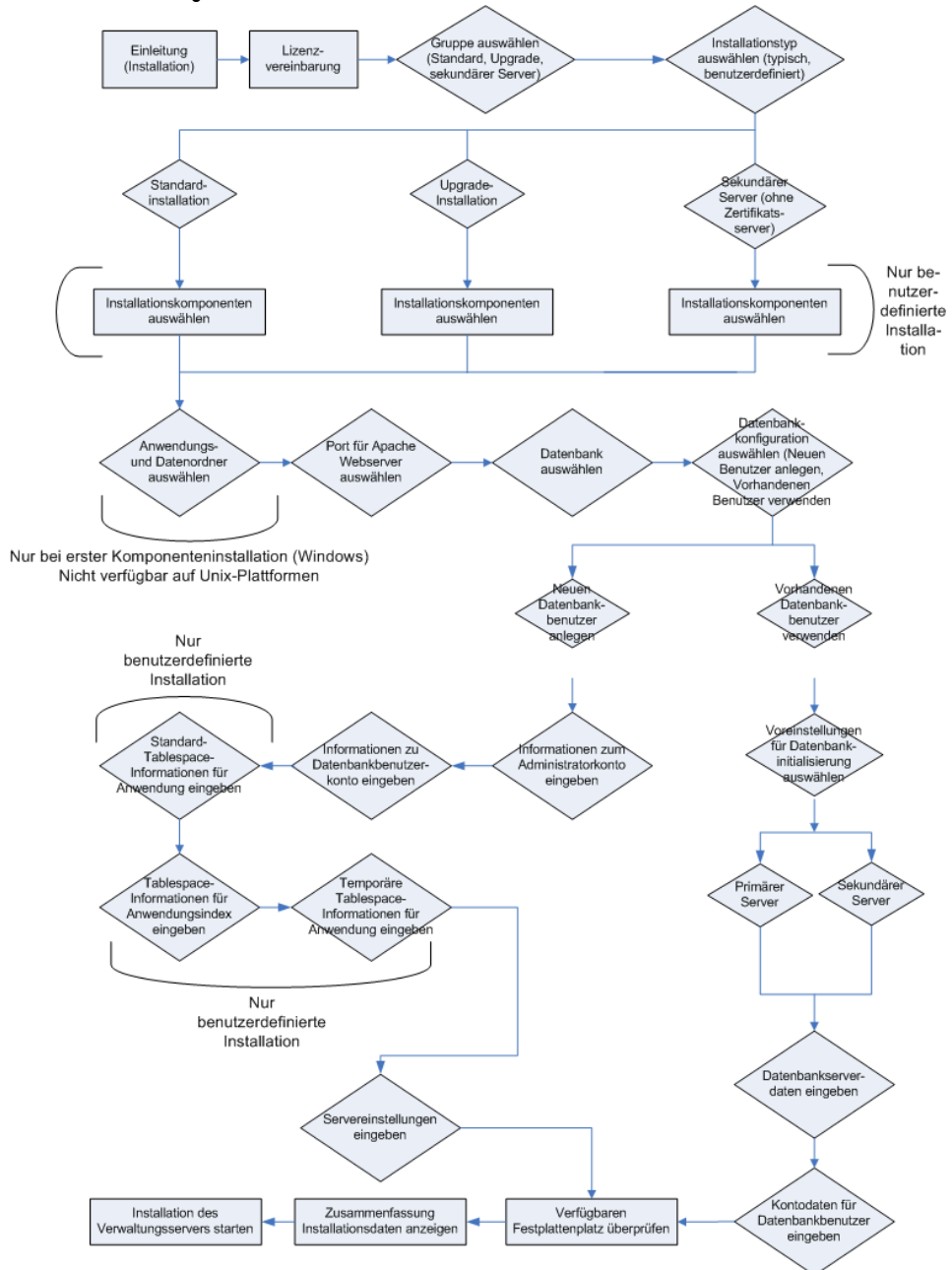


Abbildung 3-2 Managementserver Standardablauf des Installationsprogramms (MS SQL Server)



Installationsvoraussetzungen

Für alle Plattformen

HINWEIS

Unter „Systemspezifikationen und -anforderungen“ auf Seite 37 finden Sie weitere allgemeine Informationen zu den Installationsvoraussetzungen für HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten.

Für die Installation gelten auf allen Plattformen die folgenden Voraussetzungen:

Datenbanksoftware

Eine der folgenden:

- Eine eingerichtete und aktive Oracle-Instanz.
- Eine eingerichtete und aktive MS SQL Server-Instanz.
- Wenn Sie eine Oracle-Datenbank installieren, benötigen Sie außerdem SQLPLUS zum Ausführen von SQL-Skripten.

Während der Installation können Sie entweder ein neues Datenbankkonto sowie Speicherplatz erstellen, oder ein vorhandenes Datenbankkonto verwenden. Falls Sie sich für ein vorhandenes Datenbankkonto entscheiden, fordert Sie das Installationsprogramm zu der Angabe auf, ob der Service Desk Management Server für die Verwendung als Primär- oder Sekundärserver gedacht ist. Wenn der Service Desk Management Server für die Verwendung als Primärserver vorgesehen ist, werden während der Installation die erforderlichen Datenbankobjekte erstellt. Wenn der Service Desk Management Server für die Verwendung als Sekundärserver vorgesehen ist, verbindet das Installationsprogramm sich mit einer vorhandenen Datenbank, die während der Installation eines Primärservers initialisiert wurde. In diesem Fall bleibt die Datenstruktur unverändert.

Falls Sie die Option **Use existing database user** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) in Kombination mit **Primary Server Installation** (Primärserver-Installation) wählen, sollten Sie zunächst ein

Benutzerkonto sowie Speicherplatz in Ihrer ausgewählten Datenbank erstellen, bevor Sie mit der Installation beginnen. Bei dieser Aktion werden die vor Beginn der Installation erforderlichen Tabellen erstellt.

Port-Zugriff

Die von Service Desk 5.1-Komponenten verwendeten Ports sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

HINWEIS

Mithilfe eines **Server-Monitors**, der mit dem Service Desk Management Server installiert wurde, können Sie Daten über Services mit Bezug auf den Server sowie über Serververbindungen ansehen. Weitere Informationen zur Verwendung des Monitors finden Sie im *HP OpenView Service Desk Administrator's Guide*.

Tabelle 3-4 **Zugewiesene Portnummern für Service Desk-Komponenten**

Von (Client)	An (Server)	Port-nummer	Hinweis
Service Desk-GUI-Client	Service Desk Management Server	30999	Falls erforderlich können Sie diese Einstellung mithilfe des Server-Konfigurationseditors ändern. Weitere Informationen finden Sie im <i>HP OpenView Service Desk Administrator's Guide</i> .
Service Desk Management Server	Service Desk-GUI-Client	40999 - 41019	Eine Nummer innerhalb dieses Bereichs wird einem GUI-Client dynamisch zugewiesen. Sie können zudem eine statische Portnummer zuweisen. Weitere Informationen finden Sie in der <i>Service Desk 5.0 Online Help</i> .

Tabelle 3-4 Zugewiesene Portnummern für Service Desk-Komponenten (Forts.)

Von (Client)	An (Server)	Port-nummer	Hinweis
Service Desk Management Server	Service Desk-Agent	50998	Diese Portnummer kann nicht geändert werden. Beachten Sie, dass der Service Desk-Agent seine Anwesenheit dem bzw. den Service Desk Management Server(n) in einem Netzwerk unter Verwendung von UDP-basiertem Multicast mitteilt. Die vom Agenten und Server verwendete Broadcast-IP-Adresse lautet 234.98.227.65.
Java Web Start-Client Webkonsole (Web-Benutzeroberfläche) Service Pages	Apache Web Server	80	Dies ist der Standardwert, der sowohl während typischen als auch während benutzerdefinierten Service Desk Management Server-Installationen angezeigt wird. Diese Portnummer kann sowohl bei der typischen als auch bei der benutzerdefinierten Installationen geändert werden, dies wird jedoch nicht empfohlen.
Service Desk Load Object	Service Desk Management Server	30980	Verwendet den HTTP POST-Service des Server. Falls erforderlich können Sie diese Einstellung mithilfe des Server-Konfigurationseditors ändern. Weitere Informationen finden Sie im <i>HP OpenView Service Desk Administrator's Guide</i> .

Tabelle 3-4 Zugewiesene Portnummern für Service Desk-Komponenten (Forts.)

Von (Client)	An (Server)	Port-nummer	Hinweis
E-Mail-Client	Service Desk Management Server	25	Der Service Desk Management Server-SMTP-Dienst für eingehende E-Mails. Falls erforderlich können Sie diese Einstellung mithilfe des Server-Konfigurationseditors ändern. Falls ISS-Services für einen bestimmten Computer konfiguriert sind, konfigurieren Sie die Service Desk-E-Mail-Schnittstelle nicht auf demselben Computer. Weitere Informationen finden Sie im <i>HP OpenView Service Desk Administrator's Guide</i> .
Service Desk Management Server	SMTP-Server	25	Remote-SMTP-Dienst für ausgehende E-Mails.
Server-Monitor	Service Desk Management Server	34199	
Dateitransfer (E-Mail-Anhänge)	FTP-Server	21	Stellen Sie sicher, dass die FTP-Server, Service Desk Management Server sowie Client-Computer für die Kommunikation über diesen Port eingerichtet sind.
Service Desk Service Pages	Tomcat Servlet-Container-Service	8080	

Tabelle 3-4 **Zugewiesene Portnummern für Service Desk-Komponenten (Forts.)**

Von (Client)	An (Server)	Port- nummer	Hinweis
Web-API	Service Desk Management Server	30999	
Service Desk Management Server	Oracle-Datenbankserver	1520	Oracle-Namensserver
		1521	Oracle SQL*Net
Service Desk Management Server	SQL-Server	1433	MS SQL Server 2000

HINWEIS

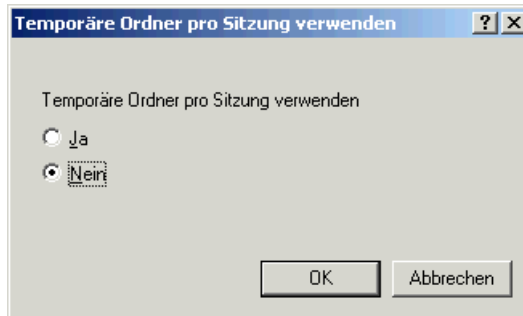
Datenbank-Portnummern: Falls Sie einen Wert eingeben möchten, der nicht der Standard-Portnummer für die verwendete Datenbank entspricht, müssen Sie dies während einer benutzerdefinierten Installation angeben. *Sie können nur während einer benutzerdefinierten Installation eine Portnummer für einen Datenbankserver angeben.*

Bei einer Windows-Installation

Die Voraussetzungen für eine Installation auf einer Windows-Plattform sind wie folgt:

Wenn Sie den Service Desk Management Server auf einem Windows 2000 Advanced Server oder einem Windows 2003 Advanced Server installieren, müssen Sie das Kontrollkästchen **Temporäre Ordner verwenden** im Terminaldienste-Konfigurationsbildschirm deaktivieren. Um auf diesen Bildschirm zuzugreifen, wählen Sie **Start**→**Einstellungen**→**Systemsteuerung**→**Verwaltung**→**Terminaldienste**.

Abbildung 3-3 Deaktivierung der Option *Per Session* (Pro Sitzung) bei der Verwendung des temporären Ordners für Windows Advanced Server



Bei einer HP-UX-Installation

Die Voraussetzungen für eine Installation auf einer HP-UX-Plattform sind wie folgt:

Hardware und Betriebssysteme

Stellen Sie sicher, dass die entsprechenden Patches installiert sind, bevor Sie Service Desk 5.1 auf einer HP-UX 11.11 oder HP-UX 11.23 Plattform installieren. Diese sind im HP Resource Center erhältlich unter:

<http://www.itrc.hp.com>

Für das Herunterladen von Patches von dieser Website ist eine Registrierung erforderlich. Sie können von dieser Seite aus eine Patch-Bewertung starten.

Java-Patches

Rufen Sie die für Java 1.4 erforderlichen HP-UX-Patches einschließlich des Quality-Packs auf, sofern eines auf Ihrem System installiert ist. Welche Patches im Einzelnen erforderlich sind, hängt von der verwendeten HP-UX-Version ab. Diese können Sie auf folgender Website abrufen:

<http://www.hp.com/java>

WICHTIG

Stellen Sie sicher, dass Sie nur die für Java 1.4 erforderlichen Patches installieren. Beachten Sie, dass die Java Runtime Environment (JRE)-Version 1.4.2_08 in einer Service Desk-Managementserver-Installation bereits enthalten ist (Standard, Typisch), oder in einer GUI-Client-Installation. *Mit Hinblick auf die Kompatibilität sollten Sie nicht JRE Version 1.5 installieren.*

Kernel-Parameter

Bevor Sie Service Desk starten ist es unerlässlich, dass Sie Ihr HP-UX-System entsprechend einstellen.

Verwenden Sie das System Administrator's Menu (SAM) für die Konfiguration der Kernel-Parameter.

Allgemeine Informationen zur Konfiguration der Kernel-Parameter für eine Oracle-Datenbank finden Sie unter:

http://download-west.oracle.com/docs/html/A96167_01/pre.htm#i1076781

Allgemeine Informationen zur Konfiguration der Kernel-Parameter für HP-UX-Plattformen mit einer Oracle-Datenbank finden Sie unter:

http://download-west.oracle.com/docs/html/A96167_01/pre.htm#CHDCJDHI

(Für den Zugriff auf diese Websites sind die Registrierung und ein Support-Vertrag erforderlich.)

Die im Folgenden aufgeführten Parameter werden für Benutzer empfohlen, die eine typische einzelne Datenbank-Instanz auf HP-UX ausführen. Sie müssen die Werte möglicherweise entsprechend der Anforderungen Ihrer Anwendung und des verwendeten Systems ändern. Prüfen Sie anhand der folgenden Tabelle, ob die Parameter für den Shared Memory sowie für den Semaphore-Kernel korrekt eingestellt sind. Verwenden Sie den Befehl `ipcs`, um eine Liste der aktuellen Shared Memory- und Semaphore-Segmente des Systems sowie deren Identifikationsnummern und Besitzer abzurufen.

Die folgenden Kernel-Parameter wurden erfolgreich in Testsituationen auf einer HP-UX-Plattform verwendet:

Tabelle 3-5 HP-UX-Kernel-Parameter

Parameter	Wert	Parameter	Wert
max_thread_proc	3000	maxdsiz	2063835136
maxfiles	2048	maxfiles_lim	2048
maxusers	512	ncallout	6000
nfile	30000	nkthread	6000
nproc	2068	STRMSGSZ	65535
dbc_max_pct	25	maxfiles	8000
maxssiz	8388608	maxswapchunks	8192
max_thread_proc	3000	nproc	4116
maxuprc	512	msgtql	2046
msgmap	2048	msgssz	32
msgseg	32767	msgmnb	65535
msgmax	65535	msgmax	131070
msgmni	50	nflocks	3000
ninode	60000	npty	2024
nstrpty	1024	nstrtel	60
sema	1	semaem	16384
semmns	16384	semmni	2048
semmap	514	semmnu	1024
semume	200	semvmx	32767
shmem	1	shmmax	2147483647
shmmni	1024	shmseg	1024

Installieren des Service Desk Management Servers

In diesem Abschnitt wird die Installation des HP OpenView Service Desk-Managementsservers auf Windows- und UNIX-basierten Betriebssystemen erläutert.

HINWEIS

Informationen zu unterstützten Betriebssystemen, unterstützten Datenbanken sowie Hardware-Spezifikationen finden Sie unter „Systemspezifikationen und -anforderungen“ auf Seite 37.

Die aktuellsten Informationen zu unterstützten Betriebssystemen finden Sie in der Liste unterstützter Service Desk 5.1-Plattformen unter:

<http://openview.hp.com/ecare/getsupportdoc?docid=OV-EN018535>

Installationsvorgang

Installation eines Clients mit dem Service Desk Management Server

Der Installationsvorgang für den Service Desk Management Server beinhaltet eine GUI-Clientinstallation, die auf dem Servercomputer installiert wird. Eine separate Installation eines GUI-Clients auf dem Managementservercomputer ist daher nicht erforderlich.

Erste Schritte

In diesem Abschnitt wird der Installationsvorgang bis zu dem Punkt beschrieben, an dem Sie eine Auswahl für einen Installationstypen treffen (**Default** [Standard], **Upgrade** [Aktualisierung] oder **Secondary Server** [Sekundärserver]). Innerhalb dieser wählen Sie zudem den Einstellungstyp **Typical** (Typisch) oder **Custom** (Benutzerdefiniert). Die übrigen Installationen werden separat beschrieben (siehe unten, Schritt 6).

1. Suchen Sie die ausführbare Datei. Der Name dieser Datei lautet

`server_<Version>_setup.exe` (Windows-Plattformen)

oder

`server_<Version>_setup.bin` (UNIX-basierte Plattformen)

wobei sich `Version` auf die Kennung der Lieferversion bezieht, z. B. `5.00.722`. Die Datei befindet sich im Stammverzeichnis des Installationsmediums (DVD).

2. Um den Installationsvorgang zu starten, doppelklicken Sie auf die ausführbare Datei (Windows-Plattformen) oder geben Sie `server_<Version>_setup.bin` in die Befehlszeile ein (UNIX-basierte Plattformen).

HINWEIS

Zu diesem Zeitpunkt zeigt das Installationsprogramm möglicherweise ein Dialogfeld zu aktuell auf Ihrem System aktiven Antiviren-Programmen an. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Das HP OpenView-Installationsprogramm“ auf Seite 53.

Der Begrüßungsbildschirm des HP OpenView-Installationsprogramms wird angezeigt. Das Installationsprogramm fordert Sie dazu auf, die Installations-Konfigurationsdatei zu verwenden bzw. deren Verwendung abzulehnen. Informationen zu der Installations-Konfigurationsdatei finden Sie unter „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58. Service Desk zeigt den Namen des Quellordners an, der die zu installierenden Komponenten enthält, sowie das Verzeichnis der Installations-Protokolldatei.

3. Der Bildschirm **License Agreement** (Lizenzvereinbarung) wird geöffnet. Klicken Sie auf **I accept the terms of this License Agreement** (Ich stimme den Bedingungen der Lizenzvereinbarung zu).
4. Wählen Sie im Fenster **Select Group** (Gruppe auswählen) einen Installationstyp aus. Die Optionen **Default** (Standard), **Upgrade** (Aktualisieren) sowie **Secondary Server** (Sekundärserver) stehen zur Verfügung. Innerhalb dieser einzelnen Optionen können Sie eine **Typical** (Typische) oder eine **Custom** (Benutzerdefinierte) Installation auswählen. Beachten Sie bitte, dass bei einer benutzerdefinierten

ten Installation einige Komponenten obligatorisch sind – siehe „Bevor Sie beginnen – Installationsszenarien und Installationsablauf“ auf Seite 76 und die Übersicht in Tabelle 3-2 auf Seite 78.

- **Default Installation (Standardinstallation):** Wählen Sie diese Option, um den Service Desk Management Server sowie Client-Komponenten zu installieren und eine Datenbank zu erstellen. Wenn Sie diese Option auswählen, wird gleichzeitig der HP OpenView-Zertifikatserver installiert, der für die Benutzerauthentifizierung verwendet wird. In einer Netzwerkkonfiguration sollte auf einem Server ein Zertifikatserver installiert werden. Wählen Sie für die übrigen Installationen innerhalb desselben Netzwerks die Sekundärserver-Option.
 - **Secondary Server (without Certificate Server) (Sekundärserver, ohne Zertifikatserver):** Wählen Sie diese Option, um den Service Desk Management Server und Client-Komponenten auf den übrigen Netzwerkinstanzen zu installieren, nachdem Sie eine Standard-Installation durchgeführt haben. Bei dieser Option wird der HP OpenView-Zertifikatserver nicht installiert.
 - **Upgrade:** (Aktualisieren) Wählen Sie diese Option, wenn Sie die aktuellen Software-Komponenten und die Datenbank aktualisieren möchten.
5. Bei jeder Installationsoption können Sie über ein Fenster **Setup Type** (Einstellungstyp) einen **Typical** (Typischen) oder einen **Custom** (Benutzerdefinierten) Installationstyp auswählen. Wählen Sie eine dieser Optionen aus.
6. Wählen Sie, basierend auf Ihrer zuvor getroffenen Auswahl, eine der Optionen aus der folgenden Liste aus.
- „Standardmäßige typische Installation“ auf Seite 95.
 - „Standardmäßige benutzerdefinierte Installation“ auf Seite 97.
 - „Typische Installation aktualisieren“ auf Seite 103
 - „Benutzerdefinierte Installation aktualisieren“ auf Seite 105
 - „Typische Sekundärserver-Installation“ auf Seite 108
 - „Benutzerdefinierte Sekundärserver-Installation“ auf Seite 110

Standardmäßige typische Installation

Eine standardmäßige typische Installation beginnt mit dem Bildschirm **Setup Type** (Einstellungstyp), auf dem Sie diesen Installationstyp ausgewählt haben.

1. Das Installationsprogramm fordert Sie dazu auf, das Installationsverzeichnis für die Anwendung und Daten auszuwählen. Klicken Sie in jedem Fall auf die Schaltfläche **Browse** (Durchsuchen) und navigieren Sie zum Zielordner. *Dieser Bildschirm wird nur für die erste Service Desk-Komponente angezeigt, die Sie auf dem Zielcomputer installieren, und ist auf UNIX-basierten Plattformen nicht verfügbar.*
2. In dem Fenster **Apache Web Server Configuration** (Apache Webserver-Konfiguration) schlägt Service Desk den Standard-Port (80) für den Apache Webserver vor. Verwenden Sie diesen Wert, oder wählen Sie einen anderen Port aus. Beachten Sie bitte die auf dem Bildschirm angezeigten Hinweise hinsichtlich dieses Themas.
3. Wählen Sie in dem Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) die Datenbank aus, die Sie verwenden möchten. Die aktuellen Optionen sind **Oracle** oder **Microsoft MS SQL Server**.
4. In einem weiteren Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) können Sie einen vorhandenen Benutzer auswählen bzw. einen neuen Benutzer erstellen.

Wählen Sie **Create New Database User** (Neuen Datenbankbenutzer erstellen) aus, um ein neues Benutzerkonto für eine neue Datenbank zu erstellen. Wenn Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine Oracle-Datenbank auswählen, sollten das Benutzerkonto für ServiceDesk sowie der bzw. die zugehörigen Tablespace(s) bereits vorhanden sein. Bei einer MS SQL Server-Datenbank sollten die Datenbank für die Verwendung mit Service Desk sowie der oder die zugehörigen Benutzer bereits existieren.

Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, falls Sie **Create New Database User** (Neuen Datenbankbenutzer erstellen) auswählen. Falls Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) ausgewählt haben, fahren Sie fort mit Schritt 6.

5. In den beiden folgenden Bildschirmen können Sie Informationen über das Administratorkonto und den Datenbankbenutzer eingeben:

- Geben Sie im Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) unter **(Enter your administrator account information)** (Geben Sie Ihre Administratorkonto-Informationen ein) die Daten Ihres Administratorkontos ein (Benutzername, Passwort, Host- und Instanzname). Diese sind erforderlich, damit Sie sich an der Datenbank anmelden und einen Benutzer erstellen können (Oracle).
- Geben Sie im Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) unter **(Enter the database user account information)** (Geben Sie die Datenbank-Benutzerkonto-Informationen ein) die Daten des neuen Benutzers ein (Benutzername, Passwort).

Geben Sie die erforderlichen Informationen in die einzelnen Fenster ein und fahren Sie mit Schritt 8 fort.

6. Sie haben sich entschieden, einen vorhandenen Datenbankbenutzer zu verwenden. Geben Sie nun die Einstellungen für die Datenbankinitialisierung im Fenster **Server Configuration (Choose Database Initialization Preferences)** (Serverkonfiguration – Einstellungen für die Datenbankinitialisierung auswählen) ein. Es stehen die Optionen **Primary Server Installation** (Primärserver-Installation) oder **Secondary Server Installation** (Sekundärserver-Installation) zur Verfügung. Wählen Sie **Primary Server Installation** (Primärserver-Installation), da Sie eine Standardinstallation durchführen.

7. Sie geben nun Informationen zum Datenbankserver und zum Datenbank-Benutzerkonto ein.

Geben Sie im Fenster **Server Configuration (enter your database server information)** (Serverkonfiguration – Geben Sie Ihre Datenbankserver-Informationen ein) Ihre Datenbankserver-Daten ein (Host- und Instanzname).

Geben Sie im Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) unter **(Enter the database user account information)** (Geben Sie die Datenbank-Benutzerkonto-Informationen ein) die Benutzerkonto-Informationen des Datenbankbenutzers ein (Benutzername, Passwort).

8. Service Desk überprüft, ob ausreichend Festplattenspeicher auf Ihrem Installationslaufwerk zur Verfügung steht. Falls nicht ausreichend Speicher zur Verfügung steht, ist die Schaltfläche **Next** (Wei-

ter) grau hinterlegt und die Installation kann nicht fortgesetzt werden. Klicken Sie in diesem Fall auf die Schaltfläche **Previous** (Zurück), erstellen Sie zusätzlichen Speicherplatz und klicken Sie auf die Schaltfläche **Next** (Weiter), um die Festplattenüberprüfung erneut durchzuführen. Sie können die Installation auch abbrechen, zusätzlichen Festplattenspeicher erstellen und die Installation dann erneut starten. In dem Fenster **Install Checks** (Installations-Überprüfungen) werden Informationen zu dem erforderlichen und dem verfügbaren Festplattenspeicher angezeigt.

9. In dem Fenster **Pre-Install Summary** (Vorab-Zusammenfassung der Installation) wird eine Liste der Pakete angezeigt, die für die Installation geplant oder bereits installiert sind. Informationen zu den Feldern auf diesem Bildschirm finden Sie im Abschnitt „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.
10. Mit **Install** (Installieren) setzen Sie die Installation fort. Der Bildschirm **Install Progress** (Installationsfortschritt) wird geöffnet. Es dauert möglicherweise einige Stunden, bis die Installation abgeschlossen ist. Falls die Installation fehlschlägt, können Sie alle installierten Pakete zurücksetzen.

Standardmäßige benutzerdefinierte Installation

Eine standardmäßige benutzerdefinierte Installation beginnt mit dem Bildschirm **Setup Type** (Einstellungstyp), auf dem Sie diesen Installationstyp ausgewählt haben.

1. Das Installationsprogramm fordert Sie dazu auf, das Installationsverzeichnis für die Anwendung und Daten auszuwählen. Klicken Sie in jedem Fall auf die Schaltfläche **Browse** (Durchsuchen) und navigieren Sie zum Zielordner. *Dieser Bildschirm wird nur für die erste Service Desk-Komponente angezeigt, die Sie auf dem Zielcomputer installieren, und ist auf UNIX-basierten Plattformen nicht verfügbar.*
2. Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um den Bildschirm **Select Features** (Funktionen auswählen) anzuzeigen, auf dem die für die Installation verfügbaren Objekte angezeigt werden. Eine Übersicht der verfügbaren Optionen finden Sie in Tabelle 3-2.

Klicken Sie auf die Kontrollkästchen, um die gewünschten Funktionen für die Installation auszuwählen.

3. In dem Fenster **Apache Web Server Configuration** (Apache Webserver-Konfiguration) schlägt Service Desk den Standard-Port (80) für den Apache Webserver vor. Verwenden Sie diesen Wert oder wählen Sie anhand der Anweisungen auf dem Bildschirm einen anderen Port aus.
4. Wählen Sie in dem Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) die Datenbank aus, die Sie verwenden möchten. Die aktuellen Optionen sind **Oracle** oder **Microsoft MS SQL Server**.
5. In einem weiteren Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) können Sie einen vorhandenen Benutzer auswählen bzw. einen neuen Benutzer erstellen.

Wählen Sie **Create New Database User** (Neuen Datenbankbenutzer erstellen) aus, um ein neues Benutzerkonto für eine neue Datenbank zu erstellen. Wenn Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine Oracle-Datenbank auswählen, sollten das Benutzerkonto für Service Desk sowie der bzw. die zugehörigen Tablespace(s) bereits vorhanden sein. Bei einer MS SQL Server-Datenbank sollten die Datenbank für die Verwendung mit Service Desk sowie der oder die zugehörigen Benutzer bereits existieren.

Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, falls Sie **Create New Database User** (Neuen Datenbankbenutzer erstellen) ausgewählt haben. Falls Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) ausgewählt haben, fahren Sie fort mit Schritt 11.

6. In den beiden folgenden Bildschirmen können Sie Informationen über das Administratorkonto und den Datenbankbenutzer eingeben:
 - Geben Sie im Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) unter **(Enter your administrator account information)** (Geben Sie Ihre Administratorkonto-Informationen ein) die Daten Ihres Administratorkontos ein (Benutzername, Passwort, Host- und Instanzname). Diese sind für die Anmeldung an der Datenbank erforderlich.
 - Geben Sie im Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) unter **(Enter the database user account information)** (Geben Sie die Datenbank-Benutzerkonto-Informationen ein) die Daten des neuen Benutzers ein (Benutzername, Passwort).

HINWEIS

Schritt 7 bezieht sich auf eine Service Desk-Managementserver-Installation für einen neuen Benutzer einer MS SQL Serverdatenbank. Fahren Sie fort mit Schritt 8, falls Sie eine Oracle-Datenbank für die Installation verwenden.

7. Im Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) (**Microsoft SQL Server database information**) (Microsoft SQL Server-Datenbankinformation) geben Sie die Parameter für die MS SQL Server-Datenbank an.

- **Database** (Datenbank) und **Filename** (Dateiname): Auf Basis des Benutzernamens schlägt das Installationsprogramm einen Namen für die Datenbank und einen Namen für die Datenbankdatei vor. Akzeptieren bzw. ändern Sie den Namen in jedem einzelnen Feld.
- **Size** (Größe): die empfohlene Größe der Datenbankdatei. Falls Sie eine Demo-(Beispiel-)Datenbank installieren, sollte der eingegebene Wert höher als die standardgemäßen 50 MB sein.

Tragen Sie einen Wert ein und geben Sie die Größe in KB (Standard), MB oder GB an.

- **File growth** (Dateizunahme): bezieht sich auf die automatische inkrementelle Vergrößerung der Datenbankdatei. Tragen Sie einen Wert ein und geben Sie die Größe in KB (Standard), MB oder GB an.
- **Log filename** (Protokolldateiname): Das Installationsprogramm schlägt einen Namen für die Datenbank-Protokolldatei vor. Akzeptieren Sie den vorgegebenen Namen oder ändern Sie diesen.
- **Log size** (Protokollgröße): die empfohlene Größe der Protokolldatei.
- **Log file growth** (Protokolldateizunahme): bezieht sich auf die automatische inkrementelle Vergrößerung der Protokolldatei. Tragen Sie einen Wert ein und geben Sie die Größe in KB (Standard), MB oder GB an.

Fahren Sie jetzt fort mit Schritt 13.

8. Geben Sie im Fenster **Server Configuration (Application default tablespace information)** (Serverkonfiguration – Standard-Tablespace-Informationen der Anwendung) die erforderlichen Informationen zur Erstellung der Tablespaces für den Anwendungsbenutzer an. Sie können einen neuen Tablespace erstellen oder einen vorhandenen verwenden.

Geben Sie die folgenden Werte ein, falls Sie **Create New Database Tablespace** (Neuen Datenbank-Tablespace erstellen) auswählen:

- **Tablespace:** verwenden Sie keine Leerzeichen oder Punkte
- **Data File** (Datendatei): verwenden Sie keine Leerzeichen oder Punkte
- **Size** (Größe): geben Sie die Größe in KB (Standard), MB oder GB an
- **Next Extent** (Nächste Größe): geben Sie die Größe in KB (Standard), MB oder GB an

9. Geben Sie im Fenster **Server Configuration (Application index tablespace information)** (Serverkonfiguration – Index-Tablespace-Informationen der Anwendung) die erforderlichen Informationen zur Erstellung des Index-Tablespaces für den Benutzer der Anwendung an. Sie können einen neuen Tablespace erstellen oder einen vorhandenen verwenden.

Geben Sie die folgenden Werte ein, falls Sie **Create New Database Tablespace** (Neuen Datenbank-Tablespace erstellen) auswählen:

- **Tablespace:** verwenden Sie keine Leerzeichen oder Punkte
- **Data File** (Datendatei): verwenden Sie keine Leerzeichen oder Punkte
- **Size** (Größe): geben Sie die Größe in KB (Standard), MB oder GB an
- **Next Extent** (Nächste Größe): geben Sie die Größe in KB (Standard), MB oder GB an

Falls Sie **Use Existing Database Tablespace** (Vorhandenen Datenbank-Tablespace verwenden) auswählen, klicken Sie auf die Schaltfläche für diese Option und wählen Sie einen Wert aus der Dropdownliste aus.

10. Geben Sie im Fenster **Server Configuration (Application temporary tablespace information)** (Serverkonfiguration – Temporärer-Tablespace-Informationen der Anwendung) die erforderlichen Informationen zur Erstellung des temporären Tablespaces für den Benutzer der Anwendung an. Sie können einen neuen Tablespace erstellen oder einen vorhandenen verwenden.

Geben Sie die folgenden Werte ein, falls Sie **Create New Database Tablespace** (Neuen Datenbank-Tablespace erstellen) auswählen:

- **Tablespace:** verwenden Sie keine Leerzeichen oder Punkte
- **Data File** (Datendatei): verwenden Sie keine Leerzeichen oder Punkte
- **Size** (Größe): geben Sie die Größe in KB (Standard), MB oder GB an
- **Next Extent** (Nächste Größe): geben Sie die Größe in KB (Standard), MB oder GB an

Falls Sie **Use Existing Database Tablespace** (Vorhandenen Datenbank-Tablespace verwenden) auswählen, klicken Sie auf die Schaltfläche für diese Option und wählen Sie einen Wert aus der Dropdownliste aus.

11. Da Sie sich für die Verwendung eines vorhandenen Datenbankbenutzers entschieden haben, geben Sie nun Ihre Einstellungen für die Datenbankinitialisierung im Fenster **Server Configuration (choose database initialization preferences)** (Serverkonfiguration – Einstellungen für die Datenbankinitialisierung auswählen) an. Es stehen die Optionen **Primary Server Installation** (Primärserver-Installation) oder **Secondary Server Installation** (Sekundärserver-Installation) zur Verfügung. Wählen Sie **Primary Server Installation** (Primärserver-Installation), da Sie eine Standardinstallation durchführen.
12. Sowohl bei einer Primär- als auch bei einer Sekundärserver-Installation können Sie mithilfe der folgenden beiden Bildschirme Informationen zum Datenbankserver und zum Datenbank-Benutzerkonto eingeben.
 - Geben Sie im Fenster **Server Configuration (enter your database server information)** (Serverkonfiguration – Geben Sie Ihre Datenbankserver-Informationen ein) Ihre Datenbankserver-Daten ein (Host- und Instanzname).

- Geben Sie im Fenster **Server Configuration (Enter the database user account information)** (Serverkonfiguration – Geben Sie Ihre Datenbank-Benutzerkonto-Informationen ein) einen Benutzernamen und das Passwort für den Datenbankbenutzer ein.
13. Für die Kommunikation mit dem Client enthält der Service Desk Management Server zusätzlich zum ITP-Server einen HTTP-Server (für die Kommunikation mit der Service Desk Load Object-Komponente) und einen SMTP-Server (für die Bearbeitung eingehender E-Mail-Nachrichten vom Client). Im Fenster **Server Configuration (Enter the Server settings)** (Serverkonfiguration – Geben Sie die Servereinstellungen ein) können Sie diese integrierten Server aktivieren und die Portwerte festlegen.
- **ITP-Port:** Der Standardwert ist 30999.
 - **Enable HTTP protocol** (HTTP-Protokoll aktivieren): Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen und geben Sie einen Wert in das Feld **HTTP port** (HTTP-Port) ein. Der Standardwert ist 30980.
 - **Enable SMTP protocol** (SMTP-Protokoll aktivieren): Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen und geben Sie einen Wert in das **SMTP-Feld** ein, um diesen Server zu aktivieren. Der Standardwert ist 25.
 - **Enable multiple server environment** (Umgebung mit mehreren Servern aktivieren): Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Client-Load-Balancing zu aktivieren.
 - **Accept console clients** (Konsolen-Clients akzeptieren): Diese Option ist standardmäßig ausgewählt. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, falls Sie diese Option nicht wünschen, z. B. für den Fall einer dedizierten Service Desk Management Server-Installation.
14. Service Desk überprüft, ob ausreichend Festplattenspeicher auf Ihrem Installationslaufwerk zur Verfügung steht. Falls nicht genügend Speicher zur Verfügung steht, ist die Schaltfläche **Next** (Weiter) grau hinterlegt und die Installation kann nicht fortgesetzt werden. Klicken Sie in diesem Fall auf die Schaltfläche **Previous** (Zurück), erstellen Sie zusätzlichen Speicherplatz und klicken Sie auf die Schaltfläche **Next** (Weiter), um die Festplattenüberprüfung erneut durchzuführen. Sie können die Installation auch abbrechen, zusätzlichen Festplattenspeicher erstellen und die Installation dann erneut starten.

In dem Fenster **Install Checks** (Installations-Überprüfungen) werden Informationen zu dem erforderlichen und dem verfügbaren Festplattenspeicher angezeigt.

15. In einem Fenster **Pre-Install Summary** (Vorab-Zusammenfassung der Installation) wird eine Liste der zu installierenden Pakete angezeigt sowie der Installationspfad der Anwendung und Daten. Informationen zu den Feldern auf diesem Bildschirm finden Sie im Abschnitt „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.
16. Mit **Install** (Installieren) setzen Sie die Installation fort. Der Bildschirm **Install Progress** (Installationsfortschritt) wird geöffnet. Es dauert möglicherweise einige Stunden, bis die Installation abgeschlossen ist. Falls die Installation fehlschlägt, können Sie alle installierten Pakete zurücksetzen.

Typische Installation aktualisieren

Die Aktualisierung einer typischen Installation beginnt mit dem Bildschirm **Setup Type** (Einstellungstyp), auf dem Sie diesen Installationstyp ausgewählt haben.

HINWEIS

Da Sie eine vorhandene Installation aktualisieren, können Sie das Installationsverzeichnis der Anwendung und Daten nicht auswählen.

1. In dem Fenster **Apache Web Server Configuration** (Apache Webserver-Konfiguration) schlägt Service Desk den Standard-Port (80) für den Apache Webserver vor. Verwenden Sie diesen Wert, oder wählen Sie einen anderen Port aus. Beachten Sie bitte die auf dem Bildschirm angezeigten Hinweise hinsichtlich dieses Themas.
2. Wählen Sie in dem Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) die Datenbank aus, die Sie verwenden möchten. Wählen Sie **Oracle** oder **Microsoft MS SQL Server** aus.
3. In einem weiteren Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) können Sie einen vorhandenen Benutzer auswählen bzw. einen neuen Benutzer erstellen.

Wählen Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden), um ein vorhandenes Konto zu verwenden. Falls Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine Oracle-Datenbank auswählen, sollten

das Benutzerkonto für Service Desk sowie die zugehörigen Tablespaces bereits vorhanden sein. Falls Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine SQL Server-Datenbank auswählen, sollten die Datenbank für die Verwendung mit Service Desk sowie die zugehörigen Benutzer bereits vorhanden sein.

4. Nun geben Sie die Einstellungen für die Datenbankinitialisierung im Fenster **Server Configuration (Choose Database Initialization Preferences)** (Serverkonfiguration – Einstellungen für die Datenbankinitialisierung auswählen) ein. Folgende Optionen sind verfügbar: **Primary Server Installation** (Primärserver-Installation) oder **Secondary Server Installation** (Sekundärserver-Installation).

Wählen Sie **Primary Server Installation** (Primärserver-Installation), wenn Sie auch die Datenbank aktualisieren möchten. Wählen Sie andernfalls **Secondary Server Installation** (Sekundärserver-Installation).

5. Sie geben nun Informationen zum Datenbankserver und zum Datenbank-Benutzerkonto ein. Die Bildschirme für die Primärserver- und die Sekundärserver-Installationen sind identisch.

Geben Sie im Fenster **Server Configuration (enter your database server information)** (Serverkonfiguration – Geben Sie Ihre Datenbankserver-Informationen ein) Ihre Datenbankserver-Daten ein (Host- und Instanzname).

Geben Sie im Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) unter **(Enter the database user account information)** (Geben Sie die Datenbank-Benutzerkonto-Informationen ein) die Benutzerkonto-Informationen des Datenbankbenutzers ein (Benutzername, Passwort).

6. Service Desk überprüft nun, ob ausreichend Festplattenspeicher auf Ihrem Installationslaufwerk zur Verfügung steht. Falls nicht ausreichend Speicher zur Verfügung steht, ist die Schaltfläche **Next** (Weiter) grau hinterlegt und die Installation kann nicht fortgesetzt werden. Klicken Sie in diesem Fall auf die Schaltfläche **Previous** (Zurück), erstellen Sie zusätzlichen Speicherplatz und klicken Sie auf die Schaltfläche **Next** (Weiter), um die Festplattenüberprüfung erneut durchzuführen. Sie können die Installation auch abbrechen, zusätzlichen Festplattenspeicher erstellen und die Installation dann erneut starten.

In dem Fenster **Install Checks** (Installations-Überprüfungen) werden Informationen zu dem erforderlichen und dem verfügbaren Festplattenspeicher angezeigt.

7. In dem Fenster **Pre-Install Summary** (Vorab-Zusammenfassung der Installation) wird nun eine Liste der Pakete angezeigt, die für die Installation geplant oder bereits installiert sind. Informationen zu den Feldern auf diesem Bildschirm finden Sie im Abschnitt „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.
8. Mit **Install** (Installieren) setzen Sie die Installation fort. Der Bildschirm **Install Progress** (Installationsfortschritt) wird geöffnet. Es dauert möglicherweise einige Stunden, bis die Installation abgeschlossen ist. Falls die Installation fehlschlägt, können Sie alle installierten Pakete zurücksetzen.

Benutzerdefinierte Installation aktualisieren

Die Aktualisierung einer benutzerdefinierten Installation beginnt mit dem Bildschirm **Setup Type** (Einstellungstyp), auf dem Sie diesen Installationstyp ausgewählt haben.

HINWEIS

Da Sie eine vorhandene Installation aktualisieren, können Sie das Installationsverzeichnis der Anwendung und Daten nicht auswählen.

1. Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um den Bildschirm **Select Features** (Funktionen auswählen) anzuzeigen, auf dem die für die Installation verfügbaren Objekte angezeigt werden. Eine Übersicht der verfügbaren Optionen finden Sie in Tabelle 3-2.

Klicken Sie auf die Kontrollkästchen, um die gewünschten Funktionen für die Installation auszuwählen.
2. In dem Fenster **Apache Web Server Configuration** (Apache Webserver-Konfiguration) schlägt Service Desk den Standard-Port (80) für den Apache Webserver vor. Verwenden Sie diesen Wert oder wählen Sie anhand der Anweisungen auf dem Bildschirm einen anderen Port aus.
3. Wählen Sie in dem Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) die Datenbank aus, die Sie verwenden. Wählen Sie **Oracle** oder **Microsoft MS SQL Server** aus.

4. In einem weiteren Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) können Sie einen vorhanden Benutzer auswählen bzw. einen neuen Benutzer erstellen.

Wählen Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden). Falls Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine Oracle-Datenbank auswählen, sollten das Benutzerkonto für Service Desk sowie die zugehörigen Tablespaces bereits vorhanden sein. Falls Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine SQL Server-Datenbank auswählen, sollten die Datenbank für die Verwendung mit Service Desk sowie die zugehörigen Benutzer bereits vorhanden sein.

5. Sie geben nun Ihre Einstellungen für die Datenbankinitialisierung in das Fenster **Server Configuration (Choose Database Initialization Preferences)** (Serverkonfiguration - Einstellungen für die Datenbankinitialisierung auswählen) ein. Es stehen die Optionen **Primary Server Installation** (Primärserver-Installation) oder **Secondary Server Installation** (Sekundärserver-Installation) zur Verfügung.

Wählen Sie **Primary Server Installation** (Primärserver-Installation), wenn Sie auch die Datenbank aktualisieren möchten. Wählen Sie andernfalls **Secondary Server Installation** (Sekundärserver-Installation).

6. Sowohl bei einer Primär- als auch bei einer Sekundärserver-Installation können Sie mithilfe der folgenden beiden Bildschirme Informationen zum Datenbankserver und zum Datenbank-Benutzerkonto eingeben.

- Geben Sie im Fenster **Server Configuration (enter your database server information)** (Serverkonfiguration – Geben Sie Ihre Datenbankserver-Informationen ein) Ihre Datenbankserver-Daten ein (Host- und Instanzname).
- Geben Sie im Fenster **Server Configuration (Enter the database user account information)** (Serverkonfiguration – Geben Sie Ihre Datenbank-Benutzerkonto-Informationen ein) einen Benutzernamen und das Passwort für den Datenbankbenutzer ein.

7. Für die Kommunikation mit dem Client enthält der Service Desk Management Server zusätzlich zum ITP-Server einen HTTP-Server (für die Kommunikation mit der Service Desk Load Object-Komponente) und einen SMTP-Server (für die Bearbeitung eingehender E-Mail-Nachrichten vom Client). Im Fenster **Server Configuration**

(Enter the Server settings) (Serverkonfiguration – Geben Sie die Servereinstellungen ein) können Sie diese integrierten Server aktivieren und die Portwerte festlegen.

- **ITP-Port:** Der Standardwert ist 30999.
 - **Enable HTTP protocol** (HTTP-Protokoll aktivieren): Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen und geben Sie einen Wert in das Feld **HTTP port** (HTTP-Port) ein. Der Standardwert ist 30980.
 - **Enable SMTP protocol** (SMTP-Protokoll aktivieren): Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen und geben Sie einen Wert in das **SMTP-Feld** ein, um diesen Server zu aktivieren. Der Standardwert ist 25.
 - **Enable multiple server environment** (Umgebung mit mehreren Servern aktivieren): Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Client-Load-Balancing zu aktivieren.
 - **Accept console clients** (Konsolen-Clients akzeptieren): Diese Option ist standardmäßig ausgewählt. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, falls Sie diese Option nicht wünschen, z. B. für den Fall einer dedizierten Service Desk Server-Installation.
8. Service Desk überprüft nun, ob ausreichend Festplattenspeicher auf Ihrem Installationslaufwerk zur Verfügung steht. Falls nicht genügend Speicher zur Verfügung steht, ist die Schaltfläche **Next** (Weiter) grau hinterlegt und die Installation kann nicht fortgesetzt werden. Klicken Sie in diesem Fall auf die Schaltfläche **Previous** (Zurück), erstellen Sie zusätzlichen Speicherplatz und klicken Sie auf die Schaltfläche **Next** (Weiter), um die Festplattenüberprüfung erneut durchzuführen. Sie können die Installation auch abbrechen, zusätzlichen Festplattenspeicher erstellen und die Installation dann erneut starten.

In dem Fenster **Install Checks** (Installations-Überprüfungen) werden Informationen zu dem erforderlichen und dem verfügbaren Festplattenspeicher angezeigt.

9. In einem Fenster **Pre-Install Summary** (Vorab-Zusammenfassung der Installation) wird eine Liste der zu installierenden Pakete angezeigt sowie der Installationspfad der Anwendung und Daten. Informationen zu den Feldern auf diesem Bildschirm finden Sie im Abschnitt „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.

10. Mit **Install** (Installieren) setzen Sie die Installation fort. Der Bildschirm **Install Progress** (Installationsfortschritt) wird geöffnet. Es dauert möglicherweise einige Stunden, bis die Installation abgeschlossen ist. Falls die Installation fehlschlägt, können Sie alle installierten Pakete zurücksetzen.

Typische Sekundärserver-Installation

Eine typische Sekundärserver-Installation beginnt mit dem Bildschirm **Setup Type** (Einstellungstyp), auf dem Sie diese Option ausgewählt haben.

1. Das Installationsprogramm fordert Sie dazu auf, das Installationsverzeichnis für die Anwendung und Daten auszuwählen. Klicken Sie in jedem Fall auf die Schaltfläche **Browse** (Durchsuchen) und navigieren Sie zum Zielordner. *Dieser Bildschirm wird nur für die erste Service Desk-Komponente angezeigt, die Sie auf einem bestimmten Computer installieren, und ist auf UNIX-basierten Plattformen nicht verfügbar.*
2. In dem Fenster **Apache Web Server Configuration** (Apache Webserver-Konfiguration) schlägt Service Desk den Standard-Port (80) für den Apache Webserver vor. Verwenden Sie diesen Wert oder wählen Sie anhand der Anweisungen auf dem Bildschirm einen anderen Port aus.
3. Wählen Sie in dem Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) die Datenbank aus, die Sie verwenden möchten. Wählen Sie **Oracle** oder **Microsoft MS SQL Server** aus.
4. In einem weiteren Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) können Sie einen vorhandenen Benutzer auswählen bzw. einen neuen Benutzer erstellen.

Wählen Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden). Falls Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine Oracle-Datenbank auswählen, sollten das Benutzerkonto für Service Desk sowie die zugehörigen Tablespaces bereits vorhanden sein. Falls Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine SQL Server-Datenbank auswählen, sollten die Datenbank für die Verwendung mit Service Desk sowie die zugehörigen Benutzer bereits vorhanden sein.

5. Geben Sie Ihre Einstellungen für die Datenbankinitialisierung im Fenster **Server Configuration (Choose Database Initialization Preferences)** (Serverkonfiguration – Einstellungen für die Datenbankinitialisierung auswählen) ein. Wählen Sie **Secondary Server Installation** (Sekundärserver-Installation) aus. In diesem Fall verbindet sich das Installationsprogramm mit einer vorhandenen Datenbank, die durch eine Primärserver-Installation initialisiert wurde. Da Benutzer, Tablespace sowie Tabellen bereits vorhanden sind, müssen Sie keine Tabellen erstellen.
6. Sie geben nun Informationen zum Datenbankserver und zum Datenbank-Benutzerkonto ein.

Geben Sie im Fenster **Server Configuration (enter your database server information)** (Serverkonfiguration – Geben Sie Ihre Datenbankserver-Informationen ein) Ihre Datenbankserver-Daten ein (Host- und Instanzname).

Geben Sie im Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) unter **(Enter the database user account information)** (Geben Sie die Datenbank-Benutzerkonto-Informationen ein) die Benutzerkonto-Informationen des Datenbankbenutzers ein (Benutzername, Passwort).

7. Service Desk überprüft nun, ob ausreichend Festplattenspeicher auf Ihrem Installationslaufwerk zur Verfügung steht. Falls nicht ausreichend Speicher zur Verfügung steht, ist die Schaltfläche **Next** (Weiter) grau hinterlegt und die Installation kann nicht fortgesetzt werden. Klicken Sie in diesem Fall auf die Schaltfläche **Previous** (Zurück), erstellen Sie zusätzlichen Speicherplatz und klicken Sie auf die Schaltfläche **Next** (Weiter), um die Festplattenüberprüfung erneut durchzuführen. Sie können die Installation auch abbrechen, zusätzlichen Festplattenspeicher erstellen und die Installation dann erneut starten.

In dem Fenster **Install Checks** (Installations-Überprüfungen) werden Informationen zu dem erforderlichen und dem verfügbaren Festplattenspeicher angezeigt.

8. In dem Fenster **Pre-Install Summary** (Vorab-Zusammenfassung der Installation) wird eine Liste der Pakete angezeigt, die für die Installation geplant oder bereits installiert sind. Informationen zu den Feldern auf diesem Bildschirm finden Sie im Abschnitt „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.

9. Mit **Install** (Installieren) setzen Sie die Installation fort. Der Bildschirm **Install Progress** (Installationsfortschritt) wird geöffnet. Es dauert möglicherweise einige Stunden, bis die Installation abgeschlossen ist. Falls die Installation fehlschlägt, können Sie alle installierten Pakete zurücksetzen.

Benutzerdefinierte Sekundärserver-Installation

Eine benutzerdefinierte Sekundärserver-Installation beginnt mit dem Bildschirm **Setup Type** (Einstellungstyp), auf dem Sie diesen Installationstyp ausgewählt haben.

1. Das Installationsprogramm fordert Sie dazu auf, das Installationsverzeichnis für die Anwendung und Daten auszuwählen. Klicken Sie in jedem Fall auf die Schaltfläche **Browse** (Durchsuchen) und navigieren Sie zum Zielordner. *Dieser Bildschirm wird nur für die erste Service Desk-Komponente angezeigt, die Sie auf einem bestimmten Computer installieren, und ist auf UNIX-basierten Plattformen nicht verfügbar.*
2. Klicken Sie auf **Next** (Weiter), um den Bildschirm **Select Features** (Funktionen auswählen) anzuzeigen, auf dem die für die Installation verfügbaren Objekte angezeigt werden. Eine Übersicht der verfügbaren Optionen finden Sie in Tabelle 3-2.

Klicken Sie auf die Kontrollkästchen, um die gewünschten Funktionen für die Installation auszuwählen.
3. In dem Fenster **Apache Web Server Configuration** (Apache Webserver-Konfiguration) schlägt Service Desk den Standard-Port (80) für den Apache Webserver vor. Verwenden Sie diesen Wert oder wählen Sie anhand der Anweisungen auf dem Bildschirm einen anderen Port aus.
4. Wählen Sie in dem Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) die Datenbank aus, die Sie verwenden möchten. Wählen Sie **Oracle** oder **Microsoft MS SQL Server** aus.
5. In einem weiteren Fenster **Server Configuration** (Serverkonfiguration) können Sie einen vorhandenen Benutzer auswählen bzw. einen neuen Benutzer erstellen.

Wählen Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden). Falls Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine Oracle-Datenbank auswählen, sollten das Benutzerkonto für Service Desk

sowie die zugehörigen Tablespace bereits vorhanden sein. Falls Sie **Use Existing Database User** (Vorhandenen Datenbankbenutzer verwenden) für eine SQL Server-Datenbank auswählen, sollten die Datenbank für die Verwendung mit Service Desk sowie die zugehörigen Benutzer bereits vorhanden sein.

6. Geben Sie Ihre Einstellungen für die Datenbankinitialisierung im Fenster **Server Configuration (Choose Database Initialization Preferences)** (Serverkonfiguration – Einstellungen für die Datenbankinitialisierung auswählen) ein. Wählen Sie **Secondary Server Installation** (Sekundärserver-Installation) aus. In diesem Fall verbindet sich das Installationsprogramm mit einer vorhandenen Datenbank, die durch eine Primärserver-Installation initialisiert wurde. Wird eine Oracle-Datenbank verwendet, sind Benutzer, Tablespace sowie Tabellen bereits vorhanden, Sie müssen also keine Tabellen erstellen. Bei MS SQL Server müssen Sie keine Datenbankeinstellungen eingeben.
7. Sie geben nun Informationen zum Datenbankserver und zum Datenbank-Benutzerkonto ein.
 - Geben Sie im Fenster **Server Configuration (enter your database server information)** (Serverkonfiguration – Geben Sie Ihre Datenbankserver-Informationen ein) Ihre Datenbankserver-Daten ein (Host- und Instanzname).
 - Geben Sie im Fenster **Server Configuration (Enter the database user account information)** (Serverkonfiguration – Geben Sie Ihre Datenbank-Benutzerkonto-Informationen ein) einen Benutzernamen und das Passwort für den Datenbankbenutzer ein.
8. Für die Kommunikation mit dem Client enthält der Service Desk Management Server zusätzlich zum ITP-Server einen HTTP-Server (für die Kommunikation mit der Service Desk Load Object-Komponente) und einen SMTP-Server (für die Bearbeitung eingehender E-Mail-Nachrichten vom Client). Im Fenster **Server Configuration (Enter the Server settings)** (Serverkonfiguration – Geben Sie die Servereinstellungen ein) können Sie diese integrierten Server aktivieren und die Portwerte festlegen.
 - **ITP-Port:** Der Standardwert ist 30999.
 - **Enable HTTP protocol** (HTTP-Protokoll aktivieren): Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen und geben Sie einen Wert in das Feld **HTTP port** (HTTP-Port) ein. Der Standardwert ist 30980.

- **Enable SMTP protocol** (SMTP-Protokoll aktivieren): Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen und geben Sie einen Wert in das **SMTP**-Feld ein, um diesen Server zu aktivieren. Der Standardwert ist 25.
 - **Enable multiple server environment** (Umgebung mit mehreren Servern aktivieren): Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Client-Load-Balancing zu aktivieren.
 - **Accept console clients** (Konsolen-Clients akzeptieren): Diese Option ist standardmäßig ausgewählt. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, falls Sie diese Option nicht wünschen, z. B. für den Fall einer dedizierten Service Desk Server-Installation.
9. Service Desk überprüft nun, ob ausreichend Festplattenspeicher auf Ihrem Installationslaufwerk zur Verfügung steht. Falls nicht genügend Speicher zur Verfügung steht, ist die Schaltfläche **Next** (Weiter) grau hinterlegt und die Installation kann nicht fortgesetzt werden. Klicken Sie in diesem Fall auf die Schaltfläche **Previous** (Zurück), erstellen Sie zusätzlichen Speicherplatz und klicken Sie auf die Schaltfläche **Next** (Weiter), um die Festplattenüberprüfung erneut durchzuführen. Sie können die Installation auch abbrechen, zusätzlichen Festplattenspeicher erstellen und die Installation dann erneut starten.

In dem Fenster **Install Checks** (Installations-Überprüfungen) werden Informationen zu dem erforderlichen und dem verfügbaren Festplattenspeicher angezeigt.

10. In einem Fenster **Pre-Install Summary** (Vorab-Zusammenfassung der Installation) wird eine Liste der zu installierenden Pakete angezeigt sowie der Installationspfad der Anwendung und Daten. Informationen zu den Feldern auf diesem Bildschirm finden Sie im Abschnitt „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.
11. Mit **Install** (Installieren) setzen Sie die Installation fort. Der Bildschirm **Install Progress** (Installationsfortschritt) wird geöffnet. Es dauert möglicherweise einige Stunden, bis die Installation abgeschlossen ist. Falls die Installation fehlschlägt, können Sie alle installierten Pakete zurücksetzen.

Nach erfolgter Installation

Das Installationsprogramm erstellt automatisch das folgende Konto:

Tabelle 3-6

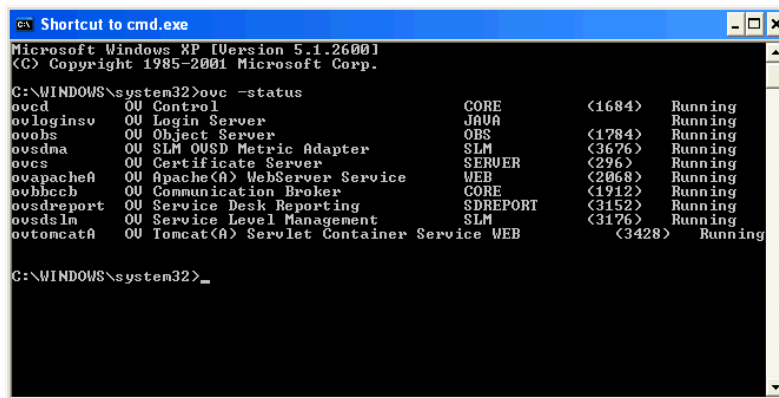
Name	System
Password	openview
ServerName	localhost

Starten und Beenden des Service Desk Management Servers

Der Installationsvorgang startet automatisch den Service Desk Management Server. Geben Sie zum Überprüfen des Serverstatus Folgendes in die Befehlszeile ein:

```
ovc -status
```

Abbildung 3-4 **Aktuell aktive Komponenten**



Mit diesem Befehl erhalten Sie einen Überblick aller Komponenten, die mit dem OpenView Control-Dienst registriert sind, ähnlich der Liste in Abbildung 3-4, „Aktuell aktive Komponenten“.

Die Befehle zum Starten und Anhalten des Service Desk Management Servers sind wie folgt:

```
ovc -start
```

```
ovc -stop
```

Weitere Informationen zum `ovc`-Befehl finden Sie in der *Service Desk-Onlinehilfe*.

HINWEIS

In einer des Service Desk-Managementserver-Installation mit mehreren Servern ist nur ein Server für Prozesse wie die Service Desk-Berichtserstellung erforderlich. Informationen zur Registrierung und zur Aufhebung der Registrierung von Komponenten, die vom Service Desk Management Server installiert wurden, finden Sie im Kapitel über mehrere Service Desk Management Server im *HP OpenView Service Desk-Administratorhandbuch*.

Managementserver-Einstellungen bearbeiten

Um die Servereinstellungen anzusehen oder zu ändern:

1. Suchen und starten Sie die folgende Datei:

- UNIX-basierte Betriebssysteme
`/opt/OV/bin/OvObsServerSettingsEditor`
- Windows-Betriebssysteme
`C:\Programme\HP OpenView\bin
\OvObsServerSettingsEditor`

Alternativ können Sie auch auf die folgende Option im Startmenü klicken:

Start → Programme → HP OpenView → Edit Server Settings

Weitere Informationen zur Konfiguration der Server-Einstellungen finden Sie im *HP OpenView Service Desk-Administratorhandbuch*.

Zugriff auf den Server-Monitor

Das Server-Monitor-Programm ist ein Tool, mit dem Sie den Status und die Leistung des Service Desk-Managementservers anzeigen können.

Um auf den Server-Monitor zuzugreifen,

1. suchen und starten Sie die folgende Datei:

- UNIX-basierte Betriebssysteme:

`/opt/OV/bin/OvObsServerMonitor`

- MS Windows-Betriebssysteme:

`C:\Programme\HP OpenView\bin\OvObsServerMonitor`

2. wählen Sie die Managementserver-Instanz, die Sie überwachen möchten, aus der Liste der Hostnamen aus, die im Dropdownmenü **Adresse** angezeigt werden.

Weitere Informationen zur Verwendung des Server-Monitors finden Sie im Abschnitt mit Informationen für den Administrator in der *HP OpenView Service Desk-Onlinehilfe*.

Installation eines Service Desk Management Servers

Nach erfolgter Installation

4 **Installation eines Service Desk-Clients**

Über dieses Kapitel

In diesem Kapitel wird Folgendes erläutert:

- Installation eines GUI-Clients unter Verwendung der Installations-DVD oder Installation über das Netzwerk.
- Installation eines GUI-Clients über Java Web Start.
- Zugriff auf die HP OpenView-Konsole von einem Browser aus unter Verwendung der Webkonsole.

In diesem Kapitel finden Sie zudem eine Übersicht über den Clienteneinstellungen-Editor. Eine detaillierte Beschreibung des Clienteneinstellungen-Editors finden Sie in der *HP OpenView Service Desk-Onlinehilfe*.

Zugriff auf die HP OpenView-Konsole

In Service Desk können Sie über die folgenden Methoden auf die HP OpenView-Konsole zugreifen:

- Installation eines **GUI-Clients** unter Verwendung der Installations-DVD oder Installation von einem Netzwerkpfad aus.

Siehe „Installation eines GUI-Clients“ auf Seite 121.

- Installation eines GUI-Clients unter Verwendung von **Java Web Start**. Mithilfe dieser Technologie können Benutzer einen Client durch einen Klick auf einen Link in einem Webbrowser installieren. Während der Installation von Java Web Start werden die für eine Client-Installation erforderlichen Komponenten heruntergeladen und zwischengespeichert. Benutzer können die HP OpenView-Konsole durch einen Klick auf eine Browser-Verknüpfung oder ein Desktop-Symbol starten.

Siehe „Installation eines GUI-Clients unter Verwendung von Java Web Start“ auf Seite 129.

- Verwenden Sie die Option **Web Console** (Web-Benutzeroberfläche). In diesem Fall gibt der Benutzer einen URL in einem Browserfenster ein, um sich an der HP OpenView-Konsole anzumelden.

Siehe „Verwenden der OpenView-Webkonsole für den Zugriff auf einen Client“ auf Seite 127.

- Installation von **Service Pages**, wodurch ein webbasierter Zugriff auf die HP OpenView-Konsole mit eingeschränkter Client-Funktionalität gewährleistet wird.

Siehe Kapitel 5, „Installieren von Service Pages“, auf Seite 135.

Vor einer Client-Installation

Bevor Sie mit der Installation beginnen:

- Lesen Sie Kapitel 2, „Vorbereitung der Installation von HP OpenView Service Desk 5.1“ und insbesondere den Abschnitt „Das HP OpenView-Installationsprogramm“ auf Seite 53 – hier finden Sie eine Beschreibung des HP OpenView-Installationsprogramms, das für die Installation des GUI-Clients verwendet wird.
- Unter „Systemspezifikationen und -anforderungen“ auf Seite 37 finden Sie allgemeine Informationen zu den Installationsvoraussetzungen für HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten.

Installation eines GUI-Clients

1. Wechseln Sie zur ausführbaren Installationsdatei. Die ausführbare Datei befindet sich im Medienstammverzeichnis. Die Dateinamen lauten wie folgt:

`client_<Revision>_setup.bin` (UNIX-basierte Betriebssysteme)

oder

`client_<Revision>_setup.bin` (Windows-Betriebssysteme)

wobei sich `Revision` auf die Kennung der Lieferversion bezieht, z. B. `5.00.722`.

2. Um den Installationsvorgang zu starten, doppelklicken Sie auf die ausführbare Datei (Windows-Plattformen) oder geben Sie `client_<Revision>_setup.bin` in die Befehlszeile ein (UNIX-basierte Plattformen).
3. Der Begrüßungsbildschirm des HP OpenView-Installationsprogramms wird angezeigt. Falls Sie zuvor bereits Service Desk 5.1-Komponenten auf dem betreffenden Computer installiert haben, werden Sie vom Installations-Assistenten dazu aufgefordert, die Installations-Konfigurationsdatei zu verwenden bzw. deren Verwendung abzulehnen. Informationen zu dieser Datei finden Sie unter „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.
4. Das HP OpenView-Installationsprogramm wird gestartet und führt Sie durch den Installationsvorgang. Dieser Vorgang entspricht dem standardmäßigen HP OpenView-Installationsvorgang. Die folgende Tabelle bietet einen Überblick der verschiedenen Installationsphasen. Eine vollständige Beschreibung des Standard-Installationsvorgangs für Service Desk-Komponenten finden Sie unter „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.

Übersicht des Komponenten-Installationsvorgangs

Das HP OpenView-Installationsprogramm wird für die Installation von Service Desk-Komponenten verwendet. Ausnahmen bilden jedoch die Java Web Start-Clientinstallation sowie der Webkonsole-Client.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Phasen des Installationsvorgangs aufgeführt. Während der Installation zeigt der Pfeil auf der linken Bildschirmseite (siehe folgende Abbildung) die aktuelle Installationsphase an.

HINWEIS

Wenn Sie eine Komponente auf einem UNIX-basierten Betriebssystem installieren, können Sie den Installationspfad der Anwendung und der Daten nicht auswählen.

Wenn Sie unter Windows erstmalig eine Service Desk-Komponente auf einem Computer installieren, der keine Service Desk-Komponenten enthält, fordert Sie das Installationsprogramm dazu auf, zu den Zielpfaden für die Komponente und die Daten zu navigieren. Dieser Dialog wird bei nachfolgenden Installationen auf demselben Computer nicht angezeigt.

Tabelle 4-1

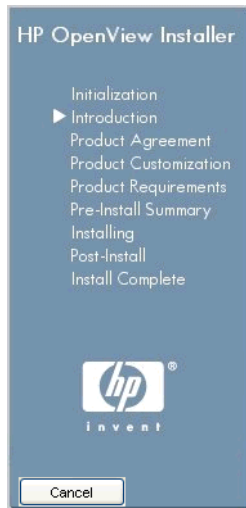
Übersicht des Installationsvorgangs

Installationsphase	Aktion
Initialisierung	Extrahiert den Setup-Vorgang. Fordert Sie dazu auf, eine Konfigurationsdatei zu verwenden. Diese Aufforderung erscheint nur, wenn Sie bereits eine oder mehrere Service Desk-Komponenten im aktuellen Installationspfad installiert haben.

Tabelle 4-1 Übersicht des Installationsvorgangs (Fortsetzung)

Installationsphase	Aktion
Einführung	Zeigt den Pfad der Installations-Quelldateien sowie der Installations-Protokolldatei an.
Lizenzvereinbarun- gen	Fordert Sie dazu auf, die Lizenzvereinbarungen für das Produkt zu akzeptieren oder abzulehnen.
Benutzerdefinierte Anpassung	Fordert Sie dazu auf, eine Standardinstallation oder separate Installationspakete auszuwählen.
Produktanforderun- gen	Prüft, ob ausreichend freier Speicher auf der Festplatte ist.
Vorab-Zusammen- fassung der Installa- tion	Zeigt eine Baumansicht der Elemente an, die installiert werden bzw. erforderlich aber bereits installiert sind.
Installationsfort- schritt	Zeigt den Installationsfortschritt an. Das Installationsprogramm zeigt den Namen des aktuell installierten Pakets an. Klicken Sie auf die Registerkarte Details , um eine Verzeichnisansicht der Installationspakete anzuzeigen.
Nach erfolgter Installation	Das Installationsprogramm erstellt einen Deinstallationsmechanismus für das soeben installierte Paket.
Installation beendet	Informiert Sie darüber, dass die Installation erfolgreich beendet wurde. Fordert Sie dazu auf, die Protokolldatei der Installation (im HTML-Format) anzusehen.

Abbildung 1 **Anzeige der Installationsphase**



Der Pfeil zeigt die aktuelle Installationsphase an.

Bearbeitung der Clienteneinstellungen

Bearbeitung der Clienteneinstellungen unter Verwendung des Clienteneinstellungen-Editors. Mithilfe des Clienteneinstellungen-Editors können Sie:

- Informationen zu Installationsordnern, Benutzerordnern und Datenordnern ansehen
- Konten ändern, erstellen und entfernen, sofern Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Um den Clienteneinstellungen-Editor zu öffnen:

1. suchen und starten Sie die folgende Datei:

- UNIX-basierte Betriebssysteme
`/opt/OV/bin/OvObsClientSettingsEditor`
- Windows-Betriebssysteme
`C:\Program Files\HP OpenView\
bin\OvObsClientSettingsEditor`

Alternativ können Sie auch auf die folgende Option im Startmenü klicken:

Start→Programme→HP OpenView→Edit Client Settings

Weitere Informationen zur Verwendung des Clienteneinstellungen-Editors finden Sie im Abschnitt mit Informationen für Administratoren der *HP OpenView Service Desk-Onlinehilfe*.

Hinweise zu Remote-Client-Installationen

Wenn Sie einen GUI-Client auf einem Remote-Computer installieren, kann der Administrator das Kontrollkästchen **Clienteneinstellungen für Anmeldung ignorieren** im Dialogfeld „Allgemeine Einstellungen“ aktivieren (wechseln Sie zu „Systemeinstellungen“→„Allgemeine Einstellungen“, um dieses Dialogfeld zu öffnen). Durch die Aktivierung dieses Kontrollkästchens ignoriert die Datei `ovconsole.bat` die Kontoeinstellungen des Programms für Clienteneinstellungen beim Starten des Clients. In diesem Fall kann ein auf dem Server installierter Client auf den Server standardmäßig über `localhost` zugreifen, ein Remote-Client hat jedoch bei aktiviertem Kontrollkästchen keinen Zugriff auf den Server.

Unter den oben beschriebenen Bedingungen muss beim Starten des Remote-Clients Folgendes angegeben werden:

- Der Server, zu dem eine Verbindung hergestellt werden soll.
- Falls erforderlich, die Portnummer für die Kommunikation mit dem Server (siehe unten).

Es gilt folgende Syntax:

```
ovconsole.bat -DServer=<Konsolenservername>
```

Beachten Sie Folgendes:

- Wenn der Benutzer des Remote-Clients im Programm für Clienteneinstellungen kein Konto eingerichtet hat, muss bei jeder Anmeldung der Servername angegeben werden.
- Wenn der Konsolenserver nicht den standardmäßigen Webserverport (Standard ist 80) verwendet, muss der Remote-Benutzer auch den Port angeben: `ovconsole.bat -DServer=<Konsolenservername> -DWebServerPort=<Portnummer>`

- Wenn ein anderer Port als 80 verwendet wird, ist `-DWebServer-Port=<Portnummer>` für Remote-Clients auch dann erforderlich, wenn das Programm für Clienteneinstellungen NICHT deaktiviert ist und ein Konto in diesem Programm eingerichtet ist. Dies ist dadurch begründet, dass im Programm für Clienteneinstellungen keine Portinformationen gespeichert werden.

Verwenden der OpenView-Webkonsole für den Zugriff auf einen Client

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu den folgenden Themen:

- Voraussetzungen für die Verwendung der OpenView-Webkonsole
- Zugriff auf einen Client unter Verwendung der OpenView-Webkonsole
- Eine Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen der OpenView-Webkonsole

Weitere Informationen finden Sie unter: Das *HP OpenView Service Desk-Administratorhandbuch* enthält Informationen zur Architektur, zu häufigen Verwaltungsaufgaben sowie zu den Konfigurationsschritten der Webkonsole. Die *HP OpenView Service Desk-Onlinehilfe* enthält Informationen zur Verwendung der Webkonsole.

Voraussetzungen für die Verwendung der OpenView-Webkonsole

Die für die Verwendung der Webkonsole erforderlichen Komponenten werden installiert, wenn Sie den HP OpenView Service Desk-Managementserver installieren. Eine zusätzliche Installation ist nicht erforderlich.

Informationen zu den unterstützten Browsern finden Sie unter „Webbrowser-Unterstützung“ auf Seite 39.

Zugriff auf den Service Desk-Client unter Verwendung der Webkonsole

So greifen Sie über die Webkonsole auf den SD-Client zu:

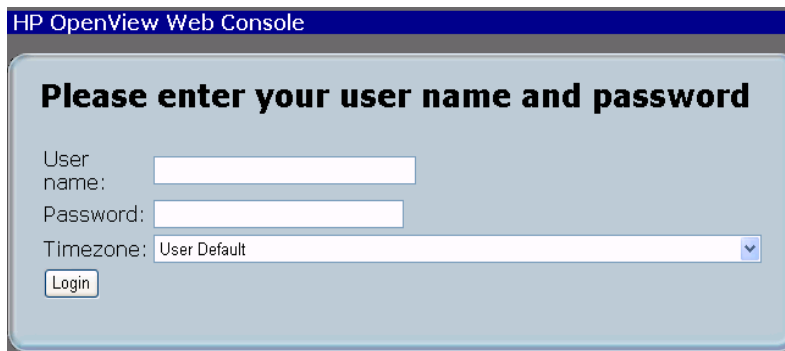
1. Stellen Sie sicher, dass der Service Desk-Managementserver ausgeführt wird.
2. Starten Sie Ihren Browser und geben Sie den folgenden URL ein:

`http://<localhost>/ovportal,`

wobei <localhost> für den Service Desk-Managementserver-Hostnamen steht.

3. Geben Sie auf der Anmeldeseite der Webkonsole einen Benutzernamen und ein Passwort ein und klicken Sie auf die Schaltfläche **Login** (Anmelden) (siehe Abbildung 4-1).

Abbildung 4-1 Anmeldung an der Webkonsole



The screenshot shows a web browser window titled "HP OpenView Web Console". The main content area has a light blue background and contains the text "Please enter your user name and password" in bold. Below this text are three input fields: "User name:" with a text box, "Password:" with a text box, and "Timezone:" with a dropdown menu showing "User Default". At the bottom left of the form is a "Login" button.

Informationen zur Webkonsole

Die Webkonsole ermöglicht über eine Web-GUI Zugriff auf die Service Desk-Anwendung. Dadurch erhalten Benutzer eine individuelle Sicht auf die verwaltete Umgebung.

Im Folgenden erhalten Sie eine kurze Übersicht über die Funktionen der Webkonsole. Eine vollständige Beschreibung der Funktionen finden Sie im *HP OpenView Service Desk-Administratorhandbuch*.

Die folgenden Funktionen sind verfügbar:

- Ein Großteil der Funktionen des kompletten GUI-Clients
- Datenzugriff über einen Webbrowser
- Minimale Konfiguration und Administration
- Die Webkonsole bietet eine benutzerdefinierte Sicht: Es sind eine Vielzahl von Portal-Skins verfügbar, die auf Cascading Stylesheets basieren.

Datenfilterungsfunktionen sowie Zugriff auf Aktionen (basierend auf der Benutzerrolle gemäß Definition in der Java-Version der HP OpenView-Konsole).

Installation eines GUI-Clients unter Verwendung von Java Web Start

Einen kurzen Überblick über Java Web Start finden Sie unter „Über dieses Kapitel“ auf Seite 118.

Vorteile der Verwendung von Java Web Start

Java Web Start bietet die folgenden Vorteile:

- Eine separate Installation eines GUI-Clients ist nicht erforderlich. Dadurch wird Ihnen erhebliche Flexibilität geboten. Sie können Benutzern beispielsweise per E-Mail den URL der Website senden, über den diese die Installation von Java Web Start starten können.
- Der Benutzer erhält sofort transparente Einführungen und Verteilungen von neuen Versionen oder Aktualisierungen, damit ihm jederzeit die aktuellste Version der Anwendung zur Verfügung steht.

WICHTIG

Das Dienstprogramm `ovconsolecmd` ist nur über die Befehlszeile verfügbar, wenn die HP OpenView-Konsole lokal installiert ist. Falls Sie die Konsole unter Verwendung von Java Web Start ausführen und `ovconsolecmd` über die Befehlszeile ausführen möchten, sollten Sie auf dem Host-Computer des Service Desk-Managementservers einen GUI-Client starten.

HINWEIS

Allgemeine Informationen zur Verwendung von Java Web Start finden Sie unter <http://java.sun.com/products/javawebstart/index.jsp>

Voraussetzungen für den Zugriff auf eine Konsole mit Java Web Start

- Die Java Web Start-Anwendung

Java Web Start wird automatisch mit Java Runtime Environment (JRE) Version 1.4.2 und höher installiert. Stellen Sie sicher, dass JRE Version **1.4.2_08** auf dem Client-Computer installiert ist.

ACHTUNG

Aufgrund von Kompatibilitätsproblemen sollten Sie JRE Version 1.5 nicht installieren.

Informationen zum Herunterladen von JRE finden Sie unter:

<http://www.java.com/en/download/manual.jsp>.

Informationen zum Ermitteln, welche Version von JRE gegenwärtig auf dem Client-Computer installiert ist, finden Sie unter folgender Adresse:

<http://www.java.com/en/download/installed.jsp>

Installation von Java Web Start

1. Stellen Sie sicher, dass der HP OpenView Service Desk-Managementserver, den Sie verwenden möchten, aktiv und zugreifbar ist.
2. Stellen Sie sicher, dass JRE Version 1.4.2_08 auf Ihrem Client-Computer installiert ist.
3. Setzen Sie die Umgebungsvariable für JRE vor dem Starten des Browsers, falls Sie einen UNIX-basierten Client verwenden. Beispiel:

```
NPX_JRE_PATH=/usr/java1.4.2_08
```

4. Starten Sie vom Client-Computer aus einen Browser und öffnen Sie die Seite für den OpenView-Webstart auf dem Managementserver. Geben Sie den folgenden URL in Ihren Browser ein:

<http://<Benutzeroberflächen-Server>/ovconsole>,

wobei <Benutzeroberflächen-Server> für den Managementserver-Hostnamen steht.

5. Klicken Sie auf den Link **Start HP OpenView Console** (HP OpenView-Konsole starten). Durch diesen gelangen Sie zu **http://<Benutzeroberflächen-Server>/jnlp/ovconsole.jnlp**.
6. Der Installationsvorgang wird gestartet. Es werden die folgenden Sicherheitsdialogfeld angezeigt: Abbildung 4-2, Abbildung 4-3, Abbildung 4-4 und Abbildung 4-5.

Abbildung 4-2 Java Web Start – Bestätigungsdialogfeld für den Zugriff

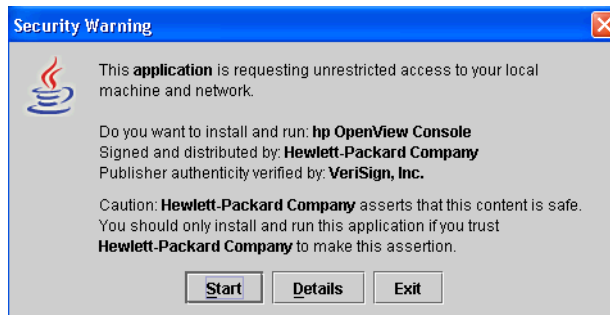


Abbildung 4-3 Java Web Start – Bestätigungsdialogfeld für die Integration

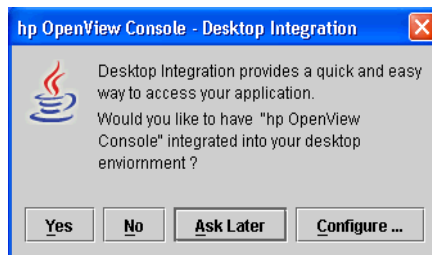
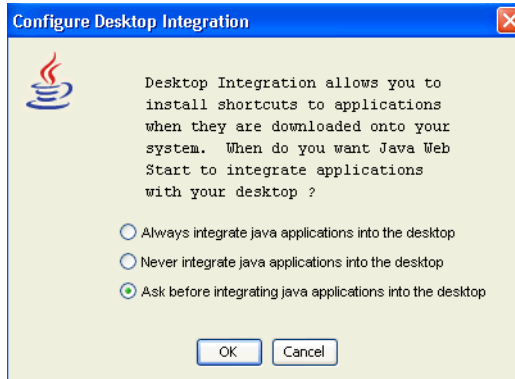


Abbildung 4-4 Java Web Start – Bestätigungsdialogfeld für vertrauenswürdige Sites



Abbildung 4-5 Desktop-Integration



Hinweise zur Verwendung von Java Web Start mit der OpenView-Konsole:

- *jnlp Dateiverknüpfung*: Bei der Installation konfiguriert Web Start den Client-Browser so, dass die MIME-Typ-Erweiterung `jnlp` mit dem Web Start Application Manager verknüpft wird.
- *Dateizwischenspeicherung*: Bei der Installation werden die relevanten Komponentendateien vom Server in den Web Start-Zwischenspeicher auf dem Client-Computer geladen. Bei jedem Starten der HP OpenView-Konsole durch den Benutzer über Java Web Start werden die zwischengespeicherten Dateien überprüft und gegebenenfalls vom Managementserver aktualisiert.
- *Web Start (Version 1.4.x) konfigurieren*: Sie können die Web Start-Einstellungen im Web Start Application Manager ansehen und anpassen. Wählen Sie **Start**→**Programme**→**Java Web Start** aus dem Programmmenü, um Version 1.4.x des Application Managers zu starten. Die Einstellungen, die Sie vom Hauptmenü des Application Managers aus ändern können, sind im Folgenden aufgeführt.

Tabelle 4-2 Konfiguration von Web Start für die Versionen 1.4.x

Aktion	Menüoption
Anzeigen der Web Start-Versionsinformationen	Hilfe → Info zu Java Web Start
Eine Desktop-Verknüpfung zur OpenView-Konsole erstellen.	Datei → Eigenschaften → Verknüpfungen Wählen Sie eine Option für die Integration der Anwendung mit Ihrem Desktop.
Die von Web Start verwendete JRE-Version anzeigen. JRE-Versionen aktivieren/deaktivieren.	Datei → Eigenschaften → Java

Tabelle 4-2 **Konfiguration von Web Start für die Versionen 1.4.x (Fortsetzung)**

Aktion	Menüoption
Proxy-Einstellungen ändern.	Datei→Eigenschaften→Allgemein

5 **Installieren von Service Pages**

Über dieses Kapitel

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Sie Service Pages von der Installations-DVD oder über einen Netzwerkpfad installieren.

Service Pages ist eine webbasierte Anwendung, die einen vereinfachten Client zum Managementserver mit eingeschränkter Service Desk-Funktionalität bietet. Um auf Service Pages zuzugreifen, klickt der Benutzer auf einen Link in einem Webbrowser. Normalerweise erfolgt dies von einem Client-Computer aus, der Zugriff auf den Managementserver hat.

Über Service Pages können Benutzer die folgenden Aktionen ausführen:

- Servicecalls erstellen, anzeigen und bearbeiten
- Incidents erstellen, anzeigen und bearbeiten
- Probleme anzeigen und bearbeiten
- Änderungen anzeigen und bearbeiten
- Arbeitsaufträge anzeigen und bearbeiten
- Neue Konten erstellen und Passwörter bearbeiten

Bevor Sie Service Pages installieren

Bevor Sie mit der Installation beginnen:

- Lesen Sie Kapitel 2, „Vorbereitung der Installation von HP OpenView Service Desk 5.1“ und insbesondere den Abschnitt „Das HP OpenView-Installationsprogramm“ auf Seite 53 – hier finden Sie eine Beschreibung des HP OpenView-Installationsprogramms, das für die Installation des GUI-Clients verwendet wird.
- Unter „Systemspezifikationen und -anforderungen“ auf Seite 37 finden Sie allgemeine Informationen zu den Installationsvoraussetzungen für HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten.

Service Pages installieren

Sie können Service Pages auf einem Computer mit Zugriff auf den Managementserver installieren, oder auf einem Computer, auf dem der Managementserver bereits installiert ist.

1. Die ausführbaren Installationsdateien befinden sich im Medienstammverzeichnis. Die Dateinamen lauten wie folgt:

`servicepages_<Revision>__setup.bin` (UNIX-basierte Betriebssysteme)

oder

`servicepages_<Revision>__setup.exe` (Windows-Betriebssysteme)

wobei sich `Revision` auf die Kennung der Lieferversion bezieht, z. B. 5.00.722.

2. Der Begrüßungsbildschirm des HP OpenView-Installationsprogramms wird angezeigt.

Wenn Sie zuvor bereits eine Service Desk-Komponente installiert haben, werden Sie vom Installations-Assistenten aufgefordert, die Installations-Konfigurationsdatei zu verwenden bzw. deren Verwendung abzulehnen. Informationen zu dieser Datei finden Sie unter „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.

3. Das HP OpenView-Installationsprogramm wird gestartet und führt Sie durch den Installationsvorgang.

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die verschiedenen Installationsphasen. Eine vollständige Beschreibung des Standard-Installationsvorgangs für Service Desk-Komponenten finden Sie unter „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.

HINWEIS

Mit Service Desk 4.0 und früheren Versionen installierte Service Pages sind nicht mit HP OpenView Service Desk 5.1 kompatibel. Sie müssen Service Pages für Service Desk 5.0 installieren. Deinstallieren Sie zunächst die vorherige Version und installieren Sie dann Service Pages für Service Desk 5.0. HTML-Seiten, die Sie in vorherigen Versionen bearbeitet haben, können mit Service Desk 5.0 verwendet werden.

Übersicht des Komponenten-Installationsvorgangs

Das HP OpenView-Installationsprogramm wird für die Installation von Service Desk-Komponenten verwendet. Ausnahmen bilden jedoch die Java Web Start-Clientinstallation sowie der Webkonsole-Client.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Phasen des Installationsvorgangs aufgeführt. Während der Installation zeigt der Pfeil auf der linken Bildschirmseite (siehe folgende Abbildung) die aktuelle Installationsphase an.

HINWEIS

Wenn Sie eine Komponente auf einem UNIX-basierten Betriebssystem installieren, können Sie den Installationspfad der Anwendung und der Daten nicht auswählen.

Wenn Sie unter Windows erstmalig eine Service Desk-Komponente auf einem Computer installieren, der keine Service Desk-Komponenten enthält, fordert Sie das Installationsprogramm dazu auf, zu den Zielpfaden für die Komponente und die Daten zu navigieren. Dieser Dialog wird bei nachfolgenden Installationen auf demselben Computer nicht angezeigt.

Tabelle 5-1

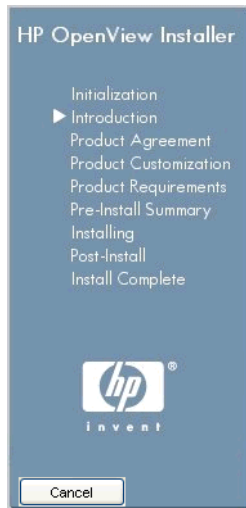
Übersicht des Installationsvorgangs

Installationsphase	Aktion
Initialisierung	Extrahiert den Setup-Vorgang. Fordert Sie dazu auf, eine Konfigurationsdatei zu verwenden. Diese Aufforderung erscheint nur, wenn Sie bereits eine oder mehrere Service Desk-Komponenten im aktuellen Installationspfad installiert haben.

Tabelle 5-1 Übersicht des Installationsvorgangs (Fortsetzung)

Installationsphase	Aktion
Einführung	Zeigt den Pfad der Installations-Quelldateien sowie der Installations-Protokolldatei an.
Lizenzvereinbarun- gen	Fordert Sie dazu auf, die Lizenzvereinbarungen für das Produkt zu akzeptieren oder abzulehnen.
Benutzerdefinierte Anpassung	Fordert Sie dazu auf, eine Standardinstallation oder separate Installationspakete auszuwählen.
Produktanforderun- gen	Prüft, ob ausreichend freier Speicher auf der Festplatte ist.
Vorab-Zusammen- fassung der Installa- tion	Zeigt eine Baumansicht der Elemente an, die installiert werden bzw. erforderlich aber bereits installiert sind.
Installationsfort- schritt	Zeigt den Installationsfortschritt an. Das Installationsprogramm zeigt den Namen des aktuell installierten Pakets an. Klicken Sie auf die Registerkarte Details , um eine Verzeichnisansicht der Installationspakete anzuzeigen.
Nach erfolgter Installation	Das Installationsprogramm erstellt einen Deinstallationsmechanismus für das soeben installierte Paket.
Installation beendet	Informiert Sie darüber, dass die Installation erfolgreich beendet wurde. Fordert Sie dazu auf, die Protokolldatei der Installation (im HTML-Format) anzusehen.

Abbildung 2 **Anzeige der Installationsphase**



Der Pfeil zeigt die aktuelle Installationsphase an.

Zugriff auf eine OpenView-Konsole mit Service Pages

- Der Tomcat Servlet Container-Dienst (`ovtomcatA`) und der Apache Webserver (`ovapacheA`) werden während der Service Pages-Installation installiert und automatisch gestartet, wenn die Installation abgeschlossen ist.

Geben Sie zum Überprüfen des Status der oben genannte Komponenten Folgendes in die Befehlszeile ein:

```
ovc -status
```

- Starten Sie Ihren Webbrowser und geben Sie den folgenden URL ein, um die Service Pages-Anwendung zu starten: **`http://<Hostname>/ServicePages`**

Der `<Hostname>` ist die Adresse des Computers, auf dem Sie Service Pages installiert haben. Falls Ihr Webbrowser auf einem anderen Computer installiert ist, d. h. falls Sie auf Service Pages von einem anderen Computer aus zugreifen, geben Sie die Adresse dieses Computers ein.

ACHTUNG

Die Anfangsbuchstaben von **ServicePages** müssen in Großbuchstaben eingegeben werden (siehe oben).

WICHTIG

Falls Sie Service Pages nicht auf demselben Computer installiert haben wie den Managementserver, müssen Sie den Hostnamen des Managementsservers in die `web.xml`-Datei eingeben. Diese Datei wird erstellt, wenn Sie Service Pages installieren. Sie enthält Initialisierungseinstellungen für die Anwendung. Die Datei `web.xml` befindet sich in folgendem Verzeichnis auf dem Computer, auf dem Sie Service Pages installiert haben:

`C:\Program Files\HP OpenView\www\webapps\Service Pages\WEB-INF\`

(Windows-Betriebssysteme)

oder

`/opt/OV/www/webapps/ServicePages/WEB-INF/`

(UNIX-basierte Betriebssysteme)

Der entsprechende Abschnitt der Datei `web.xml` ist im Folgenden dargestellt. Öffnen Sie die `web.xml`-Datei in einem Text-Editor. Geben Sie im `param-value (localhost)`-Tag den Namen des Computers ein, auf dem der Managementserver installiert ist.

```
<context-param>
<param-name>sd_application_server</param-name>
<param-value>localhost</param-value>
<Beschreibung>
Der Name des Anwendungsservers, mit dem sich diese Webanwendung verbindet.
</Beschreibung>
</context-param>
```

HINWEIS

Service Pages wurde zwar mit dem Internet Explorer entwickelt, die Anwendung verwendet jedoch Standardtechnologie und sollte daher mit jedem Webbrowser funktionieren, der mit den Internetstandards kompatibel ist.

Service Pages-Dokumentation

Weitere Informationen zur Konfiguration und Verwendung von Service Pages finden Sie im *HP OpenView Service Desk Administrator's Guide*.

6 Service Desk-Berichterstellung

Über dieses Kapitel

In diesem Kapitel werden die folgenden Themen erläutert:

- Die in HP OpenView Service Desk verfügbaren Berichtstypen
- Die Hauptbestandteile einer Service Desk-Berichterstellungsanwendung
- Wo Sie die Dokumentation zur Service Desk-Berichterstellung finden

HINWEIS

Informationen zum Installieren, Konfigurieren und Anzeigen von Service Desk-Berichten (zuvor Inhalt dieses Kapitels) finden Sie nun im *HP OpenView Service Desk Reporting User Guide* (Benutzerhandbuch zur HP OpenView Service Desk-Berichterstellung). Eine Liste der Dokumentationsquellen finden Sie auch in Tabelle 6-2.

Informationen zur Service Desk-Berichterstellung

Anhand von Service Desk-Berichten können Sie den Status der IT-Infrastruktur und der IT-Dienste Ihres Servicedesks oder Helpdesks beurteilen. Ein Bericht kann den aktuellen Status anzeigen und angeben, ob sich dieser verbessert oder verschlechtert. Sie können Kundenberichte zusätzlich aufwerten, indem Sie Informationen über eine Vielzahl von Objekten integrieren, die Ihnen einen vollständigeren Überblick über die Situation verschaffen.

Um Berichte zu erstellen, die einen individuell abgestimmten Überblick von Informationen verschaffen, die für eine Analyse geeignet sind, ist es möglicherweise erforderlich, Berichterstellungsprogramme von Drittanbietern einzusetzen.

In der folgenden Tabelle werden die Berichtstypen aufgeführt, die Sie in HP OpenView Service Desk 5.1 generieren können.

Tabelle 6-1

Übersicht der Service Desk-Berichte

Berichtstyp	Beschreibung
Konsole	Definiert Tabellen-, Diagramm-, Karten- und Explorer-Ansichten, um druckfähige Online-Datenübersichten zu erstellen.
Datenbank	Enthält Berichtsansichten für die Verwendung mit Berichterstellungsprogrammen von Drittanbietern.
Analysierte Daten	Verfolgt Änderungen ausgewählter Service Desk-Objekte.

Tabelle 6-1 Übersicht der Service Desk-Berichte (Fortsetzung)

Berichtstyp	Beschreibung
Service Desk-Berichte	Es sind drei Berichtstypen verfügbar: Helpdesk Manager - und Change Manager -Berichte liefern Informationen zu den Helpdesk Manager- und Change Manager-Elementen. Service Level Manager -Berichte sind eine Gruppe vor-konfigurierter Berichte, die für bestimmte Funktionen mit Bezug auf den Service Level Manager-Prozess individuell angepasst sind.

Service Desk-Berichterstellung

Die Service Desk-Berichterstellung besteht aus den folgenden Elementen:

- Einer **HP OpenView Service Desk Management Server**-Installation. Wenn Sie den HP OpenView Service Desk Management Server installieren, werden gleichzeitig die Service Level Manager- und Service Desk Report-Server installiert. Diese Server sind ein fester Bestandteil der Service Desk-Berichterstellung.
- Eine Installation von **HP OpenView Performance Insight Core Data Warehouse**. Dieses Tool liefert die Grundinfrastruktur der Berichterstellung für die Service Desk-Berichterstellung. Unter Verwendung der weiter unten in diesem Dokument beschriebenen Service Desk-Berichtspakete unterstützt das OpenView Performance Insight (OVPI) Warehouse spontane Abfragen sowie sofort verwendbare Berichte mit Bezug auf den Service Level Manager, Helpdesk Manager und Change Manager.

- **Service Desk-Berichtspakete**

Diese stehen für Service Level Manager, Helpdesk Manager und Change Manager zur Verfügung.

- Das **Service Level Manager Report Pack** enthält sofort verwendbare Service Level Manager (SLM)-Berichtsvorlagen, die verschiedene Funktionen und Zuständigkeiten in der Servicebereitstellungskette unterstützen.
- Das **Helpdesk Manager Report Pack** enthält sofort verwendbare Berichte für Incidents, Probleme sowie Servicecalls.
- Das **Change Manager Report Pack** enthält sofort verwendbare Berichte für Change Manager.

Diese Pakete sind auf der OVPI Report Pack-CD enthalten und werden auf dem OVPI-Server extrahiert und installiert.

- Wenn Sie das Service Level Manager Report Pack installieren, müssen auch **DimensionManager** und **DataFeeder** auf dem OVPI-Server installiert werden. Diese Programme werden zum Empfangen von Parameterdaten (Eigenschaftsdaten) und tatsächlichen Daten vom Service Desk-Managementserver-Server eingesetzt. Diese Software finden Sie auf der Service Desk-DVD.

Dokumentation zur Service Desk-Berichterstellung

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die Dokumentation zur Service Desk-Berichterstellung.

Tabelle 6-2 **Dokumentation zur Service Desk-Berichterstellung**

Thema	Handbuch
Berichte zu Konsole, Daten und analysierten Daten	<i>HP OpenView Service Desk-Administratorhandbuch</i>
Entwerfen und Erstellen von Service-Modellen	<i>HP OpenView Service Level Manager-Handbuch</i>
Installation des OVPI Core Data Warehouse	<i>HP OpenView Performance Insight Installation Guide</i>
Installation und Konfiguration von Service Desk-Berichten	<i>HP OpenView Service Desk Reporting User Guide</i>

Informationen zu Metrikadaptern

Metrikadaptern stellen die Verknüpfung mit den OpenView-Produkten dar, die die Metriken zur Berechnung der Serviceverfügbarkeit und -einhaltung liefern. Sie sollten Metrikadaptern auf demselben Server installieren wie die Überwachungsanwendung, auf die das Design der Adapterfunktion ausgerichtet ist. In der folgenden Tabelle sind eine Liste der Metrikadaptern die zugehörigen Überwachungsanwendungen aufgeführt.

Bevor Sie mit der Installation beginnen:

- Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Inhalt von Kapitel 2, „Vorbereitung der Installation von HP OpenView Service Desk 5.1“ vertraut sind, einschließlich des Abschnitts „Das HP OpenView-Installationsprogramm“ auf Seite 53. In diesem Abschnitt wird das HP OpenView-Installationsprogramm mit den entsprechender Bildschirmen beschrieben.
- Unter „Systemspezifikationen und -anforderungen“ auf Seite 37 finden Sie allgemeine Informationen zu den Installationsvoraussetzungen für HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten.

Tabelle 7-1 Metrikadaptern und Überwachungsanwendungen

Metrikadaptern	HP Überwachungsanwendung
HP OpenView Internet Services (OVIS)-Metrikadaptern	HP OpenView Internet Services (OVIS) 6.0
HP OpenView Performance Manager (OVPM)-Metrikadaptern	HP OpenView Performance Manager (OVPM) C05.00.00
HP OpenView Performance Agent (OVPA) Metric Adapter	HP OpenView Performance Agent (OVPA) (MWA) 4.5
HP OpenView Service Navigator (OVSN)-Metrikadaptern	HP OpenView Operations/Service Navigator (OVO/SN) 8.1.
HP OpenView Service Desk (OVSD)-Metrikadaptern	HP OpenView Service Desk 5.0

Tabelle 7-1 Metrikadapter und Überwachungsanwendungen (Fortsetzung)

Metrikadapter	HP Überwachungsanwendung
<p>HP OpenView Open (OVO)-Metrikadapter.</p> <p>Hierbei handelt es sich um ein Toolkit, das zur Implementierung eines Metrikadapters verwendet wird, der sich mit einer vom Benutzer ausgewählten Überwachungsanwendung verbinden kann. Das Toolkit basiert auf der OpenAdaptor™-Technologie.</p>	<p>Eine vom Benutzer ausgewählte Überwachungsanwendung.</p>
<p>Zusätzlich ist für alle oben aufgeführten Adapter ein HP OpenView Common Adapter erforderlich. Dieser Adapter ist in den Installationen aller Metrikadapter enthalten.</p>	

Metrikadapter installieren

HINWEIS

Installieren Sie Metrikadapter auf demselben Server wie die zugehörige Überwachungsanwendung.

Bevor Sie mit der Installation beginnen:

- Lesen Sie Kapitel 2, „Vorbereitung der Installation von HP OpenView Service Desk 5.1“ und insbesondere den Abschnitt „Das HP OpenView-Installationsprogramm“ auf Seite 53 – hier finden Sie eine Beschreibung des HP OpenView-Installationsprogramms, das für die Installation des GUI-Clients verwendet wird.
- Unter „Systemspezifikationen und -anforderungen“ auf Seite 37 finden Sie allgemeine Informationen zu den Installationsvoraussetzungen für HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten.

Der Installationsvorgang für Metrikadapter ist für alle unterstützten Plattformen identisch und entspricht der Standardprozedur des OpenView-Installationsprogramms. Diese Prozedur wird in Abschnitt „Das HP OpenView-Installationsprogramm“ auf Seite 53 beschrieben.

So installieren Sie die Service Desk-Metrikadapter:

1. Die ausführbaren Installationsdateien befinden sich im Medienstammverzeichnis. Die Dateinamen lauten wie folgt:

`adapters_<Revision>_setup.bin` (UNIX-basierte Betriebssysteme)

oder

`adapters_<Revision>_setup.bin` (Windows-Betriebssysteme)

wobei sich `Revision` auf die Kennung der Lieferversion bezieht, z. B. 5.00.722.

2. Der Begrüßungsbildschirm des HP OpenView-Installationsprogramms wird angezeigt. Falls Sie zuvor bereits eine Service Desk-Komponente installiert haben, werden Sie vom Installations-Assis-

tenten dazu aufgefordert, die Installations-Konfigurationsdatei zu verwenden bzw. deren Verwendung abzulehnen. Informationen zu dieser Datei finden Sie unter „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.

3. Das HP OpenView-Installationsprogramm wird gestartet und führt Sie durch den Installationsvorgang. Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die verschiedenen Installationsphasen. Eine vollständige Beschreibung des Installationsvorgangs für Service Desk-Komponenten finden Sie unter „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.

Übersicht des Komponenten-Installationsvorgangs

Das HP OpenView-Installationsprogramm wird für die Installation von Service Desk-Komponenten verwendet. Ausnahmen bilden jedoch die Java Web Start-Clientinstallation sowie der Webkonsole-Client.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Phasen des Installationsvorgangs aufgeführt. Während der Installation zeigt der Pfeil auf der linken Bildschirmseite (siehe folgende Abbildung) die aktuelle Installationsphase an.

HINWEIS

Wenn Sie eine Komponente auf einem UNIX-basierten Betriebssystem installieren, können Sie den Installationspfad der Anwendung und der Daten nicht auswählen.

Wenn Sie unter Windows erstmalig eine Service Desk-Komponente auf einem Computer installieren, der keine Service Desk-Komponenten enthält, fordert Sie das Installationsprogramm dazu auf, zu den Zielpfaden für die Komponente und die Daten zu navigieren. Dieser Dialog wird bei nachfolgenden Installationen auf demselben Computer nicht angezeigt.

Tabelle 7-2

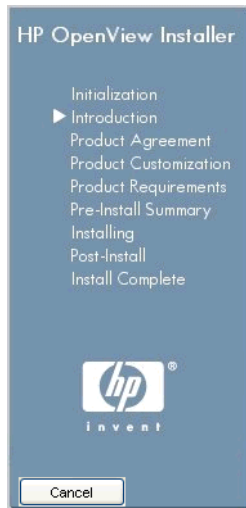
Übersicht des Installationsvorgangs

Installationsphase	Aktion
Initialisierung	Extrahiert den Setup-Vorgang. Fordert Sie dazu auf, eine Konfigurationsdatei zu verwenden. Diese Aufforderung erscheint nur, wenn Sie bereits eine oder mehrere Service Desk-Komponenten im aktuellen Installationspfad installiert haben.

Tabelle 7-2 **Übersicht des Installationsvorgangs (Fortsetzung)**

Installationsphase	Aktion
Einführung	Zeigt den Pfad der Installations-Quelldateien sowie der Installations-Protokolldatei an.
Lizenzvereinbarun- gen	Fordert Sie dazu auf, die Lizenzvereinbarungen für das Produkt zu akzeptieren oder abzulehnen.
Benutzerdefinierte Anpassung	Fordert Sie dazu auf, eine Standardinstallation oder separate Installationspakete auszuwählen.
Produktanforderun- gen	Prüft, ob ausreichend freier Speicher auf der Festplatte ist.
Vorab-Zusammen- fassung der Installa- tion	Zeigt eine Baumansicht der Elemente an, die installiert werden bzw. erforderlich aber bereits installiert sind.
Installationsfort- schritt	Zeigt den Installationsfortschritt an. Das Installationsprogramm zeigt den Namen des aktuell installierten Pakets an. Klicken Sie auf die Registerkarte Details , um eine Verzeichnisansicht der Installationspakete anzuzeigen.
Nach erfolgreicher Installation	Das Installationsprogramm erstellt einen Deinstallationsmechanismus für das soeben installierte Paket.
Installation beendet	Informiert Sie darüber, dass die Installation erfolgreich beendet wurde. Fordert Sie dazu auf, die Protokolldatei der Installation (im HTML-Format) anzusehen.

Abbildung 3 **Anzeige der Installationsphase**



Der Pfeil zeigt die aktuelle Installationsphase an.

MaConfig GUI – Tool für die Konfiguration von Metrikadaptern

MaConfigGui ist ein Tool für die Konfiguration von Metrikadaptern und wird bei der Installation aller Metrikadaptern auf Ihrem System installiert. MaConfigGui wird zum Initiieren von Metrikadaptern nach der Installation verwendet und kann entweder einen einzelnen Metrikadap-ter, wie z. B. Ovis MA, oder aber alle Metrikadaptern gleichzeitig initiie-ren. MaConfigGui sucht nach allen verfügbaren Metrikadaptern in Ihrem System (das Suchmuster dafür lautet `<OV_dir>/conf/slm/*MA.xml`) und öffnet diese beim Start automatisch.

MaConfigGui starten und anhalten

MaConfigGui starten

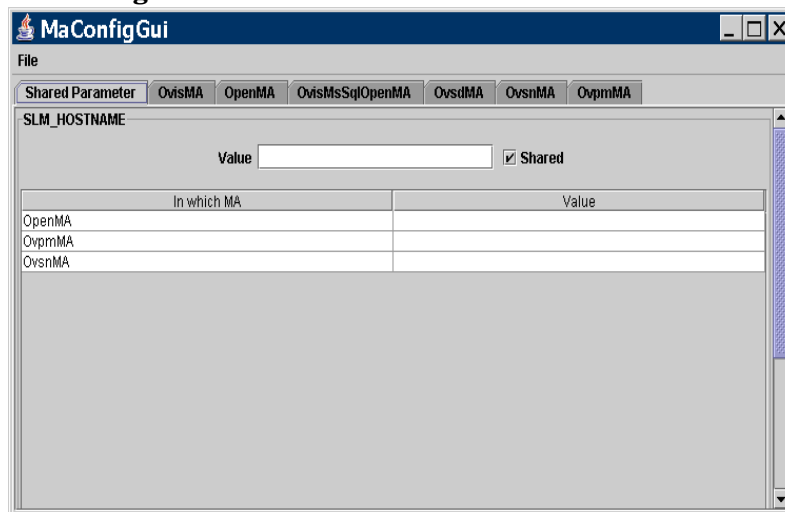
Führen Sie auf einem Windows-Betriebssystem die `<OV_dir>\bin\startMAConfigGui.bat`-Datei aus.

Geben Sie auf einem UNIX-basierten Betriebssystem `<OV_dir>/bin/startMAConfigGui.sh` in die Befehlszeile ein.

Der MaConfigGui-Bildschirm wird angezeigt:

Abbildung 7-1

MaConfigGui – Startbildschirm

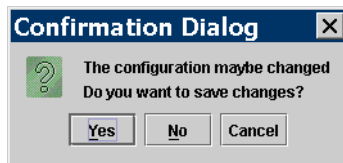


Wenn Sie das Tool aufrufen, werden alle installierten Metrikadapter-Konfigurationen automatisch geladen und im Fenster angezeigt.

MaConfigGui anhalten

Zum Beenden von MaConfigGui klicken Sie auf **File** (Datei) → **Exit** (Beenden) , drücken Sie auf Ihrer Tastatur die Tastenkombination **Ctrl+E** oder schließen Sie das Fenster über das Standardsymbol zum Schließen von Fenstern oben rechts im Bildschirm. Sie werden in einem Dialogfeld aufgefordert, den Vorgang zu bestätigen. Klicken Sie auf **Yes** (Ja), um Ihre Änderung zu speichern. Klicken Sie auf **No** (Nein), um Ihre Änderungen nicht zu übernehmen. Klicken Sie auf **Cancel** (Abbrechen), um den Beendigungsvorgang abzubrechen.

Abbildung 7-2



Übersicht der Fenster

Shared Parameter-Fenster (Gemeinsam verwendete Parameter)

In diesem Fenster können Sie Parameter bearbeiten, die von allen auf Ihrem System installierten Metrikadaptern gemeinsam verwendet werden können.

Weitere Fenster

Zusätzlich zu dem Shared Parameter-Fenster (Gemeinsam verwendete Parameter) hat jeder Metrikadapter ein separates Fenster, in dem Sie die Parameter mit Bezug auf diesen Adapter bearbeiten können.

Um Änderungen für alle Adapter zu speichern, klicken Sie entweder auf **File** (Datei) → **Save all** (Alles speichern) , drücken Sie die Tastenkombination **Ctrl+S** oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Save all** (Alles speichern). Falls die Änderungen an einem Metrikadapter gültig sind, werden sie gespeichert und das Fenster des Metrikadapters geschlossen. Anderenfalls bleibt das Fenster für spätere Korrekturen sichtbar.

Um die Änderung(en) an nur einem Metrikadapter zu speichern, klicken Sie im Metrikadapterfenster für diesen Metrikadapter auf die Schaltfläche **Save** (Speichern).

Um das Fenster für einen Metrikadapter zu schließen, klicken Sie in dem entsprechenden Fenster auf die Schaltfläche **Close** (Schließen).

Um die Konfigurationen für alle geöffneten Metrikadapter neu zu laden, klicken Sie auf **File** (Datei) → **ReOpen** (Erneut öffnen) oder drücken Sie die Tastenkombination **Ctrl+O**. Falls gegenwärtig Metrikadapter geöffnet sind, werden Sie in einem Dialogfeld aufgefordert, die aktuellen Änderungen zu speichern.

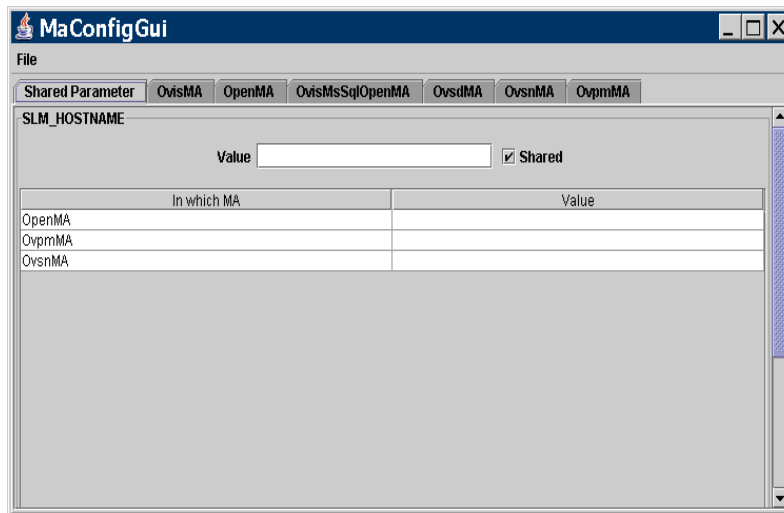
HINWEIS

Betätigen Sie auf Ihrer Tastatur die **Eingabe**-Taste, um Werte einzugeben, die Sie in MaConfigGui-Fenstern geändert oder eingegeben haben. Dies ist besonders wichtig, falls Sie einen Wert in ein Feld oder in eine Tabelle eingeben und Ihr Mauscursor aktuell nicht auf dieses Feld oder diese Tabelle zeigt. Falls Sie die **Eingabe**-Taste nicht betätigen, werden Ihre Änderungen nicht gespeichert.

Shared Parameter-Fenster (Gemeinsam verwendete Parameter)

Abbildung 7-3

Shared Parameter-Fenster (Gemeinsam verwendete Parameter)



Das Shared Parameter-Fenster (Gemeinsam verwendete Parameter) wird für die gleichzeitige Aktualisierung mehrerer Metrikadapter verwendet. Sie geben einen einzelnen Parameterwert ein, der dann von

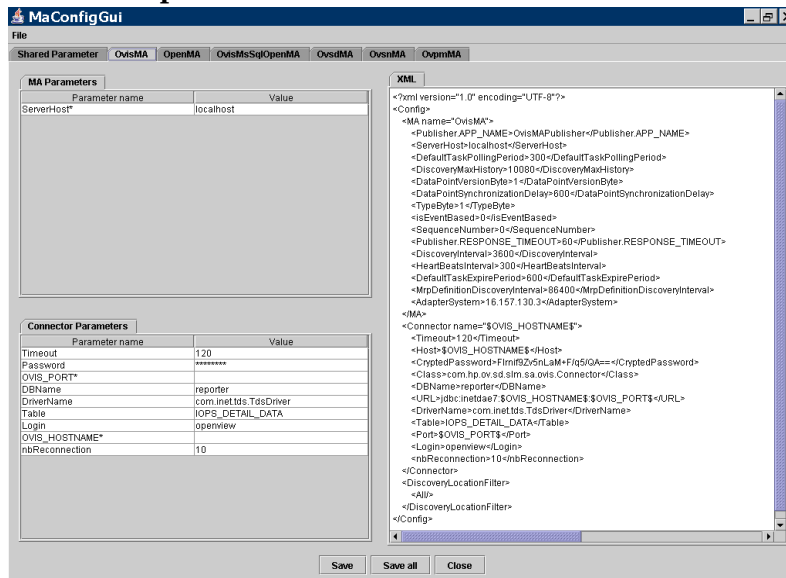
allen Metrikadaptern gemeinsam verwendet wird, die in der Tabelle aufgeführt sind. Dies erfolgt dadurch, dass Sie das Shared-Kontrollkästchen (Gemeinsam genutzt) für den Parameterwert *aktivieren*.

Um den Wert eines einzelnen Metrikadapters in der Tabelle des Shared Parameter-Fensters zu ändern, *deaktivieren* Sie das Shared Parameter-Kontrollkästchen und geben die Änderung ein. Sie können den Parameterwert des Adapters auch separat im Metrikadapterfenster ändern. Die Änderung wird dann im Fenster für gemeinsame Parameter angezeigt.

Metrikadapterfenster

Jedes Metrikadapterfenster zeigt detaillierte Konfigurationsinformationen für den Adapter an. Die unten stehende Abbildung zeigt das Metrikadapterfenster für OvisMA.

Abbildung 7-4 Metrikadapterfenster für OvisMA



Das Metrikadapterfenster ist in drei Abschnitte unterteilt: MA-Parameter, Connector-Parameter und XML.

Im MA-Parameter-Bereich aktualisieren Sie den ServerHost-Parameter, d. h. den Hostnamen, auf dem SLM für diesen Metrikadapter ausgeführt wird.

In dem Connector-Parameter-Bereich aktualisieren Sie die Informationen über den Connector zwischen dem Metrikadapter und den zugehörigen Überwachungsanwendungen.

Der XML-Bereich enthält die Metrikadapter-Konfiguration im XML-Format. Falls Sie Felder in den MA-Parameter- oder Connector-Parameter-Bereichen bearbeiten, ändert sich der Inhalt dieser Bereiche unmittelbar, um dies widerzuspiegeln.

HINWEIS

Parameternamen, die mit einem Sternchen markiert sind, sind Pflichtangaben. Sie müssen in diese Felder einen gültigen Wert für den Parameter eingeben.

Den OVIS-Metrikadapter konfigurieren

OVIS-Metrikadapter

Der OVIS-Metrikadapter übermittelt Metrikwerte an den SLM-Server, die im OVIS-Produkt (OpenView Internet Services) erfasst wurden.

Den OVIS-MA mit dem MaConfigGui-Tool konfigurieren

Sie können die Basiskonfiguration des Metrikadapters mit dem MaConfigGui-Tool individuell anpassen. Allgemeine Informationen zur Verwendung dieses Tools finden Sie unter „MaConfig GUI – Tool für die Konfiguration von Metrikadaptern“ auf Seite 159.

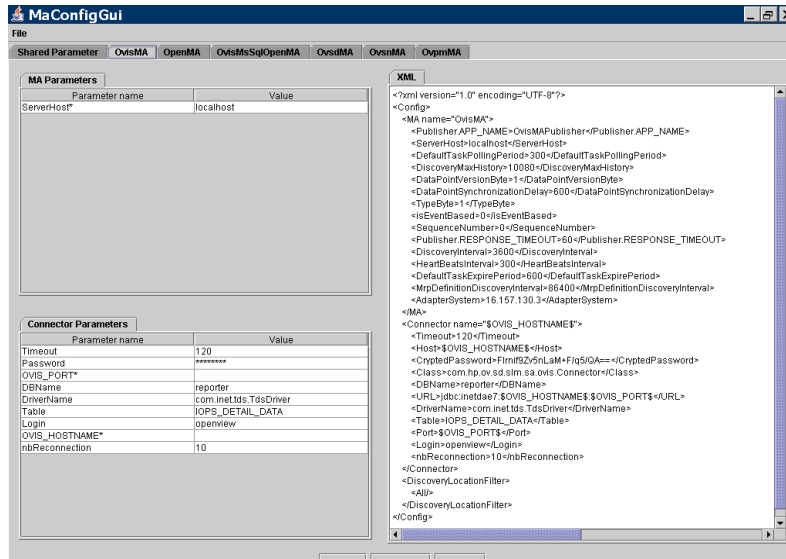
Starten Sie das MaConfigGui-Tool und öffnen Sie das Metrikadapterfenster für OvisMA.

Führen Sie die folgenden Schritte im OvisMA-Fenster aus:

1. Geben Sie auf der Registerkarte „MA-Parameter“ den Hostnamen des SLM-Servers im Feld „ServerHost*“ ein.
2. Geben Sie im Connector Parameters-Register den Hostnamen der vom OVIS-Produkt verwendeten Datenbank im OVIS_HOSTNAME*-Feld ein.
3. Geben Sie im Connector Parameters-Register die von der OVIS-Produktdatenbank verwendete Portnummer im OVIS_PORT*-Feld ein. Verwenden Sie zum Festlegen der Portnummer das Tool unter `C:\Programme\Microsoft MS SQL Server\80\Tools\Binn\SVRNETCN.exe`.
4. Ändern Sie den Benutzernamen und das Passwort auf der Registerkarte „Connector-Parameter“, falls diese Angaben nicht mit den Standardwerten identisch sind. Das Passwort wird verschlüsselt. Das Passwort lautet standardmäßig `openview`.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Save** (Speichern) und dann auf **Close** (Schließen), um das OvisMA-Fenster zu schließen.

6. Beenden Sie MaConfigGui, indem Sie **No** (Nein) im Bestätigungsdialogfeld wählen.

Abbildung 7-5 Metrikadapterfenster für OvisMA



Verwendung

Erstellen und aktivieren Sie Ihre OVIS-Prüftypen. Wir empfehlen die ICMP-Prüfung, da diese die einfachste Prüfung für Tests ist.

Starten Sie den SLM-Server und den OVIS-MA, indem Sie Folgendes in die Befehlszeile eingeben:

```
ovc -start ovdsdslm ovisma.
```

Der OVIS-MA sendet seine Konfiguration automatisch an den Konfigurationsserver. Er startet automatisch einen Discovery-Vorgang, da in der Konfigurationsdatei keine MRP (wie z. B. Metrikdetails) vorhanden sind (OvisMA.xml).

Verwenden Sie die Object Server-Konsole, um zu überprüfen, ob Instanzen erstellt wurden:

- Der Metrikadapter-Arbeitsbereich enthält OVIS-MA
- Der OVIS-Metriken-Arbeitsbereich enthält die ermittelten Metriken

Den OVIS-Metrikadapter konfigurieren

Verwenden Sie die Object Server-Konsole, um Service-Level-Ziele, OVIS-Metriken etc. für eine ICMP AVAILABILITY OVIS-Metrik zu erstellen.

Die Zielbedingung der Konfigurations-Komponenten-Metrik könnte wie folgt lauten: **größer als 0** (falls verfügbar).

Starten Sie den SLM-Server neu, damit die durchgeführten Änderungen wirksam werden (dynamische Änderungen werden noch nicht unterstützt).

Stecken Sie das Netzkabel des Systems ein, das Sie testen möchten, und ziehen Sie es wieder heraus. Der Status wird alle 5 Minuten in der Open-View-Konsole aktualisiert. Sie können zudem sehen, ob der Wert der Metrik 0 oder 1 beträgt.

Den OVPM-Metrikadapter konfigurieren

OVPM-Metrikadapter

Der OVPM-Metrikadapter übermittelt Metrikwerte an den SLM-Server, die im OVPM-Produkt (OpenView Performance Manager) erfasst werden.

Den OVPM-MA mit dem MaConfigGui-Tool konfigurieren

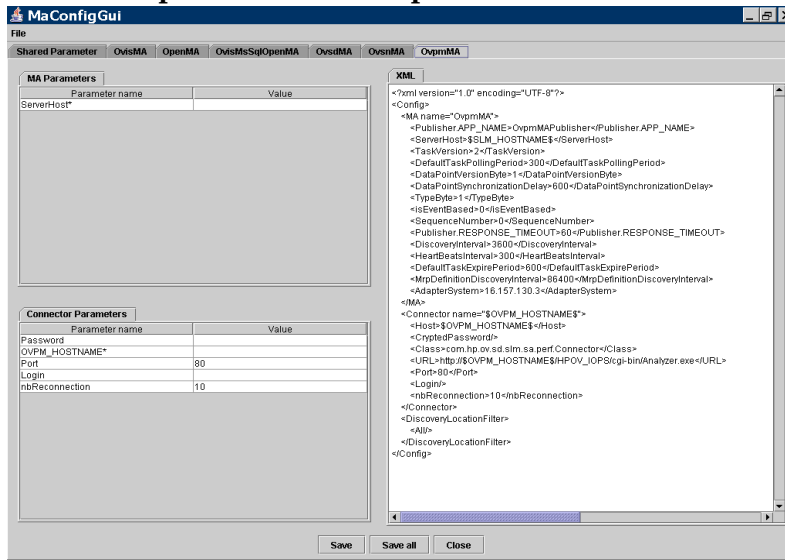
Sie können die Basiskonfiguration des Metrikadapters mit dem MaConfigGui-Tool individuell anpassen. Allgemeine Informationen zur Verwendung dieses Tools finden Sie unter „MaConfig GUI – Tool für die Konfiguration von Metrikadaptern“ auf Seite 159.

Starten Sie das MaConfigGui-Tool und öffnen Sie das Metrikadapterfenster für OvpmmA.

Führen Sie die folgenden Schritte im OvpmmA-Fenster aus:

- Geben Sie auf der Registerkarte „MA-Parameter“ den Hostnamen des SLM-Servers im Feld „ServerHost*“ ein.
- Geben Sie auf der Registerkarte „Connector-Parameter“ den Hostnamen des OVPM-Produkts im OVPM_HOSTNAME*-Feld ein.
- Die Standardwerte für die Anmeldung und das Passwort sind leer. Ändern Sie diese Werte auf der Registerkarte „Connector-Parameter“. Das Passwort ist verschlüsselt.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Save** (Speichern) und dann auf **Close** (Schließen), um das OvpmmA-Fenster zu schließen.
- Beenden Sie MaConfigGui, indem Sie **No** (Nein) im Bestätigungsdialogfeld wählen.

Abbildung 7-6 Metrikadapterfenster für OvpmmA



Verwendung

Falls der OVPM-Adapter auf demselben Computer wie das OVPM-Produkt installiert ist, wird die `VPI_Form10.txt`-Datei automatisch in das `newconfig`-Verzeichnis (OVPM Version 4) oder das `OVPM`-Verzeichnis (OVPM Version 5) kopiert. Diese Verzeichnisse befinden sich auf dem Host, auf dem das OVPM-Produkt installiert ist.

Die Pfade lauten wie folgt:

OVPM Version 4: `<OV dir>\newconfig\`

OVPM Version 5: `<OV dir>\newconfig\OVPM\`

Wenn Sie jedoch den OVPM-MA auf einem anderen System installieren, müssen Sie die Datei manuell aus dem OVPM-MA-Installationsverzeichnis in das Installationsverzeichnis des OVPM-Produktes laden.

Die VPI_Form10.txt-Datei hat den folgenden Inhalt:

```
<html>
<body>
@@BEGIN_DATASOURCE
    ***DATASOURCES
        @@LISTOF_DATASOURCES2
@@END_DATASOURCE
@@BEGIN_METRIC
    ***CLASSES
        @@LISTOF_CLASS
    ***METRICS
        @@LISTOF_METRIC
@@END_METRIC
***END
@@BEGIN_TABLE
@@END_TABLE
</body>
</html>
```

1. Die durch OVPA (MWA) zu überwachenden Systeme definieren Sie in `<OV data dir>\systemsMWA.txt`.
2. Initialisieren Sie den Performance Manager neu (Start | Programme | HP OpenView | Performance Manager | Re-Initialize).
3. Überprüfen Sie, ob Sie anhand der gesammelten Werte Grafiken mit der OVPM-Javakonsole erstellen können.
4. Führen Sie `ovc -start ovpmma` aus, sobald SLM gestartet ist.

OVPM-MA sendet seine Konfiguration automatisch an den Konfigurationsserver. Er startet zudem automatisch einen Discovery-Vorgang, da in der Konfigurationsdatei keine MRP (wie z. B. Metrikdetails) vorhanden sind (`OvpmMA.xml`).

Überprüfen Sie, dass Instanzen wie folgt erstellt wurden:

- Der Metrikadapter-Arbeitsbereich enthält OVPM MA.
- Die OVPA-Metrikdetails enthalten die entdeckten Metriken

Erstellen Sie in der Konsole Service-Level-Ziele, OVPA-Metriken etc. für das OVIS-Metrikdetail GLOBAL_GBL_FS_SPACE_UTIL_PEAK.

Die Zielbedingung der Konfigurations-Komponenten-Metrik könnte wie folgt lauten: „weniger als XX“ (wobei XX etwas größer ist als der Prozentsatz des belegten Speichers).

Starten Sie den SLM-Server neu, damit die durchgeführten Änderungen wirksam werden (dynamische Änderungen werden noch nicht unterstützt).

Duplizieren Sie eine große Datei auf Ihrer Festplatte und entfernen Sie diese später. Der Status wird in der Konsole alle fünf Minuten aktualisiert. Sie sehen außerdem den Metrikwert, der den Prozentsatz des belegten Speichers enthält.

Den OVSN-Metrikadapter konfigurieren

OVSN Metrikadapter

Der OVSN-Metrikadapter übermittelt Metrikwerte an den SLM-Server, die im OVO/OVSN-Produkt (OpenView Operation / Service Navigator) erfasst werden.

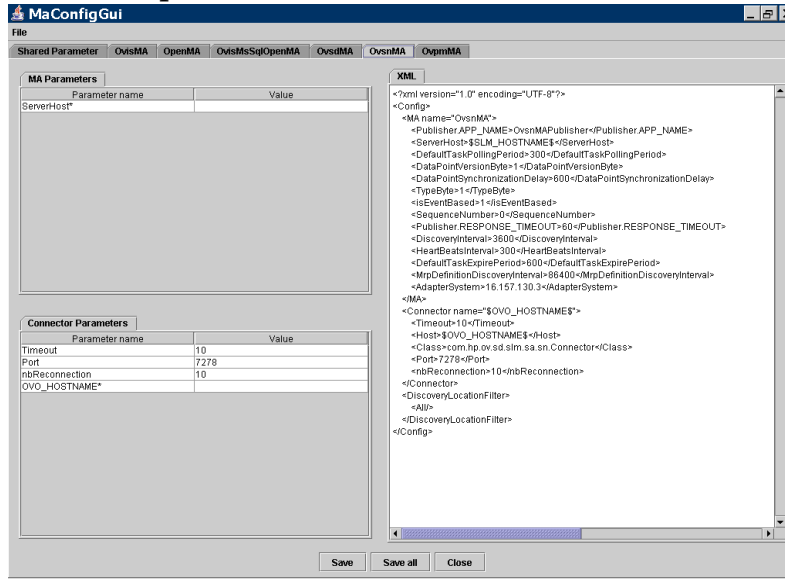
Den OVSN-MA mit dem MaConfigGui-Tool konfigurieren

Sie können die Basiskonfiguration des Metrikadapters mit dem MaConfigGui-Tool individuell anpassen. Allgemeine Informationen zur Verwendung dieses Tools finden Sie unter „MaConfig GUI – Tool für die Konfiguration von Metrikadaptern“ auf Seite 159. Starten Sie das MaConfigGui-Tool und öffnen Sie das Metrikadapterfenster für OvsnMA.

Führen Sie im OvsnMA-Fenster die folgenden Schritte aus:

1. Geben Sie auf der Registerkarte „MA-Parameter“ den Hostnamen des SLM-Servers im Feld „ServerHost*“ ein.
2. Geben Sie auf der Registerkarte „Connector-Parameter“ den Hostnamen des OVO/OVSN-Produkts im OVO_HOSTNAME*-Feld ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Save** (Speichern) und dann auf **Close** (Schließen), um das OvsnMA-Fenster zu schließen.
4. Beenden Sie MaConfigGui, indem Sie **No** (Nein) im Bestätigungsfeld wählen.

Abbildung 7-7 Metrikadapterfenster für OvsnMA



Verwendung

Erstellen Sie einige Services. Verwenden Sie `opcservice -add` und `opcservice -assign`.

Führen Sie `<OV_dir>\bin\startOvsnMA.bat` aus, sobald SLM gestartet ist.

OVSN-MA sendet seine Konfiguration automatisch an den Konfigurationsserver. Er startet automatisch einen Discovery-Vorgang, da in der Konfigurationsdatei keine MRP (wie z. B. Metrikdetails) vorhanden sind (`OvsnMA.xml`).

Verwenden Sie die Konsole für die folgenden Überprüfungen:

- In Metrikadapter – OVSNMA
- In OVSN-Metrikdetails – ermittelte Metriken.

Erstellen Sie mit der Konsole Service-Level-Ziele, OVSN-Metriken etc. für ein OVSN-Metrikdetail.

Die Zielbedingung der Konfigurations-Komponenten-Metrik könnte „weniger als 8“ sein (d. h. Schweregrad unter „niedrig“).

Starten Sie den SLM-Server neu, damit die durchgeführten Änderungen wirksam werden (dynamische Änderungen werden noch nicht unterstützt).

Senden Sie einen Alarm an den entsprechenden Service-Knoten:

```
opcmsg -id severity=minor application=toto object=/  
msg_text="bla bla bla" msg_grp=hp_ux node=HOSTNAME  
service_id=YOUR_NODE_ID
```

Der Status wird schnell in der Konsole aktualisiert (ca. 10 Sekunden). Sie können auch den Metrikwert anzeigen, der den Schweregrad enthält: (1:Unbekannt, 2:Normal, 4:Warnung, 8:Niedrig, 16:Hoch, 32: Kritisch

Sie können die Alarme auch bestätigen, um den Status des Service auf „Eingehalten“ zurückzusetzen.

Informationen zum ServiceDesk-Agenten

The Service Desk-Agent nimmt Befehle des HP OpenView-Management-servers entgegen. Ein Befehl wird empfangen, wenn ein Ereignis im Service Desk-Managementserver eine Regel auslöst, die einen Befehl enthält, der auf dem Host ausgeführt werden soll, auf dem sich der Agent befindet.

Der Agent wird oftmals für Integrationen mit OpenView-Produkten verwendet, z. B. mit dem Network Node Manager (NNM), OpenView Operations für UNIX (OVO/U) oder OpenView Operations für Windows (OVO/W). Ein Agent wird zudem häufig für Integrationen mit Drittanbieter-Produkten verwendet.

Hinweise zum Starten und Beenden des Agenten finden Sie unter „Den Service Desk-Agenten starten und beenden“ auf Seite 181.

Installieren des Service Desk-Agenten

Bevor Sie mit der Installation beginnen

- Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Inhalt von Kapitel 2, „Vorbereitung der Installation von HP OpenView Service Desk 5.1“ und dem Abschnitt „Das HP OpenView-Installationsprogramm“ auf Seite 53 vertraut sind. Dieser Abschnitt umfasst eine Beschreibung des HP OpenView-Installationsprogramms und der entsprechenden Bildschirme.
- Unter „Systemspezifikationen und -anforderungen“ auf Seite 37 finden Sie allgemeine Informationen zu den Installationsvoraussetzungen für HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten.

Installationsvorgang

1. Die ausführbaren Installationsdateien befinden sich im Medienstammverzeichnis. Die Dateinamen lauten wie folgt:

`agent_<Revision>_setup.bin` (UNIX-basierte Betriebssysteme)

oder

`agent_<Revision>_setup.exe` (Windows-Betriebssysteme)

wobei sich `Revision` auf die Kennung der Lieferversion bezieht, z. B. 5.00.722.

2. Der Begrüßungsbildschirm des HP OpenView-Installationsprogramms wird angezeigt. Falls Sie zuvor bereits eine beliebige Service Desk 5.1-Komponente installiert haben, werden Sie vom Installations-Assistenten dazu aufgefordert, die Installations-Konfigurationsdatei zu verwenden bzw. deren Verwendung abzulehnen. Informationen zu dieser Datei finden Sie unter „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.
3. Das HP OpenView-Installationsprogramm wird gestartet und führt Sie durch den Installationsvorgang. Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die verschiedenen Installationsphasen. Eine vollständige Beschreibung des Standard-Installationsvorgangs für Service Desk-Komponenten finden Sie unter „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.

Übersicht des Komponenten-Installationsvorgangs

Das HP OpenView-Installationsprogramm wird für die Installation von Service Desk-Komponenten verwendet. Ausnahmen bilden jedoch die Java Web Start-Clientinstallation sowie der Webkonsole-Client.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Phasen des Installationsvorgangs aufgeführt. Während der Installation zeigt der Pfeil auf der linken Bildschirmseite (siehe folgende Abbildung) die aktuelle Installationsphase an.

HINWEIS

Wenn Sie eine Komponente auf einem UNIX-basierten Betriebssystem installieren, können Sie den Installationspfad der Anwendung und der Daten nicht auswählen.

Wenn Sie unter Windows erstmalig eine Service Desk-Komponente auf einem Computer installieren, der keine Service Desk-Komponenten enthält, fordert Sie das Installationsprogramm dazu auf, zu den Zielpfaden für die Komponente und die Daten zu navigieren. Dieser Dialog wird bei nachfolgenden Installationen auf demselben Computer nicht angezeigt.

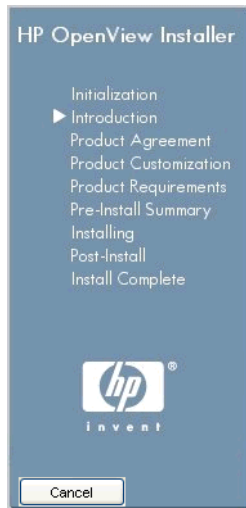
Tabelle 8-1 **Übersicht des Installationsvorgangs**

Installationsphase	Aktion
Initialisierung	Extrahiert den Setup-Vorgang. Fordert Sie dazu auf, eine Konfigurationsdatei zu verwenden. Diese Aufforderung erscheint nur, wenn Sie bereits eine oder mehrere Service Desk-Komponenten im aktuellen Installationspfad installiert haben.

Tabelle 8-1 Übersicht des Installationsvorgangs (Fortsetzung)

Installationsphase	Aktion
Einführung	Zeigt den Pfad der Installations-Quelldateien sowie der Installations-Protokolldatei an.
Lizenzvereinbarun- gen	Fordert Sie dazu auf, die Lizenzvereinbarungen für das Produkt zu akzeptieren oder abzulehnen.
Benutzerdefinierte Anpassung	Fordert Sie dazu auf, eine Standardinstallation oder separate Installationspakete auszuwählen.
Produktanforderun- gen	Prüft, ob ausreichend freier Speicher auf der Festplatte ist.
Vorab-Zusammen- fassung der Installa- tion	Zeigt eine Baumansicht der Elemente an, die installiert werden bzw. erforderlich aber bereits installiert sind.
Installationsfort- schritt	Zeigt den Installationsfortschritt an. Das Installationsprogramm zeigt den Namen des aktuell installierten Pakets an. Klicken Sie auf die Registerkarte Details , um eine Verzeichnisansicht der Installationspakete anzuzeigen.
Nach erfolgter Installation	Das Installationsprogramm erstellt einen Deinstallationsmechanismus für das soeben installierte Paket.
Installation beendet	Informiert Sie darüber, dass die Installation erfolgreich beendet wurde. Fordert Sie dazu auf, die Protokolldatei der Installation (im HTML-Format) anzusehen.

Abbildung 4 **Anzeige der Installationsphase**



Der Pfeil zeigt die aktuelle Installationsphase an.

Den Service Desk-Agenten starten und beenden

Geben Sie zum Starten des Service Desk-Agenten Folgendes in die Befehlszeile ein:

```
ovc -start ovobsag
```

Geben Sie zum Beenden des Service Desk-Agenten Folgendes in die Befehlszeile ein:

```
ovc -stop ovobsag
```

Weitere Informationen zum Befehl `ovc` finden Sie in der *HP OpenView-Onlinehilfe* (Referenzseiten).

Installation eines Service Desk-Agenten
Den Service Desk-Agenten starten und beenden

9

Installation eines Service Desk Object Loaders

In diesem Kapitel wird die Installation des Service Desk Object Loaders beschrieben.

Informationen zu dem Service Desk Object Loader

Der Service Desk Object Loader ist ein Befehlszeilen-Tool, mit dem Sie ein einzelnes Objekt eines beliebigen Objekttyps in Service Desk erstellen können. Sie können damit beispielsweise einen Incident, eine Konfigurations-Komponente oder einen Servicecall in Service Desk einfügen. Verwenden Sie das Dienstprogramm für den Datenaustausch, falls Sie mehrere Objekte in einem Vorgang einfügen möchten.

HINWEIS

In bisherigen Service Desk-Versionen wurde der Service Object Loader „Service Event“ genannt.

Installation des Service Desk Object Loaders

Bevor Sie mit der Installation beginnen

- Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Inhalt von Kapitel 2, „Vorbereitung der Installation von HP OpenView Service Desk 5.1“ und dem Abschnitt „Das HP OpenView-Installationsprogramm“ auf Seite 53 vertraut sind. Dieser Abschnitt umfasst eine Beschreibung des HP OpenView-Installationsprogramms und der entsprechenden Bildschirme.
- Unter „Systemspezifikationen und -anforderungen“ auf Seite 37 finden Sie allgemeine Informationen zu den Installationsvoraussetzungen für HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten.

Installationsvorgang

1. Die ausführbaren Installationsdateien befinden sich im Medienstammverzeichnis. Die Dateinamen lauten wie folgt:

loadobject_<Revision>_setup.bin (UNIX-basierte Betriebssysteme)

oder

loadobject_<Revision>_setup.exe (Windows-Betriebssysteme)

wobei sich *Revision* auf die Kennung der Lieferversion bezieht, z. B. 5.00.722.

2. Der Begrüßungsbildschirm des HP OpenView-Installationsprogramms wird angezeigt. Falls Sie zuvor bereits eine beliebige Service Desk 5.1-Komponente installiert haben, werden Sie vom Installations-Assistenten dazu aufgefordert, die Installations-Konfigurationsdatei zu verwenden bzw. deren Verwendung abzulehnen. Informationen zu dieser Datei finden Sie unter „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.
3. Das HP OpenView-Installationsprogramm wird gestartet und führt Sie durch den Installationsvorgang. Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die verschiedenen Installationsphasen. Eine vollstän-

Installation eines Service Desk Object Loaders

Installation des Service Desk Object Loaders

dige Beschreibung des Standard-Installationsvorgangs für Service Desk-Komponenten finden Sie unter „Übersicht des Installationsbildschirms“ auf Seite 58.

Übersicht des Komponenten-Installationsvorgangs

Das HP OpenView-Installationsprogramm wird für die Installation von Service Desk-Komponenten verwendet. Ausnahmen bilden jedoch die Java Web Start-Clientinstallation sowie der Webkonsole-Client.

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Phasen des Installationsvorgangs aufgeführt. Während der Installation zeigt der Pfeil auf der linken Bildschirmseite (siehe folgende Abbildung) die aktuelle Installationsphase an.

HINWEIS

Wenn Sie eine Komponente auf einem UNIX-basierten Betriebssystem installieren, können Sie den Installationspfad der Anwendung und der Daten nicht auswählen.

Wenn Sie unter Windows erstmalig eine Service Desk-Komponente auf einem Computer installieren, der keine Service Desk-Komponenten enthält, fordert Sie das Installationsprogramm dazu auf, zu den Zielpfaden für die Komponente und die Daten zu navigieren. Dieser Dialog wird bei nachfolgenden Installationen auf demselben Computer nicht angezeigt.

Tabelle 9-1

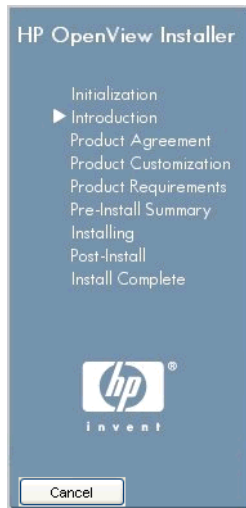
Übersicht des Installationsvorgangs

Installationsphase	Aktion
Initialisierung	Extrahiert den Setup-Vorgang. Fordert Sie dazu auf, eine Konfigurationsdatei zu verwenden. Diese Aufforderung erscheint nur, wenn Sie bereits eine oder mehrere Service Desk-Komponenten im aktuellen Installationspfad installiert haben.

Tabelle 9-1 **Übersicht des Installationsvorgangs (Fortsetzung)**

Installationsphase	Aktion
Einführung	Zeigt den Pfad der Installations-Quelldateien sowie der Installations-Protokolldatei an.
Lizenzvereinbarun- gen	Fordert Sie dazu auf, die Lizenzvereinbarungen für das Produkt zu akzeptieren oder abzulehnen.
Benutzerdefinierte Anpassung	Fordert Sie dazu auf, eine Standardinstallation oder separate Installationspakete auszuwählen.
Produktanforderun- gen	Prüft, ob ausreichend freier Speicher auf der Festplatte ist.
Vorab-Zusammen- fassung der Installa- tion	Zeigt eine Baumansicht der Elemente an, die installiert werden bzw. erforderlich aber bereits installiert sind.
Installationsfort- schritt	Zeigt den Installationsfortschritt an. Das Installationsprogramm zeigt den Namen des aktuell installierten Pakets an. Klicken Sie auf die Registerkarte Details , um eine Verzeichnisansicht der Installationspakete anzuzeigen.
Nach erfolgter Installation	Das Installationsprogramm erstellt einen Deinstallationsmechanismus für das soeben installierte Paket.
Installation beendet	Informiert Sie darüber, dass die Installation erfolgreich beendet wurde. Fordert Sie dazu auf, die Protokolldatei der Installation (im HTML-Format) anzusehen.

Abbildung 5 **Anzeige der Installationsphase**



Der Pfeil zeigt die aktuelle Installationsphase an.

Installation eines Service Desk Object Loaders
Installation des Service Desk Object Loaders

10

Aufgaben nach erfolgter Installation

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu den folgenden Themen:

- Erhalten und Verwenden des Lizenzschlüssels
- Einrichten von Service Desk für die Verbindung mit einem FTP-Server zur Verwaltung von Anhängen
- Informationen zur erweiterten Service Level Management-Konfiguration auf einem Windows-Betriebssystem

Lizenzierung von HP OpenView Service Desk 5.1

HP OpenView Service Desk 5.1 verwendet die Lizenzierungskomponente **HP AutoPass** zur Verwaltung der Lizenzierung. Diese Komponente wird installiert, wenn Sie HP OpenView Service Desk 5.1 installieren.

Wenn Sie HP OpenView Service Desk 5.1 erstmalig installieren, erhalten Sie automatisch eine 60-tägige befristete Lizenz, die Ihnen die Nutzung des Produkts 60 Tage lang ohne Eingabe eines Lizenzschlüssels ermöglicht.

HINWEIS

Sie können die 60-tägige Testlizenz einmalig um weitere 60 Tage verlängern und so das Produkt für einen Zeitraum von maximal 120 Tagen nutzen.

Die **HP AutoPass**-Komponente umfasst eine Hilfedatei, die Informationen zur Produktlizenzierung, Erhalt und Eingabe von Lizenzschlüsseln sowie zum Import eines Lizenzschlüssels enthält.

Lizenzdetails anzeigen

WICHTIG

Bei HP-UX 11.11- und HP-UX 11.23-Plattformen muss der Benutzer über Standard-Administratorzugriffsrechte verfügen, um auf die HP AutoPass Lizenzmanagement-Schnittstelle zuzugreifen. Ein Benutzerkonto, dem die Rolle eines Systemadministrators zugewiesen wurde, kann nicht auf die Lizenzierungsschnittstelle zugreifen.

Sie können Lizenzdetails nur auf dem Computer anzeigen, auf dem HP OpenView-Managementserver installiert ist. Klicken Sie auf die folgenden Elemente im Startmenü, um Lizenzdetails auf einem Windows-Betriebssystem anzuzeigen:

Start→**Programme**→**HP OpenView**→**HP OpenView Service Desk Licensing**

Auf einem UNIX-basierten Betriebssystem führen Sie die Datei `OvSdLic` aus. Diese Datei befindet sich im Verzeichnis `/opt/OV/bin`.

Lizenztypen

Service Desk unterstützt drei Lizenztypen:

- **Lizenzen für benannte Benutzer:**

Mit einer Lizenz für benannte Benutzer können Sie eine bestimmte Anzahl Service Desk **Konten für benannte Benutzer** erstellen, bis zu der maximalen Anzahl der in einer Lizenz angegebenen benannten Benutzer. Jedes dieser Konten ist eindeutig einem benannten Benutzer zugeordnet. Lizenzen für benannte Benutzer wurden für Systemadministratoren und wichtige Benutzer konzipiert, die jederzeit auf die Anwendung zugreifen können müssen. Ein benannter Benutzer kann auf bis zu drei Sitzungen gleichzeitig zugreifen. Die Anzahl der benannten Benutzer ist unabhängig von der Anzahl verbundener Benutzer, die über Lizenzen eines anderen Typs verfügen. Falls beispielsweise die maximal zulässige Anzahl gleichzeitiger Benutzer erreicht ist, kann ein benannter Benutzer dennoch auf die Anwendung zugreifen.

- **Lizenzen für gleichzeitige Benutzer:**

Eine Lizenz für gleichzeitige Benutzer bietet simultanen Zugriff auf eine bestimmte Anzahl von Service Desk-Benutzerkonten (ohne Berücksichtigung verbundener benannter Benutzer). Sie können so viele Konten für gleichzeitige Benutzer erstellen, wie Sie möchten. Die Anzahl der Benutzer, die gleichzeitig auf Service Desk zugreifen, darf jedoch nicht die maximale Anzahl an Benutzerkonten überschreiten. Gleichzeitige Benutzer können auf mehrere Sitzungen gleichzeitig zugreifen, wobei aber jede Sitzung separat als ein gleichzeitiger Benutzer zählt.

- **Modullizenzen:**

Mit einer Modullizenz können alle benannten und gleichzeitigen Benutzer auf das in der Modullizenz festgelegte Service Desk-Modul zugreifen.

Sie benötigen stets eine oder mehrere Modullizenzen sowie eine oder mehrere Lizenzen für benannte oder gleichzeitige Benutzer.

Integrationskonten

Außer Konten für benannte und gleichzeitige Benutzer können Sie auch eine unbegrenzte Zahl von Integrationskonten erstellen. Über diese Konten kann nur auf die Service Desk-Integrationstools zugegriffen werden. Ein Zugriff auf die Service Desk-Benutzeroberfläche ist über diese Konten nicht möglich.

Lizenzgültigkeit

Eine permanente Service Desk-Lizenz ist unbegrenzt gültig und läuft nicht ab.

Es gibt jedoch zwei Ausnahmen:

- **Bewertungs**lizenz – zu Demonstrations- und Bewertungszwecken; 60 Tage gültig.
- **Partner**lizenz – nur für Partner erhältlich; ein Jahr gültig.

Zu Bewertungs-, Partner- und Installationszwecken funktioniert eine Installation 60 Tage lang mit:

- Allen Modulen
- 15 gleichzeitigen Benutzern
- 20 benannten Benutzern
- 20 Serviceinstanzen

HINWEIS

Sie können die 60-tägige Testlizenz einmalig um weitere 60 Tage verlängern und so das Produkt für einen Zeitraum von maximal 120 Tagen nutzen.

Stellen Sie sicher, dass die Informationen in Ihrem **Berechtigungs**zertifikat verfügbar sind, da Sie dieses für den Erhalt permanenter Lizenzschlüssel benötigen.

Wenn eine Lizenz abläuft, während der Managementserver aktiv ist, wird die Anwendung nicht beendet. In diesem Fall kann sich jedoch nur der Systembenutzer an dem Server anmelden, um Lizenzen zu aktualisieren.

In Service Desk 5.0 zählt ein gesperrtes Konto (ein Benutzerkonto, das nur deaktiviert und nicht entfernt wurde) nicht als Lizenz.

Lizenzierung des Service Level Managers

Informationen zur Lizenzierung des Service Level Managers

Der Service Level Manager ist ein lizenziertes Service Desk-Modul. Wenn Sie den HP OpenView-Managementserver installieren, wird eine befristete Bewertungslizenz automatisch für einen Zeitraum von 60 Tagen aktiviert. Mit dieser befristeten Lizenz können SLM-Mitarbeiter die folgenden Aktionen während des Bewertungszeitraums durchführen:

- Erstellen einer unbegrenzten Anzahl von SLM-Objekten (Services, Service-Level-Agreements, Hierarchiefilter etc.)
- Einfügen von bis zu 35 verwalteten Services in die SLM-Verwaltung
- Überwachen des Einhaltungstatus der verwalteten Services
- Anzeigen von SLM-Berichte

Nur vom OVSD-Metrikadapter überwachte Services werden nicht berücksichtigt, und ein Service wird nur einmal gezählt, selbst, wenn er mehr als einem Service-Level-Agreement unterliegt.

Um den Service Level Manager über den 60-tägigen Bewertungszeitraum hinaus weiterzuverwenden und die Anzahl der lizenzierten verwalteten Services zu erhöhen, ist die Installation permanenter SLM-Lizenzen erforderlich.

Permanente SLM-Lizenzen

Permanente SLM-Lizenzen ermöglichen die unbegrenzte Nutzung des Service Level Managers. Die folgenden Lizenztypen sind verfügbar:

- SLM-Modul
Diese Lizenz ermöglicht SLM-Mitarbeitern das Erstellen, Bearbeiten und Löschen von SLM-Objekten in der OpenView-Konsole. Mit dieser Lizenz können bis zu 10 überwachte Services in die SLM-Verwaltung eingefügt werden.
- Services Pack
Diese Lizenz erhöht die Anzahl der verwalteten Services, die in die SLM-Verwaltung eingefügt werden können, in Schritten von bis zu 25 bis zu einer maximalen Anzahl von 10 Paketen.

Sie müssen die SLM-Modullizenz installieren. Sie können zudem bis zu 10 Services Pack-Lizenzen installieren. Wenn 10 Pakete installiert sind (d. h. 10 + 10x25 Services), kann eine unbegrenzte Anzahl überwachter Services in die SLM-Verwaltung eingefügt werden.

Services werden nur gezählt, sofern sie den folgenden Kriterien entsprechen:

- Mindestens einem verwalteten Service-Level-Agreement zugeordnet
- Hierarchiestatus auf den Wert „Konfiguriert“ gesetzt.
- Von Nicht-OVSD-Metriken überwacht (d. h. unter Verwendung von mindestens einer Metrik eines OVIS-, OVPM-, OVSN- oder OPEN-Metrikadapters überwacht)

SLM-Lizenzüberprüfungen in der OpenView-Konsole

Falls die SLM-Modullizenz nicht installiert ist, können sich SLM-Mitarbeiter zwar an der OpenView-Konsole anmelden, Zugriffsrechte auf die SLM-Objekttypen werden jedoch aus der Funktion herausgefiltert.

SLM-Lizenzüberprüfungen im Service Level Manager

Beim Start und jeden Tag nach Ende des Bewertungszeitraums führt Service Level Manager Überprüfungen nach permanenten SLM-Lizenzen durch. Falls keine SLM-Modullizenz gefunden wird, kann der SLM-Serverprozess (ovsdslm) nicht gestartet werden.

Service Level Manager zählt zudem die Anzahl der überwachten Services, die verwaltet werden sollen. Falls die maximale Anzahl überschritten wird, werden die zugehörigen Service-Level-Agreements in Service Level Manager nicht verwaltet. Eine Meldung („schwerwiegend“) wird im SLM-Protokoll angezeigt und die Aktivitätsstatus der Service-Level-Agreements mit nicht lizenzierten Services werden auf den Wert „Nicht verwaltet“ gesetzt.

Lizenzen für Drittanbieter-Software

HP OpenView Service Desk installiert verschiedene Softwarepakete anderer Anbieter. Nach der Installation von HP OpenView Service Desk 5.1 finden Sie die Lizenzvereinbarungen für diese Pakete im folgenden Verzeichnis:

<Installationsverzeichnis>/License-Agreements

Einrichten von Service Desk für Anhänge

HP OpenView Service Desk 5.1 kann Anhänge mit Service Desk 5.1-Objekten enthalten. Anhänge werden durch einen FTP-Server verarbeitet. Dabei kann es sich um einen beliebigen Drittanbieter-Server handeln, solange Service Desk 5.1 für die Kommunikation mit diesem Server konfiguriert ist. Bevor Sie Service Desk 5.1 für Anhänge konfigurieren, sollten Sie ein Benutzerkonto und einen Benutzerordner für Service Desk 5.1 auf dem FTP-Server erstellen.

HINWEIS

Installieren Sie eine Virensuchsoftware auf Ihrem FTP-Server und richten Sie diese so ein, dass Anhänge regelmäßig überprüft werden, um Ihr System vor Virenangriffen zu schützen.

Konfigurieren des Anhang-Servers

So konfigurieren Sie Service Desk 5.1 für den Anhang-Server:

1. Melden Sie sich an einem Service Desk 5.1-Client als Administrator an.
2. Wählen Sie im OV-Konfigurations-Arbeitsbereich **Systemeinstellungen** und dann **Anhangeinstellungen**. Das Dialogfeld **Anhangeinstellungen** wird angezeigt. Geben Sie in diesem Feld die folgenden Werte ein:
 - Den **Hostnamen** des Anhang-Servers sowie den **Benutzernamen** (Konto) und das **Passwort** für die Verbindung zum Server.
 - Den Pfad zum **Zielordner**. Hierbei handelt es sich um den Ordner auf dem Anhang-Server, auf dem die Anhänge gespeichert werden. Erstellen Sie den Ordner, bevor Sie diese Einstellungen konfigurieren.
 - *Aktivieren* Sie das Kontrollkästchen **Passiv-FTP verwenden**, falls Sie kein aktives FTP verwenden möchten. Mit passivem FTP können Sie eine Firewall zwischen dem Service Desk-Server und dem Dateiserver einrichten, die bestimmte Ports für Dateitransfer und Steuerung öffnet.

Einrichten von Service Desk für Anhänge

- Testen Sie die Verbindung, indem Sie auf **Verbindung testen**. Hierbei wird auf dem Dateiserver ein Testverzeichnis mit der Bezeichnung `test-<Zufallszahl>` erstellt. Dieses Verzeichnis wird zur Fehlerbehebung verwendet.
- *Aktivieren* Sie das Kontrollkästchen **Anhänge im Hintergrund speichern**, um mit der Arbeit fortzufahren, während ein Anhang gespeichert wird. Diese Option empfiehlt sich insbesondere bei langsamen Netzwerkverbindungen, die zu Verzögerungen während des Speichervorgangs führen können. Verwenden Sie diese Funktion nur bei langsamen Verbindungen. Das System geht davon aus, dass der Anhang erfolgreich gespeichert wird. Im Fall einer fehlgeschlagenen Speicherung wird keine Benachrichtigung gesendet. Wurde ein Anhang nicht gespeichert, können Sie dies erst feststellen, wenn Sie versuchen, auf die Datei zuzugreifen.

Erweiterte Service Level Management-Konfiguration für Windows

Zur Konfiguration von betriebsbezogenem Service Level Management (SLM) wird Folgendes verwendet:

- Die Werte aus dem SLM-Administrationsobjekt.
- Die XPL-Konfigurationsdatei.

Die XPL-Konfigurationsdatei verwaltet die Konfigurationsattribute, die nicht in den SLM-Administrationsdaten enthalten sein können (z. B. der Hostname) bzw. die Konfigurationsattribute, die ausschließlich zur Optimierung der Anwendung dienen sowie Attribute, die möglicherweise noch Bestandteil der SLM-Administrationsdaten werden.

Die Standard-XPL-Konfigurationsdatei C:\Programme\HP OpenView\misc\xpl\config\defaults\slm.ini enthält die folgenden Informationen:

```
; SLM Object Server Namespace
; -----
[slm.obs]
; ObjectServer Hostname
string ObsServerName=localhost
; XPL Configuration
; -----
[xpl.log.OvLogFileHandler]
; The sequence number part of the log file name will go from
0 to 'filecount'
filecount=10
```

Diese Standardwerte können überschrieben werden, indem der neue Wert in der Datei C:\Programme\HP Openview\data\conf\xpl\config\local_settings.ini gesetzt und die ausführbare Datei ovconfchg ausgeführt wird.

Aufgaben nach erfolgter Installation

Erweiterte Service Level Management-Konfiguration für Windows

11

Deinstallieren von HP OpenView Service Desk 5.1

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu den folgenden Themen:

- Wie entfernen (deinstallieren) Sie die HP OpenView Service Desk 5.1-Software vollständig von Ihrem System, einschließlich der Dateien und Komponenten, die sich auf lokalen Systemen befinden?
- Eine Liste der Dateien, die innerhalb der Deinstallation nicht entfernt werden und daher manuell entfernt werden müssen.

Deinstallation von einem Windows-Betriebssystem

Verwenden Sie die standardmäßige Windows-Funktion, um eine Service Desk-Komponente von einem Windows-Betriebssystem zu entfernen.

Wenn die Komponente, die Sie deinstallieren möchten, als Windows-Dienst installiert wurde, muss zuerst der Dienst entfernt werden, bevor die Komponente deinstalliert wird.

Entfernen Sie HP OpenView Service Desk 5.1 unter Verwendung der Systemsteuerung:

1. Wählen Sie **Start**→**Einstellungen**→**Systemsteuerung**→**Software**.
2. Wählen Sie in der angezeigten Liste die HP OpenView Service Desk-Komponente aus, die Sie deinstallieren möchten (z. B. Server, Client, Agent) und klicken Sie auf **Entfernen**. Es kann immer nur eine Komponente entfernt werden.
3. Über ein Dialogfeld werden Sie aufgefordert, die Deinstallation zu bestätigen. Klicken Sie auf **OK**, um die ausgewählte HP OpenView Service Desk 5.1-Komponenten zu entfernen.
4. In einem Dialogfeld wird der Deinstallationsfortschritt angezeigt. Wenn der Fortschritt 100% erreicht hat, werden Sie über ein Pop-up-Fenster informiert, dass die Deinstallation abgeschlossen ist. Klicken Sie auf **OK**, um den Vorgang abzuschließen.

Bereinigung nach der Deinstallation

ACHTUNG

Führen Sie die folgende Bereinigungsoperation nur aus, wenn die folgenden Bedingungen zutreffen:

- Service Desk 5.1 wurde auf Ihrem System installiert
 - Andere HP OpenView Produkte (beispielsweise HP OpenView Internet Services) sind nicht auf Ihrem System installiert
-

Der Bereinigungsverfahren verläuft wie folgt:

1. Löschen Sie das Verzeichnis, in dem Sie die Software installiert haben.

Das Standardinstallationsverzeichnis ist: C:\Programme\HP OpenView

2. Löschen Sie den HP OpenView-Registrierungsschlüssel:

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Hewlett-Packard\HP OpenView

3. Entfernen Sie die folgenden Services:

- HP OpenView Shared Trace Service
- HP OpenView Apache(A) WebServer Service
- HP OpenView Ctrl Service
- HP OpenView Tomcat(A) Servlet Container Service
- HP OpenView Communication Broker

4. Löschen Sie den folgenden Ordner:

C:\Dokumente und Einstellungen\%BENUTZERNAME%\Anwendungsdaten\HP OpenView

5. Löschen Sie die folgenden Umgebungsvariablen:

- OvDataDir
- OvInstallDir
- OvXpl_data_dir
- WAPP_HOME

6. Entfernen Sie in der Umgebungsvariable %PATH% die folgende Referenz: C:\Programme\HP OpenView\bin

7. Entfernen Sie im Ordner %TEMP% die Datei ovinstallparams.ini .

8. Starten Sie das System neu, damit Ihre Änderungen wirksam werden.

Bei der Deinstallation nicht entfernte Dateien

Das Deinstallationsprogramm kann nur diejenigen Dateien entfernen, die in der ursprünglichen Installation enthalten waren. Im folgenden Abschnitt sind die Dateien aufgelistet, die Sie manuell entfernen sollten.

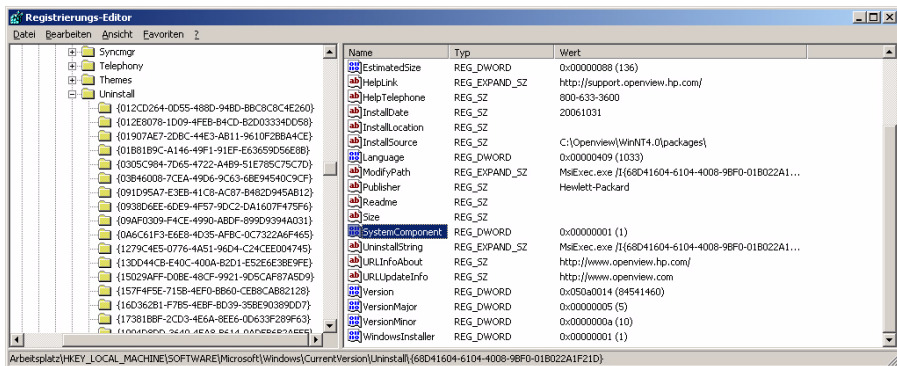
Managementserver

Variable Einstellungsdateien für den Server, z. B. Cache, Konfigurationseinstellungen, Protokolldateien und Service Packs werden nicht vom Deinstallationsprogramm entfernt.

Deinstallieren einer Service Desk-Aktualisierung

1. Wenn Sie Service Desk MR oder ein Service Pack aktualisiert haben und die Aktualisierung nun deinstallieren möchten, führen Sie zunächst die unter „Deinstallation von einem Windows-Betriebssystem“ auf Seite 202 beschriebenen Deinstallationssschritte aus.
2. Führen Sie anschließend die unten aufgeführten zusätzlichen Schritte aus.
 - a. Starten Sie den Registrierungs-Editor und wechseln Sie zum folgenden Schlüssel: `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall`
Eine Vielzahl an Unterschlüsseln wird angezeigt.
 - b. Ändern Sie den Wert jedes Schlüssels für `SystemComponent` in 0.
Dadurch wird die Komponente in der Systemsteuerung unter **Software** angezeigt. Wenn Sie den Wert auf 1 zurücksetzen, wird die Komponente wieder ausgeblendet.

Abbildung 11-1 Ändern des Wertes einer Systemkomponente



Die unten stehende Liste zeigt die richtige Deinstallationsreihenfolge.

1. HP OpenView Service Desk Demo (sofern installiert)
2. HP OpenView Service Desk Snapshot
3. HP OpenView Service Desk Configuration Post
4. HP OpenView Service Desk Configuration
5. HP OpenView Service Desk Module
6. HP OpenView Service Level Management Model
7. HP OpenView Service Designer Common
8. HP OpenView Service Level Management Object Hierarchy Server
9. HP OpenView Service Level Management Common
10. HP OpenView Service Level Management Util
11. HP OpenView Service Desk Application Server
12. HP OpenView Service Desk Common
13. HP OpenView Object Server Admin Server Package
14. HP OpenView Object Server Admin Common Package
15. HP OpenView Gui Framework Server
16. HP OpenView Common Reporting Model
17. HP OpenView Common Reporting Model Common
18. HP OpenView Common Metric Model
19. HP OpenView Common Metric Model Common
20. HP OpenView Core Data Model Server
21. HP OpenView Core Data Model Common
22. HP OpenView Object Server Package
23. HP OpenView Gui Framework Client
24. HP OpenView Object Server Common Package
25. HP OpenView Security Login Common Package
26. HP OpenView HTTP Communication Java
27. HP OpenView Security Core Java

28. HP OpenView Scheduler
29. HP OpenView Cross Platform Component Java
30. HP OpenView Tomcat Servlet Container
31. HP OpenView Apache Webserver
32. HP OpenView Process Control
33. HP OpenView HTTP Communication
34. HP OpenView Security Core
35. HP OpenView Cross Platform Component
36. HP OpenView JDK
37. HP OpenView JRE

Deinstallation von einem UNIX-basierten Betriebssystem

Die Deinstallation verläuft wie folgt:

1. Führen Sie einen Deinstallations-Befehl für jede installierte Komponente aus. Die ausführbaren Dateien der Komponenten befinden sich unter:

```
/opt/OV/Uninstall/<Komponente>/setup.bin
```

wobei sich <Komponente> auf die Komponente bezieht (z. B. Agent, Client, Server), die Sie deinstallieren möchten. Für jede Komponente werden Sie über einen Dialog dazu aufgefordert, Ihre Wahl zu bestätigen.

2. Überprüfen Sie, wenn der Vorgang abgeschlossen ist, ob die Komponente deinstalliert wurde. Geben Sie dazu Folgendes in die Befehlszeile ein:

```
#swlist -l patch | grep HPO
```

Dieser Befehl sollte null Ergebnisse liefern. Verwenden Sie die folgende alternative Methode, um die Komponente zu deinstallieren, falls dies nicht der Fall ist. Führen Sie den folgenden Befehl aus:

```
#swremove <Komponente>
```

wobei sich <Komponente> auf die Komponente bezieht, die Sie entfernen möchten.

3. Der folgenden Schritt ist optional. Er ermöglicht Ihnen, den Ordner einer Komponente zu entfernen, die deinstalliert wurde. Sie können den Ordner einer deinstallierten Komponente *nur dann entfernen, wenn auf Ihrem System kein anderes HP OpenView-Produkt vorhanden ist*. Führen Sie die folgenden Befehle aus, um den Inhalt eines Ordners zu entfernen:

```
#rm -rf /opt/OV/*
```

und

```
#rm -rf /var/opt/OV/*
```

Bei der Deinstallation nicht entfernte Dateien

Das Deinstallationsprogramm kann nur diejenigen Dateien entfernen, die in der ursprünglichen Installation enthalten waren.

Managementserver

Variable Einstellungsdateien für den Server, z. B. Cache, Protokolldateien und Service Packs werden nicht vom Deinstallationsprogramm entfernt. Entfernen Sie diese Dateien manuell.

Einleitung

In diesem Anhang werden ausführliche Informationen zur Optimierung der Java Virtual Machine (JVM) dargestellt. Die JVM wird von Service Desk verwendet, um große Benutzerzahlen auf einem einzelnen HP OpenView Service Desk-Managementserver zu unterstützen.

HINWEIS

Um die folgenden Abschnitte komplett verstehen zu können, sollten Sie über gute Java-Kenntnisse verfügen.

Die vom Service Desk-Managementserver verwendete JVM ist nicht für die Ausführung großer Anwendungen optimiert. Folglich sind bei mehr als ca. 50 Benutzern auf einem einzelnen Service Desk-Managementserver einige Anpassungen erforderlich.

Die beiden wichtigsten Bereiche, die bei einer großen Anzahl von Benutzern angepasst werden müssen, sind die Speicherreservierung sowie die Einstellungen für die Garbage Collection. Beide Bereiche werden in den folgenden Abschnitte erläutert.

Speicherreservierung

Der für die JVM reservierte Festplattenspeicher wird mithilfe der beiden folgenden, nicht standardgemäßen Optionen festgelegt. Beachten Sie bitte, dass sich nicht standardgemäße Optionen in späteren Versionen möglicherweise ändern.

- `Xms`: (*ursprüngliche Größe des Heap*)

Wenn die Heapgröße zu gering ist, muss sie während des Starts des Service Desk-Managementservers wiederholt angepasst werden. Zu jeder Größenanpassung gehört eine Garbage Collection, was zu entsprechenden Leistungseinbußen führt.

- `Xmx`: (*maximale Größe des Heap*)

Falls diese Einstellung zu niedrig ist, ist kein ausreichender Festplattenspeicher für alle Objekte der Anwendung vorhanden. Dies führt zu wiederholter Garbage Collection, da die JVM wiederholt versucht, den erforderlichen Festplattenspeicher zu finden.

Garbage Collection

Bei der der im Lieferumfang von Service Desk enthaltenen Hotspot JVM findet die Garbage Collection in Generationen statt: Eine Generation ist eine Sammlung von Objekten, die ungefähr gleichzeitig erstellt wurden. Die meisten Objekte überleben ihre Generation nicht, weshalb verschiedene Arten der Garbage Collection für die jüngste Generation und die älteren Generationen verwendet werden. Die Größe der jüngsten Generation, für die die effizienteste Garbage Collection durchgeführt werden kann, wird von zwei Nicht-Standard-Optionen gesteuert:

- `NewSize`: ursprüngliche Größe der neuen Generation.
- `MaxNewSize`: maximale Größe der neuen Generation.

Mit zunehmender Größe der neuen Generation werden die kleineren Garbage Collections immer seltener.

Weitere Informationen zur Garbage Collection finden Sie auf der Website zur Java-Dokumentation unter:

<http://java.sun.com/docs/hotspot/gc/>

Beispiel für die Befehlszeile

Bei Leistungstests wurde die folgende Java-Optionen-Befehlszeile für 700 simulierte Benutzer auf einem einzelnen Service Desk-Managementserver verwendet. Dies ist nur ein Beispiel, da die tatsächlichen Einstellungen sowohl von der verfügbaren Hardware (insbesondere Festplattenspeicher) als auch von der zu unterstützenden Arbeitslast abhängig sind.

```
-XX:MaxNewSize=64M -XX:NewSize=64M -Xms200M -Xmx1000M
```

Die beiden Optionen, denen '-XX:' vorangestellt ist, gewährleisten, dass die Größe jeder neuen Generation, bei der die Garbage Collection durchgeführt wird, genau 64 MB beträgt.

Die Option `-Xms` sorgt dafür, dass die JVM beim Starten 200 MB Speicher reserviert, und die Option `-Xmx` gewährleistet, dass nie mehr als 1000 MB Speicher reserviert werden. Beim Erreichen dieser Obergrenze wird eine größere Garbage Collection gestartet.

Allgemein führen größere Werte bei diesen Parametern zu einer Abnahme der Anzahl der Garbage Collections und einer Verbesserung der (wahrgenommenen) Leistung.

HINWEIS

Einige Faustregeln:

- Stellen Sie sicher, dass die Summe der `Xms` (ursprünglichen Größe der Heaps) aller Service Desk-Managementserver auf einem einzelnen Computer deutlich unter dem verfügbaren Speicherplatz bleiben (möglichst 50% unter dem verfügbaren Festplattenspeicher).
- Um sicherzustellen, dass immer ausreichend Festplattenspeicher zur Verfügung steht, sollte die Summe der `Xmx` (maximale Größe des Heap) aller Service Desk-Managementserver auf einem einzelnen Computer nicht den verfügbaren Speicherplatz übersteigen.
- Stellen Sie sicher, dass `NewSize` geringer ist als `Xms`, und `MaxNewSize` geringer als `Xmx`.
- `NewSize` sollte der gleiche Wert sein wie `MaxNewSize`, um sicherzustellen, dass die JVM nicht die Größe ihrer jüngsten Generation anpasst, und um somit eine bessere Leistungsfähigkeit zu erreichen.

B Fehlerbehebung in einer Installation

In diesem Abschnitt werden Probleme beschrieben, die die Ausführung von Service Desk oder den Aufbau einer Verbindung zum Server möglicherweise verhindern. Wenden Sie sich, sobald Sie den Service Desk-GUI-Client gestartet haben, an die Onlinehilfe, um Unterstützung bei Problemen mit Bezug auf Service Desk zu erhalten.

Fehlerbehebung bei der Installation

Im Idealfall wird die Installation von Service Desk fehlerfrei durchgeführt. Da es sich bei Service Desk jedoch um ein sehr fein abgestimmtes Produkt handelt, können auch geringfügige Abweichungen bei der Hardware oder Software zu unerwarteten Ergebnissen führen. In diesem Abschnitt werden verschiedene mögliche Problemszenarios sowie Vorschläge zur Lösung dargestellt.

Die hier aufgeführte Liste ist zwangsläufig unvollständig. Wenn ein Problem auftritt, das in diesem Abschnitt nicht beschrieben wird, oder ein Problem weiterhin besteht, nachdem Sie die hier aufgeführten Lösungsvorschläge ausgeführt haben, finden Sie auf der HP OpenView Support-Website unter folgender Adresse weitere Informationen:

<http://www.hp.com/managementsoftware/support>

Klicken Sie auf den Link, der zum OpenView-Support in Ihrer Region weist.

Erfolgreiche Installation

Wenn eine Installation fehlschlägt, bieten die folgenden Protokolldateien möglicherweise Hinweise zur Ursache des Problems.

- Konfigurations-Protokolldateien:

Auf einem Windows-Betriebssystem werden Konfigurationsdateien in dem Ordner gespeichert, der durch die %TEMP%-Umgebungsvariable benannt ist. Unter UNIX-basierten Betriebssystemen lautet die entsprechende Variable \$tmp.

Die Namens-Syntax für die Protokolldatei eines Installationsprogramms lautet:

```
<Komponente>_HPOvInstaller.txt
```

wobei sich <Komponente> auf die installierte Komponente bezieht. Für eine HP OpenView Service Desk-Managementserver-Installation lautet der Name der Protokolldatei beispielsweise server_HPOvInstaller.txt. Bei einer Service Desk Metric Agent-Installa-

tion lautet die entsprechende Datei:

`agent_HPOvInstaller.txt`.

Überprüfen Sie die Konfigurationsdateien auf Hinweise, die die fehlgeschlagene Installation möglicherweise erklären können.

- **Komponenten-Protokolldateien**

Auf allen Betriebssystemen befinden sich die Komponenten-Protokolldateien in dem `%OVDATADIR%/HPOvInstall`-Ordner, wobei sich `%OVDATADIR%` auf den Pfad bezieht, der durch die `%OVDATADIR%`-Variable benannt ist.

Die Namens-Syntax für die Protokolldatei auf einem Windows-Betriebssystem lautet:

`Ovapp_msi_<Komponente>_install.log`

Für UNIX-basierte Betriebssysteme lautet die Syntax:

`Ovapp_depot_<Komponente>_install.log`.

Komponentendateien enthalten Informationen zu der ursprünglichen Installation der Komponente. Durchsuchen Sie die Protokolldatei im Falle eines Windows-Betriebssystems nach dem String `Return Value 3`, der einen Fehler anzeigt.

- **Object Server-Protokoll**

Überprüfen Sie die Object Server-Protokolldatei, die sich im `%OVDATADIR%/log`-Verzeichnis befindet. Der Dateiname lautet `system0.0_enUS`. Diese Datei enthält Informationen über den Managementserver und dessen Tools. Prüfen Sie das Dateiende auf Hinweise zu Ausnahmen oder andere Fehlermeldungen zur Ursache des Problems.

Durchsuchen Sie im Falle eines UNIX-basierten Betriebssystems die `swagent.log`-Datei im `/var/adm/sw/-`Ordner. Suchen Sie nach dem `error`-String.

Neuinstallation auf einer vorhandenen Installation

Sie können auf einer funktionierenden Installation keine erneute Installation durchführen. Versuche in dieser Richtung beschädigen möglicherweise Ihre vorhandene Installation. Führen Sie stets eine komplette Deinstallation und danach eine Neuinstallation der Software durch.

Für die Neuinstallation:

1. Leeren Sie den Zwischenspeicher.
2. Deinstallieren Sie Service Desk von Ihrem System.
3. Entfernen Sie alle Service Desk-Verzeichnisse (falls diese nicht bereits erfolgreich vom Installationsprogramm entfernt wurden). Entfernen Sie unter Windows den Ordner Dokumente und Einstellungen\[aktueller Benutzer]\Anwendungsdaten\HP OpenView (falls kein Ordner eingeblendet wird, klicken Sie auf **Extras, Ordneroptionen** und auf die Registerkarte **Ansicht**. Wählen Sie **Versteckte Dateien und Ordner anzeigen**). Entfernen Sie anschließend den Installationsordner unter C:\Programme\HP OpenView\

Entfernen Sie unter UNIX den Installationsordner: /opt/OV

4. Installieren von Service Desk

Nach Installationsabbruch eine Neuinstallation durchführen

Wenn Sie den Installationsvorgang unter Windows abbrechen, entfernt das Installationsprogramm die Komponenten, die installiert wurden, bevor Sie auf **Cancel** (Abbrechen) geklickt haben. Dem angezeigten Dialogfeld können Sie entnehmen, wie weit die Deinstallation vorangeschritten ist. Einige Daten werden von Windows gespeichert. Auf diese Weise kann Windows erkennen, dass bereits ein Installationsversuch von Service Desk vorgenommen wurde.

Bei einer erneuten Installation von Service Desk wird ein Bildschirm angezeigt, in dem verschiedene Optionen zum Fortsetzen der Installation zur Auswahl stehen:

- Wenn Sie **Modify** (Ändern) wählen, wird der Installationsbildschirm für eine benutzerdefinierte Installation angezeigt, in dem Sie die zu installierenden Komponenten auswählen können.

- Wenn Sie **Repair** (Reparieren) wählen, wird mit einer typischen Installation fortgefahren und alle fehlenden und beschädigten Dateien werden durch „saubere“ Dateien aus dem Installationspaket ersetzt.

ACHTUNG

Die Option **Repair** repariert nur Dateien. Über diese Option werden keine Aufgaben im Anschluss an die Installation ausgeführt.

- Wenn Sie **Remove** (Entfernen) wählen, werden die übrigen Service Desk-Komponenten vollständig vom Computer entfernt.

Konsolensichtbarkeit auf einer Windows 2000-Plattform

Wenn Sie den HP OpenView Service Desk-Managementserver auf einer Windows 2000-Plattform installieren, scheint es unter bestimmten Umständen, dass die Konsole nicht gestartet ist, d. h. die Konsole scheint möglicherweise unsichtbar zu sein. Die empfohlene Lösung dafür ist die Installation von DirectX 9.0c. Die DirectX-Technologie können Sie herunterladen unter:

<http://www.microsoft.com/windows/directx/default.aspx>

Fehlerbehebung in einer Installation
Fehlerbehebung bei der Installation

C Festlegen der Datenbankgröße

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse verschiedener Tests beschrieben, die mit dem Ziel der Erstellung von Richtlinien für DB-Administratoren zum Festlegen der Datenbankgröße durchgeführt wurden.

Testbeschreibung

Verschiedene Tests wurden durchgeführt, während derer eine Service Desk-Datenbank installiert und in diese realistische Daten - sowohl live als auch generisch - geschrieben wurden. Die aus diesen Tests resultierenden Daten sind im Folgenden aufgeführt und bieten einen guten Schätzwert für das Festlegen der Größe. Die Abweichung von diesen Ergebnissen wird 5% nicht übersteigen.

Beachten Sie beim Festlegen der Datenbankgröße, dass die folgenden Elemente während der Tests nicht vorhanden waren:

- Sprachen: Sie können mit der Datenbank mehrere Sprachen installieren. Der für eine installierte Sprache erforderliche zusätzliche Speicherplatz ist begrenzt. Pro Sprache werden einschließlich der Indexe nicht mehr als 1,5 MB benötigt.
- Aktion und Regeln: Diese entsprechen den individuellen Kundenanforderungen. Die Tests wurden auf einer sofort einsatzfähigen Service Desk 5.0-Installation ausgeführt. Pro Set mit 1000 Aktionen und Regeln beträgt der erforderliche zusätzliche Speicherplatz 6 MB.
- Anhänge: Fügen Sie ca. 2 KB pro angehängtes A4-Blatt mit Standardtext hinzu.

HINWEIS

Die Tests wurden auf einer Oracle-Datenbank durchgeführt.

Testdaten

In die Datenbank wurden die folgenden Datenkomponenten geschrieben.

Tabelle C-1

Testdaten zum Festlegen der Größe

Komponente	Nummer
Geschlossene Servicecalls	55000
Offene Servicecalls	300
Offene Änderungen	1300
Geschlossene Änderungen	200

Tabelle C-1 **Testdaten zum Festlegen der Größe (Fortsetzung)**

Komponente	Nummer
Offene Probleme	150
Kunden	20000
Konfigurations-Komponenten	75000
Support-ServiceDesk (1. Leitung)	50
Support 2. Leitung	300
Support 3. Leitung	50
Konten	150
Geschäftsstandorte	250
Organisationen	250
Personendatensätze	20000
Arbeitsgruppen	13

Testergebnisse

Die Service Desk 5.0-Installation benötigte 175 MB Speicherplatz für Datenbankkomponenten wie Ansichten, Formulare, Regeln etc.

Nach dem Speichern der in Tabelle C-1 aufgeführten Daten stieg die Datenbankgröße auf 330 MB. Nach Abzug der Größe für die Service Desk 5.0-Installation kann festgestellt werden, dass 155 MB für die Datenspeicherung erforderlich sind.

Empfehlungen

Datenbankeinstellungen

Verwenden Sie die folgenden Einstellungen, um den reibungslosen Betrieb von Service Desk 5.0 mit einer Oracle-Datenbank zu gewährleisten:

- Erstellen Sie einen ausreichend großen Tablespace für die Anfangsdaten sowie für zusätzliche (hochgerechnete) Daten. Erstellen Sie einen Tablespace von mindestens 512 MB, falls in eine Datenbank wie im zuvor beschriebenen Test anfänglich 330 MB Daten geschrieben werden.
- Weisen Sie der Datenbank ausreichend internen Speicher zu. Sie sollten mindestens 25% des verfügbaren internen Speichers zuweisen. Beachten Sie, dass ein größerer Speicher die Leistung verbessert.
- Standardmäßig sind die Datenbankerweiterungen relativ klein. Zu viele kleine Erweiterungen behindern den Datenbankbetrieb. Erstellen Sie während der Installation des Service Desk-Managementserver Erweiterungen, die mindestens 10% des anfänglichen Tablespaces betragen.

Festlegen der Datenbankgröße

Empfehlungen

A

- Aktualisierung
 - Funktionsanpassungen, 81
 - Wiederherstellung der werkseitigen Standardeinstellungen, 79
- Anforderungen
 - Drittanbieter-Software
 - Adobe Acrobat, 50
 - Java Web Start, 49
 - Webbrowser, 39
 - Windows Script, 50
 - Installation
 - DNS-Umgebung, 48
 - Windows Terminal Services
 - Client-Support, 48
 - Windows Terminal Services (installieren von), 48
- Anhänge
 - Einrichten in Service Desk, 197
 - FTP-Server, 197
 - passives FTP, 197

B

- Befehle
 - OvObsServerMonitor, 115
- Berichte
 - Dokumentationsübersicht, 150
 - Elemente des Berichterstellungssystems, 149
 - Registrierung von Reporting-Daemons aufheben, 114
 - Übersicht, 147

D

- Datenbank
 - Einstellungen für die Oracle-Datenbank, 45
 - MS SQL Server
 - manuelle Konfiguration, 47
 - Oracle
 - Unicode-Zeichensatz, 45
 - unterstützte Datenbankserver, 44
- Datenbankserver
 - Hardwareanforderungen, 42
- Deinstallieren von Service Desk
 - Fehlerbehebung (HP-UX), 208
 - HP-UX-Plattformen, 207
 - nicht entfernte Dateien (HP-UX), 208

F

- Festlegen der Größe
 - Datenbank
 - Empfehlungen, 223
 - Testbeschreibung, 220
 - Testergebnisse, 222

G

- Garbage Collection
 - Java Virtual Machine, 211

H

- Hardwareanforderungen
 - Datenbankserver, 42
 - Managementserver
 - HP-UX, 41
 - Sun Solaris, 41, 42
 - Windows-Server, 41
 - Metrikadapter, 43
 - Service Desk Object Loader, 43
 - Service Desk-Agent, 43
 - Windows (Client), 40

I

- Installationsassistent
 - von einem freigegebenen Ordner aus starten, 54
 - von einer DVD starten, 54
- Installationsverfahren
 - Client unter Windows Terminal Services verwenden, 48
 - Managementserver
 - Client/Server-Zahlenverhältnis, 34
 - Datenintegration, 36
 - eingehende E-Mails, 35
 - Skalierung in einem Netzwerk, 34
 - Zugriffsrechte, 35
- Installationsvorgang
 - abgebrochene Installation
 - installierte Pakete behalten, 57
 - Aktualisierungen
 - Aspekte, 79
 - Funktionsanpassungen, 81
 - allgemeine Übersicht, 55
 - benutzerdefinierte Anpassung, 63
 - Deinstallationsmechanismus erstellen, 69
 - Einführungsbildschirme, 61
 - Festplattenspeicher prüfen, 66

Funktionen auswählen (benutzerdefinierte Installation), 65
Initialisierung, 58, 59
Installation beendet, 70
Installation, Registerkarte „Details“, 69
Installation, Registerkarte „Summary“ (Zusammenfassung), 68
Installationsreihenfolge, 72
Installationsreihenfolge (Windows), 72
Installationsreihenfolgen (UNIX-basiert), 73
Konfigurationsdatei, 59
Lizenzvereinbarung, 62
Managementserver
 Ablaufdiagramm zum Installationsprogramm (MS SQL Server), 82
 Ablaufdiagramm zum Installationsprogramm (Oracle), 83
 benutzerdefinierte Installation (Komponenten), 78
 Installationsszenarien, 76
 Kernel-Parameter HP-UX, 91
 Portzugriff, 85
 typische Installation (Komponenten), 78
nicht-grafische Installation auf UNIX-basierten Plattformen, 57
Überprüfung auf installierte Komponenten, 61
Verwendung des temporären Ordners deaktivieren, 89
Vorab-Zusammenfassung der Installation, 67
Vorab-Zusammenfassung der Installation (Symbole), 68

J

Java Virtual Machine
 Beispiel für die Befehlszeile, 211
 Faustregeln für die Verwendung, 212
 für Service Desk optimieren, 210
 Garbage Collection, 211
 Speicherreservierung, 210

Java Web Start
 konfigurieren, 133
 Konsole aktivieren, 130
 startfähige Java Web Benutzeroberflächen-Clients aktivieren, 79
 und ovconsolecmd-Dienstprogramm, 129
 Voraussetzungen für die Aktivierung, 130

K

Konfigurationsdatei
 Informationen, 60
 Speicherort, 60
Konsolensichtbarkeit
 Windows 2000, 217

L

Lizenzierung
 Drittanbieter-Software, 196
 Gültigkeit, 194
 Informationen zur SLM-Lizenzierung, 195
 Lizenzdetails anzeigen, 192
 Lizenztypen, 193
 permanente SLM-Lizenzen, 195
 SLM, 195
 SLM in der OpenView-Konsole, 196
 Überprüfungen in SLM, 196

M

MaConfigGui
 anhalten, 159
 Informationen zu, 159
 starten, 159
 Übersicht der Fenster, 160
Managementserver
 beenden, 113
 Client/Server-Zahlenverhältnis, 34
 Datenintegration, 36
 eingehende E-Mails, 35
 HP-UX (Anforderungen), 41
 Skalierung in einem Netzwerk, 34
 Snapshotinstallation, 70
 starten, 113
 Sun Solaris (Anforderungen), 41

-
- Sun Solaris (Hardwareanforderungen), 42
 - Windows (Hardwareanforderungen), 41
 - Metrikadapter
 - Hardwareanforderungen, 43
 - Konfigurationstool, 159
 - anhalten, 159
 - starten, 159
 - Übersicht der Fenster, 160
 - Liste der, 152
 - OVIS-MA konfigurieren, 164
 - OVPM-MA konfigurieren, 167
 - OVSN-MA konfigurieren, 171
 - MS SQL Server
 - manuelle Konfiguration, 47
 - N**
 - NIS-Umgebung
 - OvApacheA und UNIX-basierte Plattformen, 48
 - O**
 - OVIS-Metrikadapter
 - konfigurieren mit MaConfigGui, 164
 - OvObsServerMonitor, 115
 - OVPM-Metrikadapter
 - konfigurieren mit MaConfigGui, 167
 - OVSN-Metrikadapter
 - konfigurieren mit MaConfigGui, 171
 - P**
 - Ports
 - Liste zugewiesener Portnummern, 85
 - Protokolldateien
 - Installation
 - Speicherort der, 62
 - S**
 - Service Desk deinstallieren
 - Windows-Plattformen, 202
 - Service Desk Object Loader
 - Hardwareanforderungen, 43
 - Informationen, 184
 - Service Desk-Agent
 - anhalten, 181
 - Hardwareanforderungen, 43
 - Informationen, 176
 - starten, 181
 - Service Desk-Berichte
 - Dokumentationsübersicht, 150
 - Elemente des Berichterstellungssystems, 149
 - Registrierung von Reporting-Daemons
 - aufheben, 114
 - Übersicht, 147
 - SLM-Lizenzierung, 195
 - Informationen zu, 195
 - permanente, 195
 - Überprüfungen in der OpenView-Konsole, 196
 - Überprüfungen in SLM, 196
 - Snapshotinstallation
 - Informationen, 70
 - Speicherreservierung
 - Java Virtual Machine, 210
 - Support
 - Support-Website, 214
 - Symbole
 - Vorab-Zusammenfassung der Installation, 68
 - T**
 - temporärer Ordner
 - deaktivieren, 89
 - U**
 - Unicode
 - mit Oracle-Datenbank, 45
 - Unterstützte Datenbank
 - MS SQL Server
 - Authentifizierung, 47, 204
 - Mindestanforderungen, 46
 - unterstützte Datenbank
 - Oracle
 - Mindestanforderungen, 45
 - Tablespace-Einstellungen, 45
 - W**
 - Webkonsole
 - Funktionen, 128
 - Vorteile, 128
 - Windows Terminal Services, 48
 - mit Client verwenden, 48
 - Z**
 - Zugriffsrechte, 35
-

