

HP OpenView Service Desk 4.0

Guide d'installation

Première édition



i n v e n t

Référence fabricant : N/A

Août 2001

Informations légales

Hewlett-Packard ne fournit aucune garantie à propos de ce guide, y compris, mais non exclusivement en ce qui concerne les garanties implicites de qualité marchande et d'adaptation pour une utilisation particulière. Hewlett-Packard ne saurait être responsable des erreurs présentes dans ce guide ni des dommages directs, indirects, spéciaux, fortuits, ou consécutifs résultant de la mise à disposition, des performances ou de l'utilisation de ce matériel.

Droits limités. L'utilisation, la reproduction ou la divulgation par le gouvernement des Etats-Unis est sujette à des restrictions définies dans le sous-alinéa (c)(1)(ii) de la clause Rights in Technical Data and Computer Software du texte DFARS 252.227-7013.

Hewlett-Packard Company
3000 Hanover Street
Palo Alto, CA 94304 U.S.A.

Les droits pour les départements gouvernementaux ne faisant pas partie des départements de défense et les agences américaines sont définis dans le texte FAR 52.227-19 (c)(1,2).

Copyright © Copyright 2000, 2001 Hewlett-Packard Company

La nomenclature de chaque version de ce logiciel (et des guides associés) a été élaborée à des fins pratiques sur le plan commercial. Elle n'est pas conçue pour indiquer le degré d'originalité d'une version par rapport à une autre. L'étendue de la protection offerte par cette nomenclature et la durée du copyright doivent être déterminées de manière tout à fait indépendante de cette nomenclature.

Marques

Adobe® et Acrobat® sont des marques d'Adobe Systems Incorporated.

Helvetica* est une marque de Linotype-Hell AG et/ou ses filiales américaines ou étrangères.

Intel® est une marque déposée aux Etats-Unis par Intel Corporation.

Java™ est une marque déposée aux Etats-Unis par Sun Microsystems, Inc.

Microsoft® est une marque déposée aux Etats-Unis par Microsoft Corporation.

Oracle® est une marque déposée aux Etats-Unis d'Oracle Corporation, Redwood City, Californie.

Pentium® est une marque déposée aux Etats-Unis par Intel Corporation.

UNIX® est une marque déposée d'Open Group.

Windows NT® est une marque déposée aux Etats-Unis par Microsoft Corporation.

Windows® et MS Windows® sont des marques déposées aux Etats-Unis par Microsoft Corporation.

1. Introduction

Architecture	28
Programme d'installation	29
Processus d'installation	30
Fichiers installés	31
Droits d'accès du compte de démarrage Windows	32

2. Préparation à l'installation

Configuration requise	36
Client Service Desk	36
Serveur d'applications Service Desk	36
Serveur de base de données Service Desk	36
Service Desk Client Pages de service	36
Service Desk Serveur Web Pages de service	37
Service Desk Event Communicator	37
Configuration de la base de données Oracle	38
Paramètres Oracle	38
Avant d'installer Service Desk	39
Configuration de SQL Server	40
Machine virtuelle Java Microsoft	45
Installation de Microsoft VM pour Java	45
Autres logiciels tiers	48
Java Runtime Environment	48
Composants Microsoft Data Access	48
Adobe Acrobat Reader 4 (version anglaise)	48

3. Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données	51
Avant d'installer Service Desk	51
Installation de Service Desk	51
Assistant de configuration de base de données SQL Server	58
Assistant de configuration de base de données Oracle	66

4. Installation du client

Préparation de l'installation du client Service Desk	86
Installation par CD-ROM sur un PC client	87
Préparation de l'installation à partir d'un répertoire partagé	87
Préparation à l'installation par lien hypertexte	88

Sommaire

Installation du client	89
Assistant de connexion.	95

5. Installation des Pages de service

Installation des Pages de service sous Windows 2000 ou Windows NT	102
Configuration des Pages de service	108
Connexion de Tomcat et du serveur Web IIS sous Windows NT et Windows 2000	108
Installation des Pages de service avec le serveur Web Apache sous UNIX.	117
Installation d'Apache et de Tomcat	117
Installation des Pages de service	118
Configuration d'Apache et de Tomcat	119
Démarrage et test du serveur Web Apache	120
Dépannage des Pages de service sous Windows NT et 2000	121
Vérification de la connexion des Pages de service à Service Desk	121
Installation manuelle et configuration de Tomcat en tant que service	122
Installation manuelle et configuration de l'application Web des Pages de service Service Desk	123
Dépannage de la connexion de Tomcat et du serveur Web Apache sous Windows NT.	123
Dépannage de la connexion de Tomcat et du serveur Web IIS sous Windows NT ou 2000	124

6. Installation des intégrations

Intégrations	128
Outils d'intégration sur les plates-formes Solaris et HP-UX	132

7. Installation de l'Agent Service Desk

Agent Service Desk.	136
Plate-forme Windows	136
Plates-formes HP-UX	140
Plates-formes Solaris	143

Activation de l'Agent Service Desk	145
Sous Windows NT et/ou 2000.	145
Sous Windows 95 et/ou 98	145
Sous HP-UX et Solaris	145

8. Tâches post-installation

Licences	148
Obtention de la clé de licence	150
Changement de clé de licence.	151
Ajout de comptes	152
Utilisation d'un compte différent.	152

9. Mise à niveau à partir des précédentes versions de Service Desk

Introduction	154
Mise à niveau du serveur d'applications Service Desk	156
Mise à niveau de la base de données Service Desk	158
Mise à niveau de la base de données à l'aide de l'assistant de base de données.	159
Définition du compte de base de données par défaut	161
Préparation de la mise à niveau du client Service Desk	163
Installation par CD-ROM sur un PC client.	164
Préparation de la mise à niveau à partir d'un répertoire partagé.	164
Préparation de la mise à niveau à partir d'un lien hypertexte	165
Mise à niveau des clients Service Desk	167
Mise à niveau des agents Service Desk	169
Désinstallation de mises à niveau.	170

10. Versions des Service Packs

Service Packs	172
Comment se procurer les Service Packs	172
Installation des Service Packs	172
Désinstallation des Service Packs	172

11. Désinstallation de Service Desk

Clés de registre.	177
Fichiers à ne pas supprimer au moment de la désinstallation	178

A. Dépannage

Dépannage de l'installation	182
Connexion au serveur impossible.	182
Numéros de version.	183
Pages de service.	183
Service Desk 3.0 et 4.0 sur un seul PC client	183
Messages d'erreur ActiveX pendant l'installation.	184

Figures

Figure 2-1. Boîte de dialogue Propriétés de base de données	41
Figure 2-2. Boîte de dialogue Propriétés de la connexion SQL Server - Nouvelle connexion	42
Figure 2-3. Onglet Accès aux bases de données	43
Figure 2-4. Ecran de démarrage	46
Figure 2-5. Restart Virtual Machine	47
Figure 3-1. Ecran de démarrage	53
Figure 3-2. Installation du serveur d'applications Service Desk	54
Figure 3-3. Boîte de dialogue Server Destination Folder	55
Figure 3-4. Boîte de dialogue Server Ready to Install	56
Figure 3-5. Boîte de dialogue Server Installation Summary	57
Figure 3-6. Assistant de configuration de base de données	58
Figure 3-7. Boîte de dialogue de création ou de mise à niveau de base de données	59
Figure 3-8. Boîte de dialogue de création d'utilisateur de base de données	60
Figure 3-9. Boîte de dialogue Préparation à la création d'objets de base de données	60
Figure 3-10. Boîte de dialogue Choisissez le type de base de données	61
Figure 3-11. Boîte de dialogue de compte administrateur	62
Figure 3-12. Boîte de dialogue de compte utilisateur SQL Server	62
Figure 3-13. Boîte de dialogue Emplacement de fichier de données SQLServer	63
Figure 3-14. Boîte de dialogue Informations de base de données SQLServer	63

Figures

Figure 3-15. Boîte de dialogue Utilisateur SQL Server créé	64
Figure 3-16. Boîte de dialogue de chargement de données Démo	64
Figure 3-17. Assistant de configuration de base de données	65
Figure 3-18. Assistant de configuration de base de données	66
Figure 3-19. Boîte de dialogue de création ou de mise à niveau de base de données	67
Figure 3-20. Boîte de dialogue de création d'utilisateur de base de données	68
Figure 3-21. Boîte de dialogue Préparation à la création d'objets de base de données	68
Figure 3-22. Boîte de dialogue Choisissez le type de base de données	69
Figure 3-23. Boîte de dialogue de compte d'administrateur	69
Figure 3-24. Boîte de dialogue de compte utilisateur Oracle	70
Figure 3-25. Boîte de dialogue Créer fichiers de données et espaces de table	71
Figure 3-26. Boîte de dialogue Emplacement de fichier de données Oracle	71
Figure 3-27. Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table par défaut de l'application	72
Figure 3-28. Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index d'application	73
Figure 3-29. Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de référence de l'application	73
Figure 3-30. Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index de référence	74

Figures

Figure 3-31. Boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le magasin de données.	75
Figure 3-32. Boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le référentiel.	75
Figure 3-33. Boîte de dialogue de création d'utilisateur Oracle	76
Figure 3-34. Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table d'application.	77
Figure 3-35. Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index d'application	77
Figure 3-36. Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de référence de l'application	78
Figure 3-37. Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index de référence.	79
Figure 3-38. Boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le magasin de données.	79
Figure 3-39. Boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le référentiel.	80
Figure 3-40. Boîte de dialogue de création d'utilisateur Oracle	81
Figure 3-41. Boîte de dialogue Choisissez la taille d'environnement souhaitée Oracle	82
Figure 3-42. Boîte de dialogue Informations d'étendue de table Oracle	82
Figure 3-43. Boîte de dialogue de chargement de données Démo.	83
Figure 3-44. Assistant de configuration de base de données	84
Figure 4-1. Ecran de démarrage	90
Figure 4-2. Install Client	91
Figure 4-3. Boîte de dialogue Client Destination Folder	92

Figures

Figure 4-4. Boîte de dialogue Client Ready to Install	93
Figure 4-5. Boîte de dialogue Client Installation Summary	94
Figure 4-6. Assistant de connexion de Service Desk	95
Figure 4-7. Boîte de dialogue Serveur Service Desk	96
Figure 4-8. Boîte de dialogue Nom de compte et mot de passe	96
Figure 4-9. Boîte de dialogue Nom convivial	97
Figure 4-10. Boîte de dialogue Félicitations	98
Figure 5-1. Ecran de démarrage	103
Figure 5-2. Installation des Pages de service	104
Figure 5-3. Boîte de dialogue Service Pages Setup Type	105
Figure 5-4. Boîte de dialogue Service Pages Destination Folder	106
Figure 5-5. Boîte de dialogue Use Apache for SP	106
Figure 5-6. Boîte de dialogue Service Pages Installation Summary	107
Figure 5-7. Console de gestion IIS - Sous-menu	109
Figure 5-8. Assistant de création de répertoire virtuel - Ecran de bienvenue	110
Figure 5-9. Assistant de création de répertoire virtuel - Boîte de dialogue Alias	110
Figure 5-10. Assistant de création de répertoire virtuel - Boîte de dialogue Alias	111
Figure 5-11. Assistant de création de répertoire virtuel - Boîte de dialogue Permissions	112
Figure 5-12. Répertoire virtuel - Boîte de dialogue Propriétés	113
Figure 5-13. Répertoire virtuel - Boîte de dialogue Ajout d'un document par défaut	113

Figures

Figure 5-14. Répertoire virtuel - Boîte de dialogue Propriétés	114
Figure 5-15. Site Web par défaut - Boîte de dialogue Propriétés	115
Figure 5-16. Site Web par défaut - Boîte de dialogue Propriétés du filtre	115
Figure 5-17. Site Web par défaut - Boîte de dialogue Propriétés	116
Figure 6-1. Ecran de démarrage	129
Figure 6-2. Installation des intégrations	130
Figure 6-3. Boîte de dialogue Integrations Setup Type.	131
Figure 6-4. Boîte de dialogue Integrations Feature Selection.	131
Figure 6-5. Boîte de dialogue Integrations Ready to Install.	132
Figure 7-1. Ecran de démarrage	137
Figure 7-2. Install Agent.	138
Figure 7-3. Boîte de dialogue Agent Destination Folder	139
Figure 7-4. Boîte de dialogue Agent Ready to Install	140
Figure 7-5. Fichier HPOVSD - affichage X-windows	141
Figure 7-6. Mark For Install - affichage X-windows	141
Figure 7-7. Install (analysis) - affichage X-windows	142
Figure 7-8. Logfile - affichage X-windows	142
Figure 9-1. Boîte de dialogue de création ou de mise à niveau de base de données	160
Figure 9-2. Boîte de dialogue Comptes du serveur hp OpenView Service Desk.	161
Figure 11-1. Boîte de dialogue Ready to Uninstall	175
Figure 11-2. Boîte de dialogue Uninstallation Summary	175

Figures

Préface

Ce guide décrit l'installation du logiciel HP OpenView Service Desk 4.0. Les procédures décrites vous permettent de préparer l'installation et d'installer, de configurer ou de désinstaller les composants de Service Desk. La configuration d'une base de données vous est également expliquée. Une section Dépannage est également prévue, mais nous espérons qu'elle sera inutile.

Ce guide s'adresse aux administrateurs système responsables de l'installation et de la maintenance du serveur d'applications et de la base de données Service Desk, ainsi qu'aux utilisateurs qui souhaitent installer le client Service Desk. Il a été écrit puis vérifié principalement sur une plate-forme Windows® NT® 4.0 (ainsi que sur d'autres plates-formes lorsque cela était nécessaire, notamment HP-UX et Windows 2000), avec Apache Web Server 1.3.12 et Apache JServ 1.1. Les autres plates-formes ne sont pas exclues ; toutefois, quelques variations peuvent s'y produire sur des aspects peu importants tels que la taille des boîtes de dialogue.

Si vous souhaitez installer le serveur d'applications et le serveur de base de données Service Desk, vous devez posséder de solides connaissances en matière de bases de données, de serveurs et de réseaux. En revanche, les connaissances dans le domaine de la gestion informatique ne sont pas requises. Par ailleurs, vous devez disposer de l'accès à toutes les ressources nécessaires sur l'ordinateur ou le réseau où HP OpenView Service Desk sera installé.

Si vous souhaitez installer le client Service Desk, des connaissances informatiques de base suffisent. Il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances dans le domaine de la gestion informatique.

Nous vous conseillons de lire les sections correspondantes avant d'installer un composant HP OpenView Service Desk.

L'organisation de ce guide est la suivante :

- Le Chapitre 1, « Introduction », page 27 décrit la conception fonctionnelle de HP OpenView Service Desk ainsi que le processus d'installation de ce logiciel. Il fournit également la liste des fichiers (accompagnés de leur numéro de version) qui seront installés lors de l'installation de Service Desk. Il contient des informations importantes relatives au niveau d'autorisation du compte de

démarrage Windows.

- Le Chapitre 2, « Préparation à l'installation », page 35 vous indique où trouver des informations sur la configuration système requise pour Service Desk et sur les plates-formes prises en charge. Il décrit également les principaux logiciels tiers devant être installés avant HP OpenView Service Desk.
- Le Chapitre 3, « Installation du serveur d'applications », page 49 décrit les tâches à accomplir pour installer le serveur d'applications et configurer la base de données.
- Le Chapitre 4, « Installation du client », page 85 décrit les opérations à effectuer pour installer et connecter les clients.
- Le Chapitre 5, « Installation des Pages de service », page 99 indique comment installer et configurer les Pages de service sur les plates-formes Windows et UNIX®.
- Le Chapitre 6, « Installation des intégrations », page 127 présente l'installation des intégrations.
- Le Chapitre 7, « Installation de l'Agent Service Desk », page 135 explique comment installer et configurer l'agent Service Desk.
- Le Chapitre 8, « Tâches post-installation », page 147 décrit les étapes à suivre après l'installation : saisie des clés de licence, ajout de comptes utilisateur.
- Le Chapitre 9, « Mise à niveau à partir des précédentes versions de Service Desk », page 153 décrit les étapes à suivre pour mettre au niveau 4.0 une version 3.0 ou antérieure de Service Desk.
- Le Chapitre 10, « Versions des Service Packs », page 171 donne des informations essentielles sur les Service Packs et indique comment se les procurer.
- Le Chapitre 11, « Désinstallation de Service Desk », page 173 décrit les tâches que vous devez accomplir pour désinstaller intégralement HP OpenView Service Desk de votre système, y compris la suppression des fichiers et composants résidant sur les systèmes locaux. Il dresse également la liste des fichiers qui ne seront pas supprimés car ils peuvent être utilisés par d'autres applications installées sur votre système.
- L'Annexe A, « Dépannage », page 181 décrit la résolution de problèmes qui, dans certains cas, peuvent se produire durant l'installation.

Historique des révisions

Lorsqu'un guide est édité en même temps qu'un logiciel, il a été vérifié et testé, et donc estimé correct à sa date de publication. Cependant, des erreurs présentes dans le logiciel ou dans la documentation inconnues au moment de l'édition, ou de nouveaux développements importants, peuvent donner lieu à la diffusion d'un Service Pack comportant une documentation révisée. La documentation révisée peut également être publiée sur Internet. Reportez-vous à la section « Vos commentaires sont les bienvenus ! », page 26 pour connaître l'URL correspondante.

Lorsqu'un document est révisé, il comporte des barres verticales en marge de gauche qui signalent les parties modifiées. Elles ne marquent que le texte modifié ou inséré depuis l'édition ou la révision précédente.

Lorsque l'édition révisée d'un document est publiée, elle annule et remplace toutes les éditions antérieures.

Tableau 1 **Historique des révisions**

Numéro d'édition et indice de révision	Date de publication	Version du produit
Première édition	Août 2001	Service Desk 4.0

Publications associées

Cette section vous donne les références associées aux informations fournies dans ce guide. Elle offre une vue d'ensemble de la documentation Service Desk et énumère les publications auxquelles vous pourrez vous référer en utilisant ce guide.

La documentation de Service Desk

Service Desk met à votre disposition des manuels ainsi qu'une aide en ligne pour vous aider à utiliser le logiciel et à mieux comprendre ses grands principes. Cette section décrit les informations disponibles et vous indique comment y accéder.

REMARQUE

Cette section indique les publications fournies avec Service Desk 4.0. Des Service Packs ultérieurs peuvent donner lieu à des mises à jour de ces publications, ou à de nouvelles publications. Pour connaître la documentation fournie dans les Service Packs, veuillez consulter le fichier `Readme` du dernier Service Pack. Les Service Packs et les dernières versions des publications sont disponibles sur Internet. Reportez-vous à la section “Vos commentaires sont les bienvenus !” de cette préface pour connaître les URL correspondantes.

-
- Le fichier `Readme.htm` du CD-ROM de Service Desk contient des informations qui contribueront à vous familiariser avec Service Desk. Il contient également tous les renseignements de dernière minute disponibles après l'impression de la documentation.
 - Les *HP OpenView Service Desk : Informations de version* décrivent les fonctionnalités de Service Desk. Elles donnent également des informations pour vous aider à :
 - comparer les fonctions de ce logiciel avec celles des versions antérieures ;
 - résoudre les problèmes connus.

Les Informations de version se trouvent dans un fichier au format PDF sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Le nom du fichier est `Release_Notes.pdf`.

- Le *HP OpenView Service Desk : Guide de l'utilisateur* introduit les principes de base de Service Desk. Il donne un aperçu général de ce

qu'il est possible de faire avec Service Desk, et explique les tâches usuelles des différents types d'utilisateurs du logiciel. Des scénarios sont présentés pour illustrer la mise en pratique des fonctions décrites.

Le Guide de l'utilisateur se trouve dans un fichier au format PDF sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Le nom du fichier est `User's_Guide.pdf`.

- La *HP OpenView Service Desk : Liste des plates-formes prises en charge* vous permet de déterminer la configuration requise en matière de logiciels. Elle indique les versions de logiciel prises en charge par Hewlett-Packard pour Service Desk 4.0.

Le Liste des plates-formes prises en charge se trouve dans un fichier au format PDF sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Le nom du fichier est `Supported_Platforms_List.pdf`.

- Le *HP OpenView Service Desk : Guide d'installation* couvre tous les aspects de l'installation de Service Desk.

Ce guide se trouve dans un fichier au format PDF sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Le nom du fichier est `Installation_Guide.pdf`.

- Le *HP OpenView Service Desk : Administrator's Guide* fournit des informations destinées aux administrateurs système pour configurer et maintenir le serveur d'applications Service Desk de manière à ce que les clients puissent l'utiliser.

Ce guide se trouve dans un fichier au format PDF sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Le nom du fichier est `Administrator's_Guide.pdf`.

- Le *HP OpenView Service Desk : Data Exchange Administrator's Guide* explique les concepts sous-jacents du processus d'échange de données et donne des instructions détaillées pour exporter des données à partir d'applications externes et les importer dans Service Desk. Le processus d'échange de données inclut l'importation d'événements de service particuliers ou de lots de données.

Ce guide se trouve dans un fichier au format PDF sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Le nom du fichier est `Data_Exchange.pdf`.

- Le *HP OpenView Service Desk : VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide* explique l'intégration de Service Desk et de

VantagePoint pour Windows et UNIX®. Ce guide couvre l'installation et la configuration de l'intégration, et explique comment exécuter les différentes opérations disponibles avec celle-ci.

Ce guide se trouve dans un fichier au format PDF sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Le nom du fichier est `VPO_Integration_AG.pdf`.

- Le document *HP OpenView Service Desk: Migration Guide* donne un aperçu détaillé de la migration d'ITSM 5.7 vers Service Desk 4.0, ainsi qu'une analyse des différences entre ces deux applications. Des instructions détaillées vous guident lors de l'installation, de la configuration ou de tout autre opération nécessaire pour réussir la migration.

Ce guide se trouve dans un fichier au format PDF sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Le nom du fichier est `Migration_Guide.pdf`.

- Le *HP OpenView Service Desk : API Programmer's Guide* fournit des informations pour créer des intégrations personnalisées avec Service Desk. Ce guide décrit la structure de l'API (interface de programmation d'application) fournie avec Service Desk et explique certaines fonctions de base illustrées par des exemples. L'API étend l'environnement de HP OpenView Service Desk en fournissant un accès de programmation indépendant aux fonctions centrées sur les données de l'environnement du serveur d'applications de Service Desk.

Ce guide se trouve dans un fichier au format PDF sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Le nom du fichier est `API_pg.pdf`.

- Le *HP OpenView Service Desk : Web API Programmer's Guide* fournit des informations pour créer des intégrations personnalisées avec Service Desk à l'aide de l'API Web de Service Desk. Cette API est particulièrement adaptée au développement d'applications Web.

Le Web API Programmer's Guide se trouve dans un fichier au format PDF sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Le nom du fichier est `Web_API_pg.pdf`.

- Le *HP OpenView Service Desk : Dictionnaire de données* contient des informations utiles sur la structure de l'application.

Il se trouve dans un fichier au format HTML sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Le nom du fichier est `Data_Dictionary.htm`.

- Le CD-ROM de formation assistée par ordinateur de *HP OpenView Service Desk 4.0* est conçu pour vous aider à apprendre le fonctionnement de ce logiciel en tant qu'utilisateur ou en tant qu'administrateur système. Il contient des vidéos de démonstration et des textes d'accompagnement expliquant et montrant comment effectuer des tâches très diverses avec l'application. Il explique en outre les principes de base de celle-ci.

Ce CD-ROM est livré systématiquement avec le logiciel Service Desk. Il sera disponible pour expédition peu après la mise sur le marché de ce dernier.

- L'aide en ligne regroupe de nombreuses informations, notamment :
 - des instructions sur les procédures à suivre pour effectuer certaines tâches, que vous soyez un utilisateur novice ou expérimenté ;
 - des informations générales pour vous aider à mieux comprendre les concepts sous-jacents et la structure de Service Desk ;
 - des informations sur les messages d'erreur qui peuvent s'afficher lorsque vous utilisez Service Desk, ainsi que des moyens de résoudre ces problèmes ;
 - une aide pour en savoir plus sur l'aide en ligne.

L'aide en ligne est automatiquement installée avec l'application et peut être appelée depuis Service Desk. Reportez-vous à la section « Utilisation de l'aide en ligne » ci-dessous pour de plus amples informations.

Lecture des fichiers PDF

Vous pouvez visualiser et imprimer les fichiers PDF avec Adobe® Acrobat® Reader. Ce logiciel est fourni sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. Pour obtenir des instructions relatives à son installation, ouvrez le fichier `readme.htm` du CD-ROM.

La dernière version d'Adobe Acrobat Reader est aussi disponible gratuitement sur le site Internet d'Adobe à l'adresse suivante : <http://www.adobe.com>.

Utilisation de l'aide en ligne

Il existe différentes façons d'accéder à l'aide en ligne à partir de Service Desk :

- Pour obtenir de l'aide sur la fenêtre ou la boîte de dialogue dans

laquelle vous travaillez, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Appuyez sur **F1**.
- Cliquez sur le bouton d'aide de la barre d'outils .
- Choisissez `Aide` dans le menu `Aide`.
- Cliquez sur le bouton Aide  dans une boîte de dialogue.
- Pour obtenir de l'aide sur un sujet spécifique au moyen du sommaire ou de l'index du système d'aide en ligne, procédez comme suit : Choisissez `Sommaire` et `index` dans le menu `Aide`.

Une fois dans la fenêtre de l'aide, vous pouvez obtenir des explications sur le fonctionnement de l'aide en ligne en cliquant sur le bouton `Aide` de la barre d'outils :



Service Desk met également à votre disposition des info-bulles et une aide « *Qu'est-ce que c'est ?* » pour les éléments de l'interface graphique tels que les boutons, les boîtes de dialogue et les menus.

Une *info-bulle* est une brève description d'un élément de l'interface graphique. Pour afficher une info-bulle, positionnez le pointeur de la souris sur l'élément. L'info-bulle apparaît à l'emplacement du pointeur.

L'aide « *Qu'est-ce que c'est ?* » est une brève explication sur la manière d'utiliser l'élément. Ce type d'aide fournit généralement plus de renseignements que les info-bulles. Pour afficher l'aide « *Qu'est-ce que c'est ?* » :

1. Activez tout d'abord le mode « *Qu'est-ce que c'est ?* » de l'une des manières suivantes :
 - Appuyez sur **Maj+F1**.
 - Cliquez sur le bouton « *Qu'est-ce que c'est ?* » de la barre d'outils .
 - Choisissez `Qu'est-ce que c'est ?` dans le menu `Aide`.
 - Dans les boîtes de dialogue, cliquez sur le bouton représentant un point d'interrogation  situé dans la barre de titre.

Le pointeur de la souris prend alors l'aspect « *Qu'est-ce que c'est ?* » .

2. Cliquez sur l'élément pour lequel vous souhaitez obtenir des renseignements. Une fenêtre indépendante contenant les renseignements s'affiche alors.

Pour fermer cette fenêtre, cliquez n'importe où dans l'écran ou appuyez sur une touche du clavier.

Conventions typographiques

Le tableau ci-dessous décrit les conventions typographiques utilisées dans ce guide.

Police	Élément auquel la police se rapporte	Exemple
<i>Italique</i>	Références à des titres d'ouvrage Texte mis en valeur	Voir également le <i>HP OpenView Service Desk : Guide d'installation</i> . <i>Ne supprimez pas</i> l'utilisateur système.
Gras	Première utilisation d'un terme expliqué dans le glossaire	L' appel de service est le point de départ de l'enregistrement des incidents.
Courier	Noms de menu Options de menu Noms de bouton Noms de fichier Données générées par ordinateur, telles que les lignes de commande et les listages de programme	Vous pouvez adapter la vue de données avec les options du menu Affichage. Choisissez Enregistrer dans le menu. Cliquez sur Ajouter pour ouvrir la boîte de dialogue Ajouter un appel de service. Pour démarrer l'installation, cliquez deux fois sur setup.htm. Si le système affiche C:\>dir a: le périphérique n'est pas prêt vérifiez si la disquette se trouve dans le lecteur.
Courier gras	Entrée de l'utilisateur : texte à saisir dans un champ ou sur une ligne de commande	Si l'appel de service doit être traité dans les 30 minutes, entrez 30 .
<i>Courier italique</i>	Texte remplaçable : texte à remplacer par une chaîne adaptée à votre cas	Recherchez le répertoire X:\\Setup, où X correspond à votre lecteur de CD-ROM.

Police	Élément auquel la police se rapporte	Exemple
Helvetica gras	Touches du clavier Le signe plus (+) indique que vous devez appuyer sur la première touche (Ctrl dans l'exemple), la maintenir enfoncée, puis appuyer sur la seconde touche (F1 dans l'exemple).	Appuyez sur Ctrl+F1 .

Vos commentaires sont les bienvenus !

Afin de connaître vos exigences et de mieux y répondre, transmettez-nous vos commentaires et suggestions. Nous sommes curieux de connaître votre opinion sur ce guide et vous invitons à nous signaler tout problème ainsi qu'à nous soumettre les améliorations possibles. Vous pouvez nous envoyer vos commentaires par Internet, en vous connectant à la section des commentaires du site Web de HP, à l'adresse suivante :

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

Si vous trouvez des erreurs qui affectent l'utilisation du produit, veuillez contacter le Centre d'assistance HP ou votre responsable support.

Les dernières versions des guides des produits OpenView, y compris celles de Service Desk, sont disponibles sur le site Web de HP, à la section réservée aux guides à l'adresse suivante :

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

Les patches des logiciels et les mises à jour de la documentation diffusés après le lancement de nos produits seront disponibles sur notre site Web à l'adresse suivante :

<http://support.openview.hp.com/cpe/patches>

1 Introduction

Ce chapitre décrit l'architecture et le processus d'installation du logiciel HP OpenView Service Desk. Il fournit également la liste des fichiers (accompagnés de leur numéro de version) qui seront installés lors de cette installation.

Architecture

HP OpenView Service Desk possède une architecture à trois niveaux, ce qui signifie que ce logiciel est structuré en trois couches :

- serveur de base de données
- serveur d'applications
- client

Une configuration spécifique s'applique aux ordinateurs serveurs et clients. Ceux-ci sont des machines distinctes. Toutefois, le logiciel du serveur d'applications doit résider sur un ordinateur central accessible à tous les ordinateurs clients.

Programme d'installation

L'installation de base de Service Desk porte sur deux programmes distincts :

- Serveur

Ce programme installe le logiciel sur un serveur du réseau, permettant ainsi aux clients d'accéder à la base de données. Le programme d'installation du serveur installe les logiciels suivants :

- le logiciel du serveur d'applications. Ce serveur supervise l'application installée sur les PC clients et l'assiste le cas échéant, en cas de mise à jour de la version ou de communication avec la base de données, par exemple.
- le logiciel du serveur de base de données. C'est là que sont stockées toutes les données. La base de données peut être une base de données Oracle® ou Microsoft® SQL Server.
- le logiciel client, pour tester et configurer le serveur d'applications.

- Client

Le programme d'installation du client va installer le logiciel nécessaire à l'utilisation de Service Desk à partir d'un PC client du réseau.

Processus d'installation

Le processus d'installation de HP OpenView Service Desk se résume à trois étapes successives :

1. Le programme d'installation de l'application installe les logiciels client et serveur de l'application Service Desk sur le serveur.
2. Le programme de configuration de base de données configure la base de données à partir du site du serveur d'applications.
3. Sur chaque machine client, le programme d'installation client exécute un programme destiné à installer le logiciel client.

Fichiers installés

La liste ci-dessous donne un aperçu des fichiers installés lors de l'exécution du programme d'installation de Service Desk. Cette liste n'est pas exhaustive ; elle ne comprend que les fichiers dont le numéro de version est important. Il se peut que certains de ces fichiers aient déjà été installés sur votre ordinateur avant l'installation de HP OpenView Service Desk. S'il s'agit de versions plus anciennes, elles sont remplacées par les versions figurant ci-après. Si, à l'inverse, vous possédez des versions plus récentes de ces mêmes fichiers, le programme d'installation ne les écrase pas.

- Fichiers installés dans le répertoire %Windir%\system32 :
 - Serveur d'applications (seulement si des intégrations sont installées) :
 - msvcp60.dll version 6.0.8168.0
 - mfc42.dll version 6.0.8665.0
 - msvcrt.dll version 6.1.8637.0
 - Toutes configurations (serveur d'applications et client) :
 - msvbvm60.dll version 6.0.88.77
 - hhctrl.ocx version 4.74.8793.0
 - itircl.dll version 4.72.7277.0
 - itss.dll version 4.72.8085.0
 - hh.exe version 4.74.8793.0
- Fichiers installés dans le répertoire %CommonFiles% avec leur propre sous-répertoire :
 - OCX Control ChartFX98 :
 - cfx4032.ocx version 4.0.21.0
 - cfx4data.dll version 1.0.7.0
 - sfxbar.dll version 1.0.15.1
 - OCX Control GridEx :
 - GridEX20.ocx version 2.0.0.2193
 - Grid20Fix.dll version 1.0.0.0
 - OCX Control SSTBars :
 - sstbars2.ocx version 2.0.3.6
 - OCX Control SupraSoft :
 - Psuite.ocx version 1.7.1.0

Droits d'accès du compte de démarrage Windows

Il est important que le compte Windows (2000 ou NT) qui démarre le service HP OpenView Service Desk dispose des droits d'accès à tous les serveurs, lecteurs et dossiers que Service Desk est susceptible d'utiliser.

Si le compte de démarrage ne dispose pas des droits suffisants, certaines fonctionnalités de Service Desk risquent de ne pas être disponibles. Par exemple, une fonction de Service Desk est sa capacité à créer automatiquement un appel de service à la réception d'un e-mail en provenance d'un client, lequel sera inclus à l'appel de service en tant que pièce jointe. Cependant, les messages e-mail sont stockés dans un dossier de pièces jointes spécifié (parfois sur un serveur de fichiers dédié). Si le compte de démarrage ne dispose pas des droits pour accéder à ce dossier, l'appel de service ne sera pas créé, ni le message e-mail stocké.

La vérification des droits d'accès du compte de démarrage est également pertinente en vue d'opérations de sauvegarde de base de données sur des lecteurs partagés, puisque ce compte doit pouvoir accéder au lecteur partagé.

Au moment de l'installation de Service Desk, le compte système est défini comme compte de démarrage par défaut du service.

Pour vérifier ou changer le compte de démarrage :

1. Dans le menu **Démarrer** de Windows, choisissez **Paramètres**.
2. Dans le sous-menu **Paramètres**, sélectionnez **Panneau de configuration**. La boîte de dialogue **Panneau de configuration** s'affiche.
3. Dans le **Panneau de configuration**, cliquez deux fois sur l'icône **Services**. La boîte de dialogue **Services** s'affiche.
4. Dans cette boîte, sélectionnez **HP OpenView Service Desk Service**, puis cliquez sur le bouton **Démarrage.Service** s'affiche.
5. Le compte de démarrage actuellement sélectionné figure dans la zone **Ouvrir une session en tant que** de la boîte de dialogue **Service**. Pour changer ce compte, sélectionnez le bouton radio **Ce compte** et entrez le nom et le mot de passe du compte.

REMARQUE

Indépendamment du compte choisi comme compte de démarrage, il est recommandé de désactiver la période d'expiration du mot de passe.

Introduction

Droits d'accès du compte de démarrage Windows

2 Préparation à l'installation

Ce chapitre explique comment rechercher les informations relatives à la configuration système requise pour Service Desk et aux plates-formes prises en charge. Il décrit également les principaux logiciels tiers devant être installés avant HP OpenView Service Desk.

Configuration requise

Cette section établit la configuration matérielle minimale requise pour chacun des composants de Service Desk 4.0. Pour la configuration requise en matière de logiciels, reportez-vous à la *HP OpenView Service Desk : Liste des plates-formes prises en charge*. Vous trouverez ce document sur le CD-ROM HP OpenView Service Desk 4.0, à l'emplacement `\Doc\Supported_Platforms_List.htm`.

Client Service Desk

- Processeur : Intel® Pentium® 166 MHz (200 MHz minimum recommandé)
- Mémoire : 64 Mo de RAM (128 Mo minimum recommandé)
- Espace disque : 55 Mo
- Ecran : résolution 800 x 600, 256 couleurs (résolution 1024 x 768, couleurs 16 bits ou plus recommandé)
- Connexion réseau : TCP/IP 28,8 K (56 Mo minimum recommandé)

Serveur d'applications Service Desk

- Processeur : Intel Pentium 350 MHz (700 MHz minimum recommandé)
- Mémoire : 256 Mo de RAM
- Espace disque : 80 Mo
- Connexion réseau : TCP/IP, 10 Mb/s

Serveur de base de données Service Desk

- Connexion réseau : TCP/IP, 10 Mb/s

Service Desk Client Pages de service

- Processeur : Intel Pentium 90 MHz (166 MHz minimum recommandé)

- Mémoire : 32 Mo de RAM
- Ecran : résolution 800 x 600, 256 couleurs (résolution 1024 x 768, couleurs 16 bits ou plus recommandé)
- Connexion réseau : TCP/IP 28,8 K (56 Mo minimum recommandé)

Service Desk Serveur Web Pages de service

- Mémoire : 128 Mo de RAM (256 Mo minimum recommandé)
- Espace disque : 2 Mo
- Connexion réseau : TCP/IP, 10 Mb/s

Service Desk Event Communicator

Agent Service Desk

- Espace disque : 200 Ko sur plate-forme Windows® ou 20 Mo sur plate-forme UNIX®
- Connexion réseau : TCP/IP 28,8 K

Service Desk Service Event

- Espace disque : 2 Mo sur plate-forme Windows ou 200 Ko sur plate-forme UNIX
- Connexion réseau : TCP/IP 28,8 K

Configuration de la base de données Oracle

Pour savoir comment créer une base de données Oracle, consultez la documentation Oracle.

Pour configurer une base de données Oracle en vue de l'utiliser avec Service Desk 4.0, lancez le programme d'installation du serveur d'applications de Service Desk. Ce programme comprend un assistant de configuration qui vous aidera à configurer la base de données et à créer les espaces de tables ainsi que les utilisateurs.

Vous pouvez également créer vous-même, avant l'installation du logiciel, les espaces de tables et les utilisateurs ; dans ce cas, vous utiliserez l'assistant de configuration pendant l'installation, mais en ignorant certains écrans. Si vous choisissez de créer les espaces de tables et les utilisateurs avant l'installation, suivez les directives ci-dessous :

1. Assurez-vous que l'espace disponible dans les espaces de tables est d'au moins 50 Mo.
2. Créez au moins un utilisateur de base de données. La présence de deux utilisateurs (`service_desk` et `service_desk_repo`) peut accroître la performance sur les gros systèmes. Leurs noms peuvent contenir indifféremment des majuscules et des minuscules.
3. La configuration minimale recommandée est la suivante :
 - `db_block_size` : 8 Ko
 - `shared_pool_size` : 20 Mo
 - `db_file_multiblock_read_count` : 16-32
 - `db_block_buffers` : 550
 - `processes` : 100
 - `dml_locks` : 200
 - `log_buffer` : 32768

Paramètres Oracle

Si vous voulez utiliser le signe Euro dans votre base de données, le serveur et les clients devront utiliser la même page de code. Le jeu de caractères de base de données à utiliser est WE8ISO8859P15. Toutes les versions du serveur Oracle ne gèrent pas le signe Euro ; pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Configuration requise », page 36.

Si vous envisagez d'utiliser Service Desk avec plusieurs langues, ou bien un jeu de caractères non occidental, paramétrez votre base de données Oracle afin qu'elle utilise le jeu de caractères Unicode UTF8.

Oracle doit être paramétré pour une optimisation basée sur les règles. C'est normalement le cas lors d'une installation Oracle standard. Toutefois, si votre base de données Oracle est configurée pour utiliser les statistiques (et non des règles), les temps d'exécution de certaines fonctions de Service Desk peuvent être de 20 à 50 fois plus importants qu'en temps normal. Consultez la documentation Oracle pour toute information concernant l'optimisation basée sur les règles.

Avant d'installer Service Desk

Après l'installation d'une base de données Oracle sur un serveur de base de données utilisant le système d'exploitation Windows, il est nécessaire de redémarrer ce serveur avant d'y installer Service Desk. Un client Oracle NET8 doit être installé sur toutes les machines où le serveur d'applications Service Desk sera installé, à l'exception du serveur de base de données, et ces machines doivent être redémarrées avant de procéder à l'installation de Service Desk.

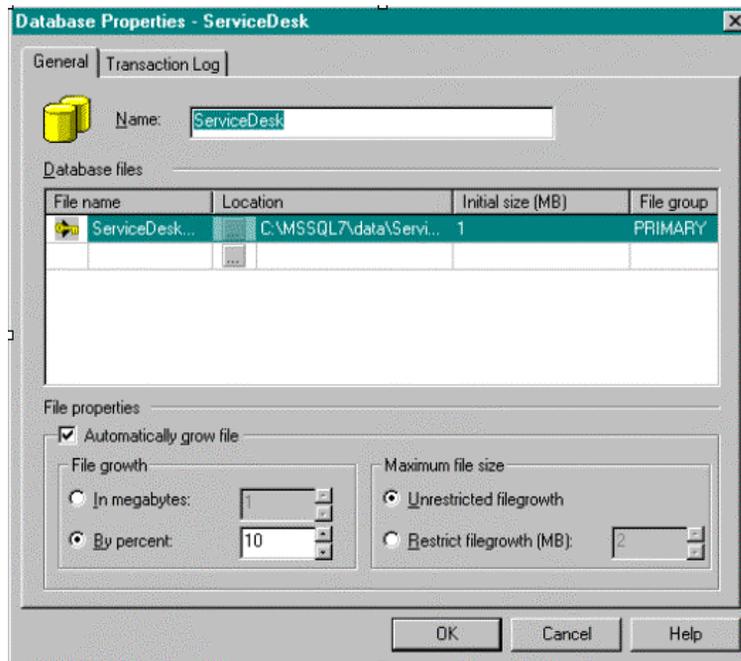
Configuration de SQL Server

Pour connaître la procédure d'installation de SQL Server, consultez la documentation correspondante.

Cette procédure est facultative puisque l'assistant de configuration va configurer la base de données. Si vous choisissez de créer une base de données SQL Server manuellement, assurez-vous que vous disposez d'au moins 50 Mo d'espace disque disponible sur le système de fichiers où réside SQL Server. Pour créer une base de données SQL Server, procédez comme suit :

1. Lancez SQL Server Enterprise Manager. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec accès au rôle d'administrateur système.
2. Sélectionnez le serveur sur lequel la base de données Service Desk va être installée. Cliquez sur le signe Plus pour développer l'arborescence du serveur.
3. Créez la base de données en cliquant sur Bases de données avec le bouton droit de la souris. Sélectionnez Nouvelle base de données. La boîte de dialogue Propriétés de base de données s'affiche :

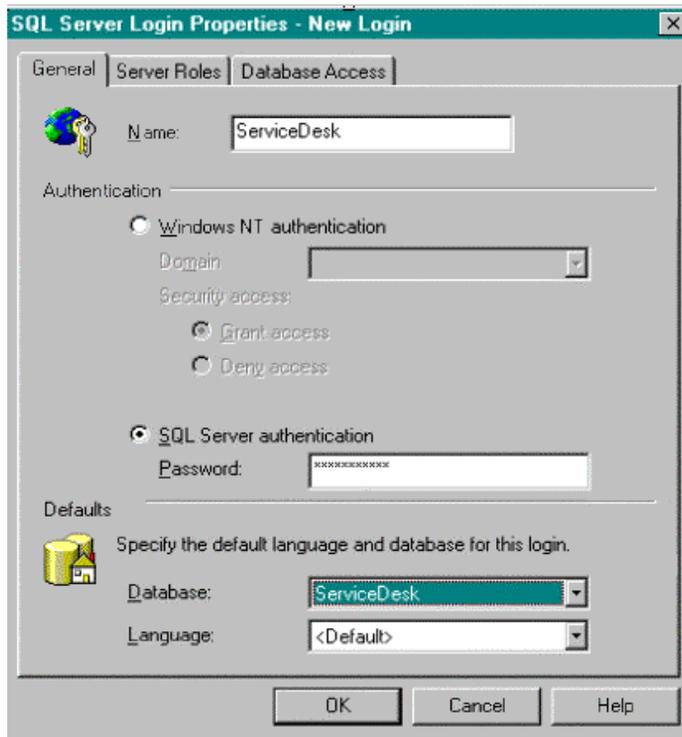
Figure 2-1 Boîte de dialogue Propriétés de base de données



4. Dans la boîte de dialogue, entrez :
Nom : **ServiceDesk**.
Acceptez les valeurs par défaut définies pour les autres options.
Cliquez sur OK.
5. Créez une connexion SQL Server en sélectionnant Sécurité. Cliquez sur Connexions avec le bouton droit de la souris et choisissez Nouvelle connexion. La boîte de dialogue Propriétés de la connexion SQL Server s'affiche :

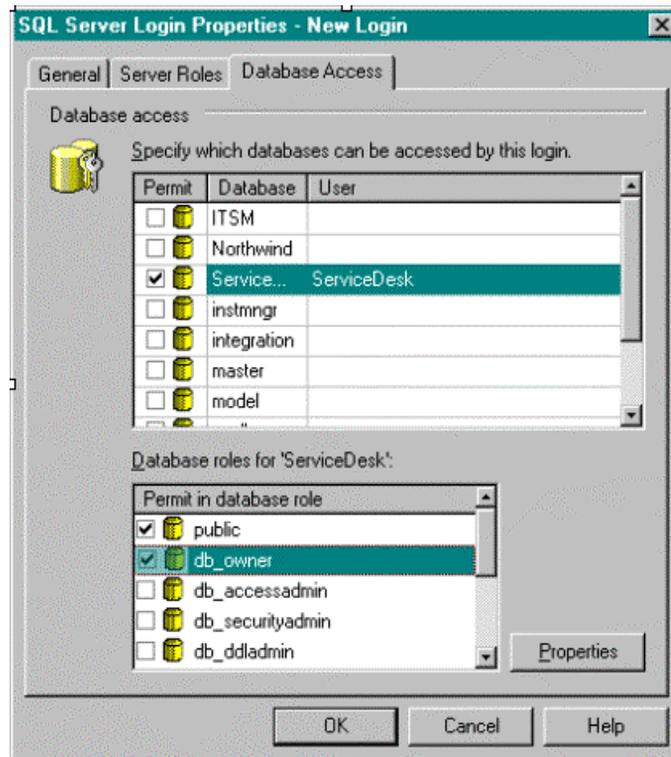
Préparation à l'installation
Configuration de SQL Server

Figure 2-2 **Boîte de dialogue Propriétés de la connexion SQL Server - Nouvelle connexion**



6. Dans la boîte de dialogue, entrez :
Nom : **ServiceDesk**
Sélectionnez Authentification SQL Server.
Mot de passe : entrez un mot de passe
Base de données par défaut : Sélectionnez ServiceDesk dans la liste.
Langue : Acceptez la langue par défaut
Ne cliquez pas encore sur OK !
7. Sélectionnez l'onglet Accès aux bases de données.

Figure 2-3 Onglet Accès aux bases de données



8. Dans la page de l'onglet Accès aux bases de données, sélectionnez la base de données ServiceDesk. Sélectionnez la case à cocher Autoriser. Sélectionnez le rôle db_owner pour la base de données ServiceDesk. Cliquez sur OK.

Vous venez de créer votre base de données SQL Server.

Les objets de la base de données Service Desk sont créés par le biais du programme d'installation de Service Desk.

REMARQUE

Pour que le signe Euro soit pris en charge dans SQL Server Engine, sélectionnez l'une des pages de code suivantes : 1252/ISO (par défaut) ; CP1250 ; CP1251 ; CP1253 ; CP1254 ; cp1255 ; CP1256 ; CP1257. Certaines versions de SQL Server ne possèdent pas les définitions d'ordre de tri incluant le symbole de l'Euro ; pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Configuration requise », page 36.

Machine virtuelle Java Microsoft

Installez Microsoft VM pour Java sur les machines clients et serveur d'applications avant de commencer l'installation de HP OpenView Service Desk. Cette opération est recommandée car le programme d'installation de Service Desk utilise la machine virtuelle pendant l'installation. Le programme d'installation installera automatiquement la machine virtuelle si la version détectée est plus ancienne. Une fois la machine virtuelle installée, le système doit être redémarré, puis le programme d'installation relancé. L'installation préalable de la machine virtuelle évite ce redémarrage. Si le programme d'installation trouve une version plus récente de la machine virtuelle, la version du CD-ROM n'est pas installée.

Le logiciel Machine virtuelle se trouve sur le CD-ROM HP OpenView Service Desk. Une fois la machine virtuelle installée, vous pouvez procéder à l'installation de HP OpenView Service Desk.

Installation de Microsoft VM pour Java

Pour installer Microsoft VM pour Java directement sur votre disque dur, procédez comme suit :

1. Insérez le CD-ROM HP OpenView Service Desk dans votre lecteur de CD-ROM. L'écran de démarrage s'affiche automatiquement. Dans cet écran, cliquez sur le bouton `Install VM` correspondant à la plate-forme que vous utilisez :

Figure 2-4 **Ecran de démarrage**



REMARQUE

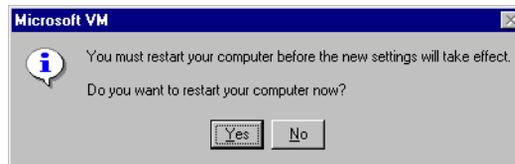
Si l'écran de démarrage n'apparaît pas automatiquement, insérez le CD-ROM dans le lecteur, puis cliquez deux fois sur le fichier `setup.exe` qui se trouve à la racine du lecteur CD-ROM.

2. Un écran contenant la question `Would you like to install the Microsoft VM?` s'affiche alors. Cliquez sur `Yes` pour procéder à l'installation.
3. La boîte de dialogue `Microsoft VM License Agreement` s'affiche alors. Lisez le contrat avec attention et, si vous en acceptez toutes les conditions, cliquez sur `Yes` pour lancer l'installation. Si vous cliquez sur `No`, l'installation de la machine virtuelle n'aura pas lieu, et vous ne pourrez pas exécuter `Service Desk` ensuite.
4. Si vous cliquez sur `Yes`, le programme d'installation extrait les fichiers. Un indicateur de progression vous permet de suivre l'avancement de l'installation.
5. Lorsque l'installation est terminée, une boîte de dialogue s'affiche

pour vous en informer. Cliquez sur OK.

6. Une nouvelle boîte de dialogue apparaît et vous propose de redémarrer votre ordinateur :

Figure 2-5 Restart Virtual Machine



Cliquez sur *Yes*. Votre ordinateur s'arrête, puis redémarre ; Microsoft VM pour Java est à présent installé.

REMARQUE

Pour obtenir des directives concernant l'installation des serveurs d'applications et de base de données, reportez-vous à la section « Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données », page 51 ; pour des directives concernant l'installation du client, reportez-vous à la section « Installation du client », page 89.

Autres logiciels tiers

Avant de procéder à l'installation du logiciel serveur d'applications sur une machine, nous vous recommandons d'y installer les logiciels tiers ci-dessous. Les installations du serveur d'applications et des clients vérifient si ces programmes sont déjà installés ; si ce n'est pas le cas, elles procèdent à leur installation. En ce qui concerne les composants Microsoft Data Access, vous devez redémarrer votre machine avant de procéder à l'installation du serveur d'applications.

Tous ces programmes se trouvent sur le CD-ROM d'installation de Service Desk 4.0. Pour les installer, cliquez sur le bouton `Browse CD` dans l'écran de démarrage de Service Desk, recherchez le répertoire où se trouve le programme voulu et cliquez deux fois sur son fichier d'installation. La liste des noms de fichiers d'installation figure ci-dessous. Un assistant d'installation va vous guider tout au long de la procédure. Nous vous conseillons d'utiliser les paramètres définis par défaut.

Java Runtime Environment

`\Tools\Java Runtime Environments\j2re1-1_3_0-win-i.exe`

Composants Microsoft Data Access

`\Tools\ADODB\mdac_typ.exe`

REMARQUE

Vous devez redémarrer votre machine après avoir installé les composants MS Data Access.

Adobe Acrobat Reader 4 (version anglaise)

`\Tools\Acrobat reader\<langue>\.` Cliquez deux fois sur l'exécutable correspondant à la langue que vous voulez utiliser.

3 **Installation du serveur d'applications**

Ce chapitre décrit les différentes tâches à effectuer au cours de l'installation du serveur d'applications HP OpenView Service Desk.

Avant d'installer Service Desk, consultez le fichier `Readme.htm`, sur le CD-ROM d'installation de Service Desk. Ce fichier récapitule en effet les problèmes d'installation découverts après la publication de la présente documentation. Pour ouvrir le fichier `Readme`, choisissez `View Readme` dans l'écran de démarrage de l'installation.

REMARQUE

Si une installation autonome des Pages de service ou de l'agent Service Desk existe sur la machine où vous envisagez d'installer le serveur d'applications Service Desk, supprimez-la avant de commencer l'installation. Si vous avez besoin de réinstaller l'un de ces services ultérieurement, au moment de la réinstallation activez l'option d'installation partagée (Shared Installation). Pour plus d'informations sur l'installation des Pages de service, reportez-vous à la section « Installation des Pages de service sous Windows 2000 ou Windows NT », page 102, et sur l'agent Service Desk, à la section « Agent Service Desk », page 136.

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

Avant d'installer Service Desk

Assurez-vous qu'une base de données est déjà installée sur la machine où vous voulez installer HP OpenView Service Desk ou sur une autre machine accessible. Voir « Configuration de la base de données Oracle », page 38 et « Configuration de SQL Server », page 40.

Après l'installation d'une base de données Oracle, il est nécessaire de redémarrer le serveur de base de données sur lequel elle a été installée. Un client Oracle NET8 doit être installé sur toutes les machines où le serveur d'applications Service Desk sera installé, à l'exception du serveur de base de données, et ces machines doivent être redémarrées avant de procéder à l'installation de Service Desk.

REMARQUE

Lors de l'installation du logiciel serveur d'applications, assurez-vous que la boîte de dialogue Services, dans le Panneau de configuration, n'est pas ouverte. En effet, dans le cas contraire le service HP OpenView Service Desk ne serait pas créé. Il faudrait alors réinstaller le service.

Installation de Service Desk

Pour installer un logiciel sur un ordinateur sous Windows NT ou 2000, vous devez utiliser un compte disposant des droits d'accès d'administrateur pour pouvoir effectuer des modifications dans le registre de Windows. Si vos droits d'accès sont insuffisants, l'installation du logiciel échoue.

Quel que soit le composant Service Desk à installer, le programme d'installation consulte les propriétés des paramètres régionaux, dans les paramètres généraux de Windows NT ou 2000, et choisit en conséquence la langue de l'assistant d'installation.

Installez la base de données et le serveur d'applications HP OpenView Service Desk à l'aide du programme d'installation qui se trouve sur le CD-ROM. Vous pouvez installer Service Desk directement à partir du

Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

CD-ROM sur le disque dur de votre ordinateur, ou bien copier le contenu du CD sur un dossier partagé, puis exécuter l'installation à partir d'un lecteur en réseau.

Vous pouvez aussi lancer l'installation en cliquant deux fois sur le fichier `Setup.html`, dans le répertoire `HTML Setup`, et en sélectionnant le lien `Installation Program` sur la page Web qui s'affiche. Vous pouvez appliquer à ce fichier les méthodes décrites précédemment.

REMARQUE

Lors de l'installation du logiciel serveur d'applications, une copie du logiciel client, destinée à l'administration des systèmes Service Desk, est installée automatiquement sur le serveur. Un compte d'administrateur système par défaut est défini pour cette installation client. Son nom d'utilisateur est « system » et son mot de passe « servicedesk ». N'installez pas d'autre copie du logiciel client sur le serveur car cela risquerait de rendre le système inutilisable.

Pour installer le serveur d'applications HP OpenView Service Desk, procédez comme suit :

1. Insérez le CD-ROM HP OpenView Service Desk dans votre lecteur de CD-ROM. L'écran de démarrage doit s'afficher automatiquement. Dans le cas contraire, cliquez deux fois sur le fichier `setup.exe` qui se trouve à la racine du CD-ROM. Quand l'écran de démarrage apparaît, cliquez sur le bouton `InstallService Desk` :

Figure 3-1 Ecran de démarrage



REMARQUE

Si vous ne parvenez pas à lancer le programme d'installation en cliquant deux fois sur le fichier `setup.exe`, procédez comme suit : cliquez sur le lecteur de CD-ROM, ouvrez une fenêtre DOS, recherchez le répertoire d'installation, et lancez `startinstallation.exe`. Vous pouvez également utiliser la commande `java.exe -cp . setup`. Notez toutefois que cette commande installe uniquement Service Desk ; les logiciels tiers fournis avec celui-ci doivent être installés séparément.

2. Dans l'écran suivant, cliquez sur `Install Server` :

Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

Figure 3-2 Installation du serveur d'applications Service Desk



REMARQUE

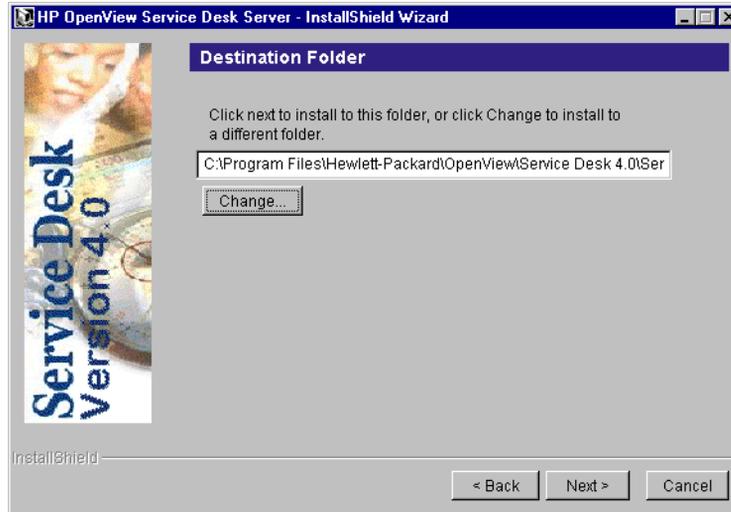
Le programme vérifie si les programmes dont la liste figure ci-dessous sont installés ; si ce n'est pas le cas, il procède à leur installation : Java Runtime Environment, version correcte de Microsoft Virtual Machine, composants de Microsoft Data Access, mise à jour des fichiers d'aide HTML, Adobe Acrobat Reader 4. Acceptez les choix par défaut au fur et à mesure des installations.

3. Le fichier d'installation est téléchargé, puis l'écran d'accueil de l'assistant InstallShield du serveur apparaît. Cliquez sur **Next** pour continuer ou sur **Cancel** pour abandonner l'installation.
4. Si vous cliquez sur **Next**, la boîte de dialogue License Agreement s'affiche. Pour poursuivre l'installation, vous devez sélectionner **I Accept all terms of the license agreement**, puis cliquer sur **Next**. En faisant cela, vous acceptez l'ensemble des conditions du contrat. Nous vous recommandons donc de lire celui-ci attentivement.
5. Ensuite, la boîte de dialogue Destination Folder s'affiche. Entrez le nom du répertoire où sera placé le logiciel Service Desk. Pour choisir

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

un autre répertoire que le répertoire indiqué par défaut, cliquez sur **Change**, puis désignez un autre répertoire d'installation. Cliquez sur **Next** pour poursuivre l'installation :

Figure 3-3 Boîte de dialogue Server Destination Folder

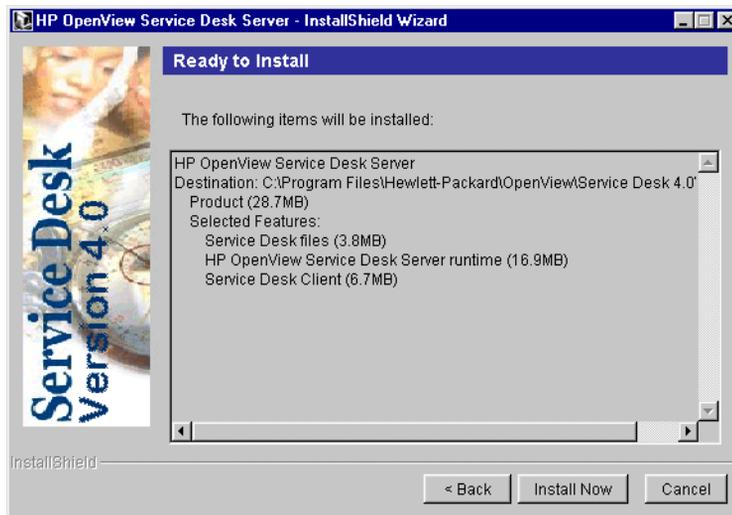


6. Si ce répertoire n'existe pas, vous êtes invité à le créer dans une boîte de dialogue de confirmation. Sélectionnez **Next** pour continuer ou **Back** pour retourner à l'écran précédent et modifier le répertoire de destination.
7. La boîte de dialogue **Server Ready to Install** s'affiche, avec la liste des éléments à installer. Sélectionnez **Install Now** pour continuer, ou **Back** pour retourner aux boîtes de dialogue précédentes et effectuer des modifications.

Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

Figure 3-4 Boîte de dialogue **Server Ready to Install**

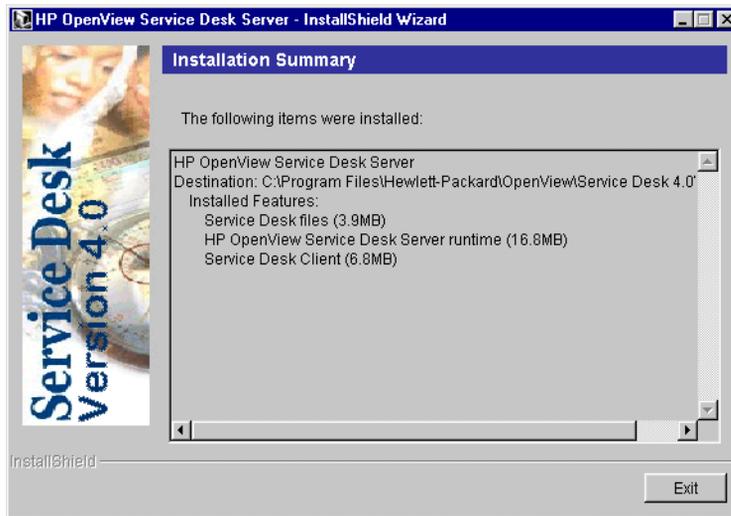


REMARQUE

Si le programme d'installation trouve une copie existante de Service Desk, une boîte de dialogue s'affiche pour vous demander si vous souhaitez continuer. Cliquez sur **Yes**. Vous désinstallerez l'ancienne version lorsque l'installation de Service Desk 4.0 sera achevée. Cette méthode est recommandée plutôt que de désinstaller l'ancienne version en premier, car la nouvelle version peut ainsi récupérer le compte Service Desk et d'autres données.

-
- Une fois que tous les fichiers sont installés, l'écran **Installation Summary** apparaît. Cliquez sur **Exit** pour quitter le programme d'installation.

Figure 3-5 Boîte de dialogue **Server Installation Summary**



Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

Assistant de configuration de base de données SQL Server

Cliquez sur le bouton Démarrer, puis sélectionnez Programmes, puis HP OpenView Service Desk 4.0 et HP OpenView Service Desk Database Configuration Wizard.

1. L'assistant de configuration de base de données démarre. Cliquez sur Suivant pour commencer.

Figure 3-6

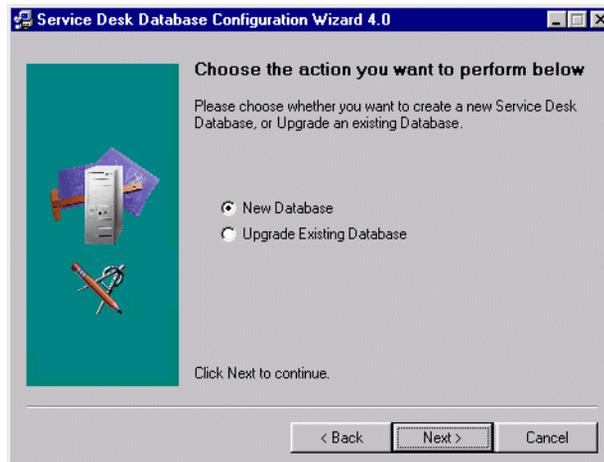
Assistant de configuration de base de données



2. La boîte de dialogue suivante s'affiche. Vous avez le choix entre deux options : créer une base de données ou mettre à niveau la base de données existante.

Si vous sélectionnez Nouvelle base de données, cliquez sur Suivant pour passer à l'étape 3. Si vous sélectionnez Mettre à niveau la base de données existante, cliquez sur Suivant pour passer à l'opération « Mise à niveau de la base de données à l'aide de l'assistant de base de données », page 159.

Figure 3-7 Boîte de dialogue de création ou de mise à niveau de base de données

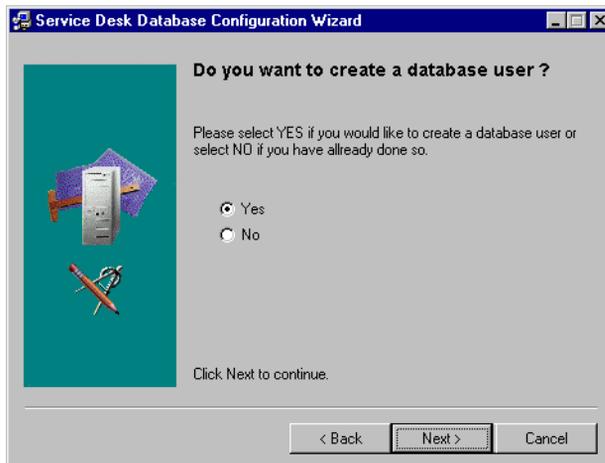


3. Une boîte de dialogue s'affiche. Si vous voulez créer un utilisateur de base de données, cliquez sur **Oui** et passez directement à l'étape 5. Si vous en avez déjà créé un, cliquez sur **Non** et continuez :

REMARQUE

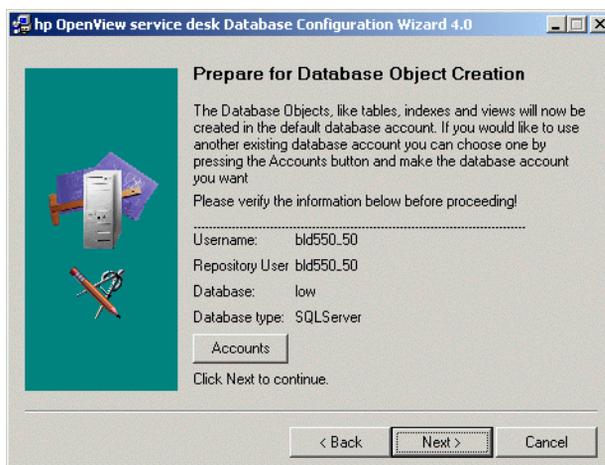
Si vous choisissez **Non**, vous devez avoir déjà ajouté manuellement un compte de base de données pour Service Desk ; pour cela, suivez la procédure « Ajout de comptes », page 152 et, au lieu de l'étape 4, choisissez l'onglet Base de données avant de lancer l'assistant de configuration de base de données.

Figure 3-8 Boîte de dialogue de création d'utilisateur de base de données



4. Si vous avez choisi Non dans la boîte de dialogue de création d'utilisateur de base de données, la boîte de dialogue Préparation à la création d'objets de base de données s'affiche. Lorsque vous cliquez sur Suivant, les objets de base de données sont créés en fonction des paramètres définis au moment de la création de l'utilisateur de base de données. Passez à l'étape 11 pour continuer :

Figure 3-9 Boîte de dialogue Préparation à la création d'objets de base de données



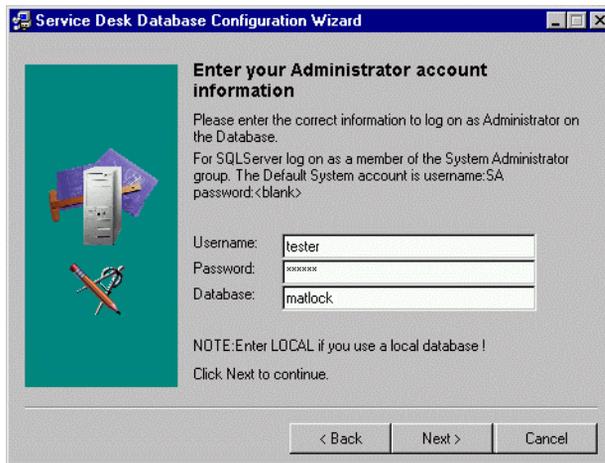
Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

5. Dans la boîte de dialogue Choisissez le type de base de données, sélectionnez l'option Base de données SQL Server et cliquez sur Suivant.

Figure 3-10 Boîte de dialogue Choisissez le type de base de données

6. Dans la boîte de dialogue de compte administrateur, entrez votre nom d'administrateur de base de données, votre mot de passe et le nom de la base de données. Entrez `Local` dans le champ Database si la base de données se trouve sur la machine sur laquelle vous travaillez. Cliquez sur Suivant pour continuer :

Figure 3-11 Boîte de dialogue de compte administrateur



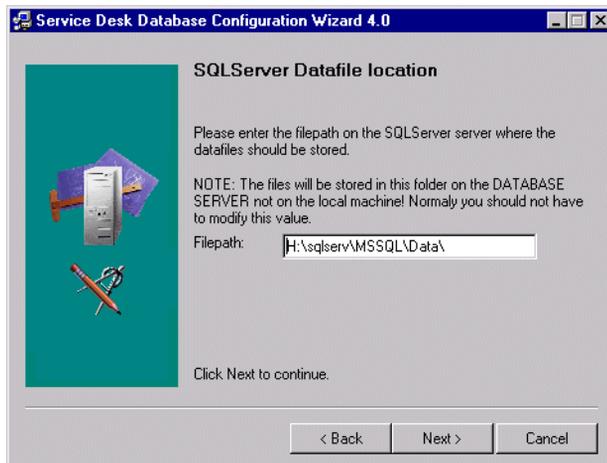
7. Pour créer un compte d'utilisateur SQL Server, entrez un nom d'utilisateur SQL Server et un mot de passe de votre choix :

Figure 3-12 Boîte de dialogue de compte utilisateur SQL Server



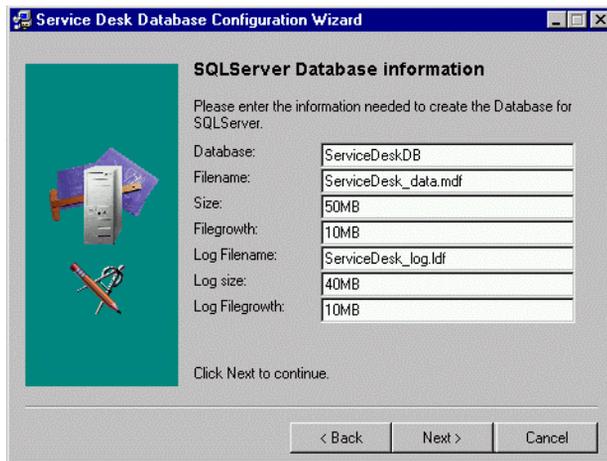
8. La boîte de dialogue Emplacement de fichier de données SQLServer s'affiche. L'assistant de configuration recherche l'emplacement des fichiers de données. Acceptez ce chemin, sauf si vous savez que les fichiers de données sont stockés à un autre emplacement. Cliquez sur Suivant pour continuer :

Figure 3-13 Boîte de dialogue Emplacement de fichier de données SQLServer



9. La boîte de dialogue Informations de base de données SQLServer s'affiche. Changez les données, si nécessaire, mais n'utilisez pas d'espaces ni de points dans les noms. Cliquez sur Suivant pour continuer :

Figure 3-14 Boîte de dialogue Informations de base de données SQLServer



10. Une boîte de dialogue s'affiche pour vous informer que l'utilisateur de base de données est en cours de création. Lorsque la création est achevée, le texte est remplacé par Utilisateur créé. Cliquez sur

Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

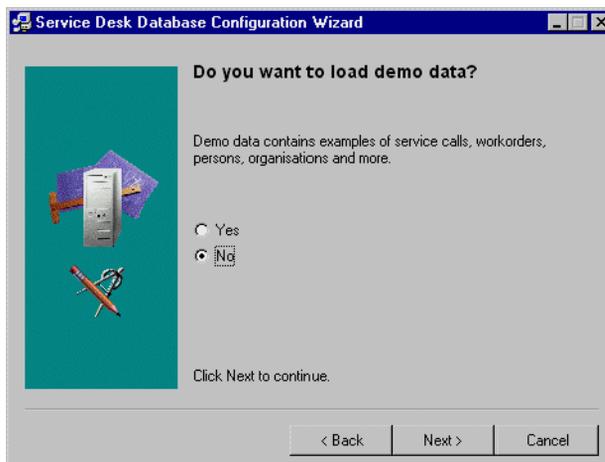
Suivant pour continuer :

Figure 3-15 Boîte de dialogue Utilisateur SQL Server créé



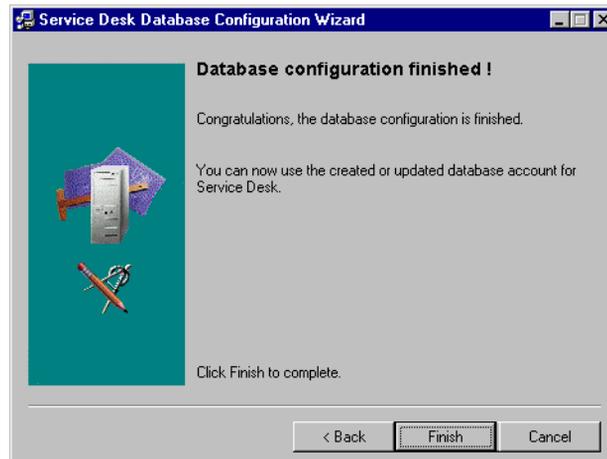
11. Une boîte de dialogue s'affiche, avec un message Souhaitez-vous charger des données Démo ?. Si vous voulez charger les données Démo, cliquez sur Oui, sinon cliquez sur Non, puis sur Suivant pour continuer. La base de données Démo comprend des entrées fictives pour les entités Service Desk qui sont destinées à expliciter le type de données à saisir dans les boîtes de dialogue de Service Desk :

Figure 3-16 Boîte de dialogue de chargement de données Démo



Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

12. Une boîte de dialogue vous demandant si vous souhaitez lancer immédiatement la création des objets de la base de données (Do you want to run the Database objects creation now?) apparaît. Cliquez sur **Yes** ou sur **No**. Si vous avez cliqué sur **Yes**, une boîte de dialogue s'affiche pour vous confirmer que les objets de la base de données ont été créés. Cliquez sur **OK**, puis sur **Next** après avoir vérifié la boîte de dialogue Résumé de création d'objet de base de données.
13. Une boîte de dialogue s'affiche pour vous demander si vous souhaitez créer des comptes de base de données pour Service Desk et redémarrer le serveur d'applications (Do you want to create database accounts for Service Desk and restart the Application Server?). Cliquez sur **Yes** ou sur **No**.
14. Une boîte de dialogue vous demandant Souhaitez-vous lire le fichier journal maintenant ? s'affiche. Cliquez sur **Oui** ou sur **Non**.
15. La boîte de dialogue Configuration de base de données achevée s'affiche dès que vous terminez la configuration. Cliquez sur **Terminer** pour quitter l'assistant de configuration.

Figure 3-17 Assistant de configuration de base de données

Installation du serveur d'applications

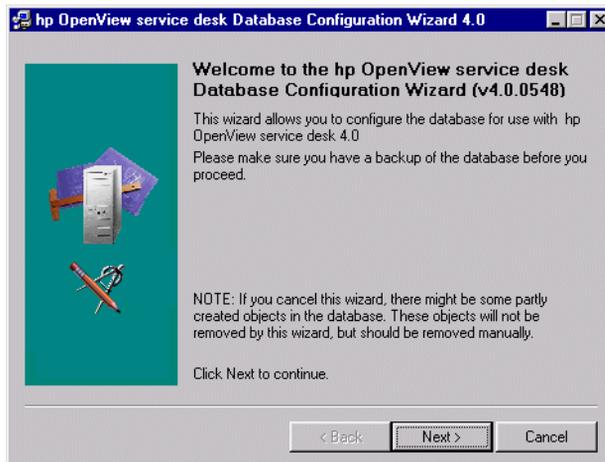
Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

Assistant de configuration de base de données Oracle

Dans le menu du bouton Démarrer, sélectionnez Programmes, puis HP OpenView Service Desk 4.0, et cliquez sur HP OpenView Service Desk Database Configuration Wizard.

1. L'assistant de configuration de base de données démarre. Cliquez sur Suivant pour commencer.

Figure 3-18 Assistant de configuration de base de données



2. La boîte de dialogue suivante s'affiche. Vous avez le choix entre deux options : créer une base de données ou mettre à niveau la base de données existante.

Si vous sélectionnez Nouvelle base de données, cliquez sur Suivant pour passer à l'étape 3. Si vous sélectionnez Mettre à niveau la base de données existante, cliquez sur Suivant pour passer à l'opération « Mise à niveau de la base de données à l'aide de l'assistant de base de données », page 159.

Figure 3-19 Boîte de dialogue de création ou de mise à niveau de base de données

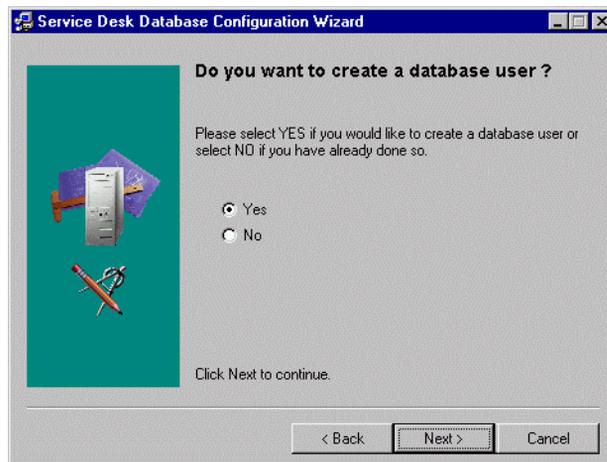


3. Une boîte de dialogue s'affiche. Si vous voulez créer un utilisateur de base de données, cliquez sur **Oui** et passez directement à l'étape 5. Si vous en avez déjà créé un, cliquez sur **Non** et continuez :

REMARQUE

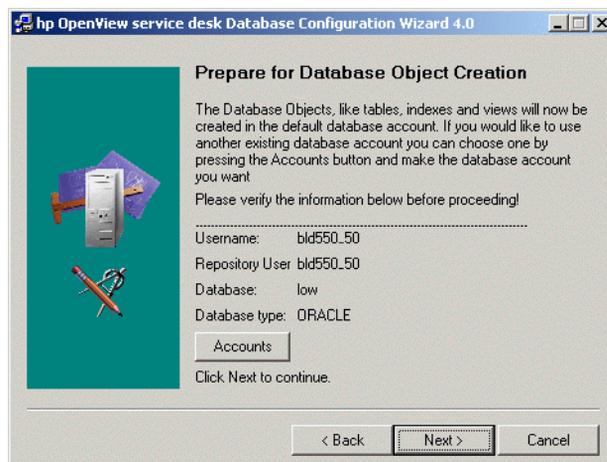
Si vous choisissez **Non**, vous devez avoir déjà ajouté manuellement un compte de base de données pour Service Desk ; pour cela, suivez la procédure « Ajout de comptes », page 152 et, au lieu de l'étape 4, choisissez l'onglet **Base de données** avant de lancer l'assistant de configuration de base de données.

Figure 3-20 Boîte de dialogue de création d'utilisateur de base de données



4. Si vous avez choisi Non dans la boîte de dialogue de création d'utilisateur de base de données, la boîte de dialogue Préparation à la création d'objets de base de données s'affiche. Lorsque vous cliquez sur Suivant, les objets de base de données sont créés en fonction des paramètres définis au moment de la création de l'utilisateur de base de données. Passez à l'étape 26 pour continuer :

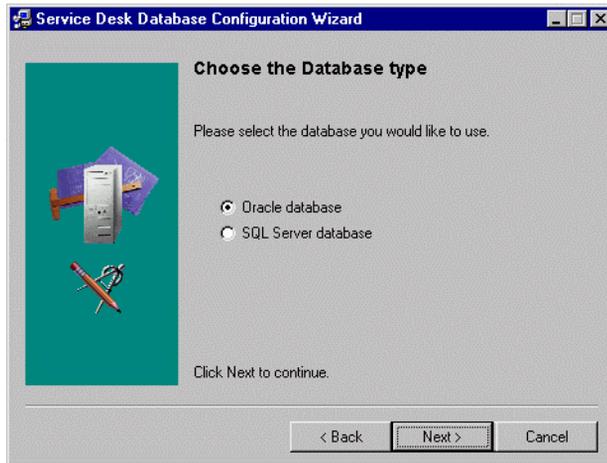
Figure 3-21 Boîte de dialogue Préparation à la création d'objets de base de données



5. Dans la boîte de dialogue Choisissez le type de base de données,

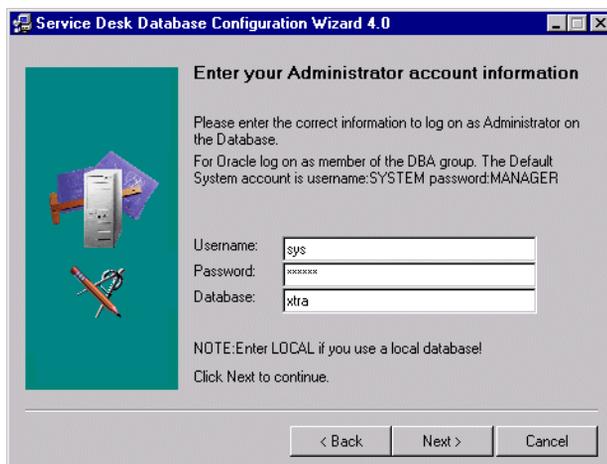
sélectionnez l'option Base de données Oracle.

Figure 3-22 Boîte de dialogue Choisissez le type de base de données



6. Dans la boîte de dialogue de compte d'administrateur, entrez votre nom d'administrateur de base de données, votre mot de passe et le nom de la base de données. Le nom d'administrateur doit faire partie du groupe DBA. Entrez LOCAL dans le champ Database si la base de données se trouve sur la machine sur laquelle vous travaillez.

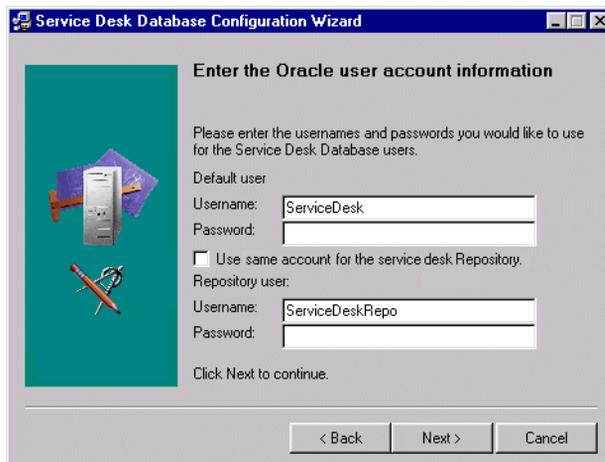
Figure 3-23 Boîte de dialogue de compte d'administrateur



Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

7. Lorsque Service Desk utilise une base de données Oracle, vous avez la possibilité de créer un compte utilisateur et un compte de référence Oracle, ou bien un compte utilisateur simple. Pour créer un compte utilisateur simple, entrez un nom d'utilisateur et un mot de passe et cochez la case Utiliser le même compte pour le référentiel Service Desk. La présence de deux comptes (utilisateur et référence) accroît la performance sur les gros systèmes. Pour créer un compte d'utilisateur et un compte d'utilisateur de référence, entrez un nom d'utilisateur et un mot de passe pour chaque compte :

Figure 3-24 Boîte de dialogue de compte utilisateur Oracle

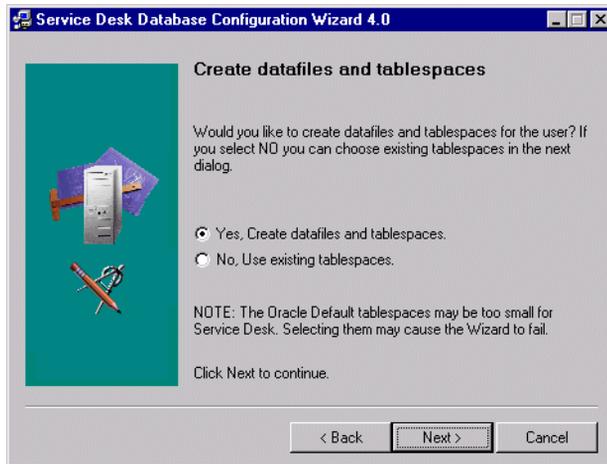


8. Dans la boîte de dialogue Créer fichiers de données et espaces de table, sélectionnez **Oui** si vous voulez définir vous-même la taille des fichiers de données et des espaces de table, puis passez à l'étape 9 ; sélectionnez **Non** pour utiliser les fichiers de données et les espaces de table existants, puis passez à l'étape 17.

REMARQUE

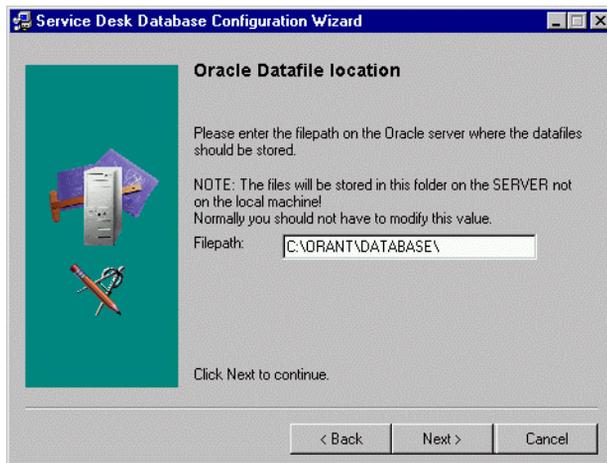
Si vous choisissez **Non**, vous ne pourrez pas sélectionner les fichiers de données et les espaces de table précédemment créés. Si vous choisissez ensuite ceux définis par défaut dans Oracle, il se peut que l'installation échoue car ces fichiers risquent d'être trop petits pour l'exécution de Service Desk.

Figure 3-25 Boîte de dialogue Créer fichiers de données et espaces de table



9. La boîte de dialogue Emplacement de fichier de données Oracle s'affiche. L'assistant de configuration recherche et localise les fichiers de données. Acceptez ce chemin, sauf si vous savez que les fichiers de données sont stockés à un autre emplacement. Cliquez sur Suivant pour continuer :

Figure 3-26 Boîte de dialogue Emplacement de fichier de données Oracle



10. La boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table par défaut de l'application s'affiche. Si nécessaire, modifiez les données

Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

affichées. N'utilisez pas de noms contenant des espaces ou des points. Cliquez sur **Suivant** pour continuer (si vous avez sélectionné un seul utilisateur Oracle, sautez cette étape) :

Figure 3-27 Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table par défaut de l'application

Service Desk Database Configuration Wizard

Application Default tablespace information

Please enter the information needed to create the tablespace for the default application user.

tablespace: Serv_Data

datafile: Serv_data.dbf

size: 100M

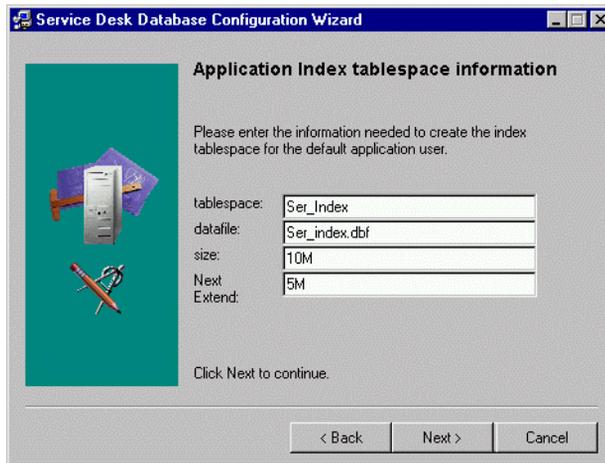
Next Extend: 10M

Click Next to continue.

< Back Next > Cancel

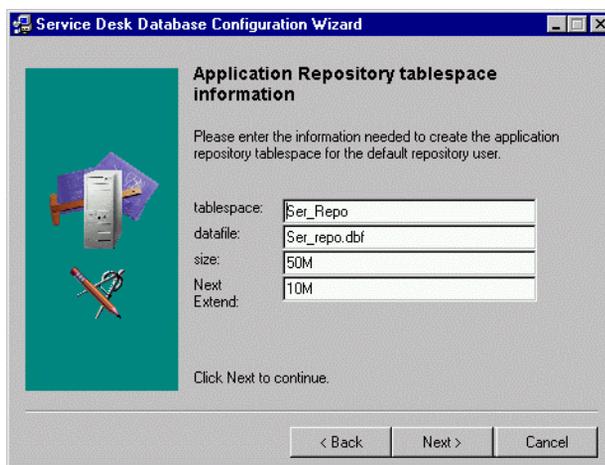
11. La boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index d'application s'affiche. Si nécessaire, modifiez les données affichées. N'utilisez pas de noms contenant des espaces ou des points. Cliquez sur **Suivant** pour continuer (si vous avez sélectionné un seul utilisateur Oracle, sautez cette étape) :

Figure 3-28 Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index d'application



12. Si vous avez sélectionné deux utilisateurs Oracle, la boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de référence de l'application s'affiche. Si nécessaire, modifiez les données affichées. N'utilisez pas de noms contenant des espaces ou des points. Cliquez sur Suivant pour continuer :

Figure 3-29 Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de référence de l'application

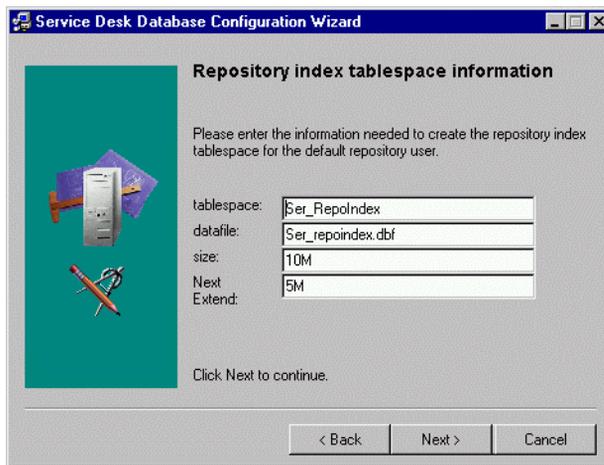


Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

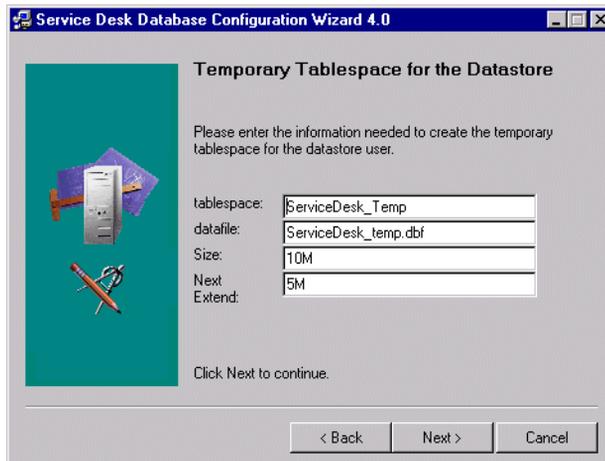
13. Si vous avez sélectionné deux utilisateurs Oracle, la boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index de référence s'affiche. Si nécessaire, modifiez les données affichées. N'utilisez pas de noms contenant des espaces ou des points. Cliquez sur *Suivant* pour continuer :

Figure 3-30 Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index de référence



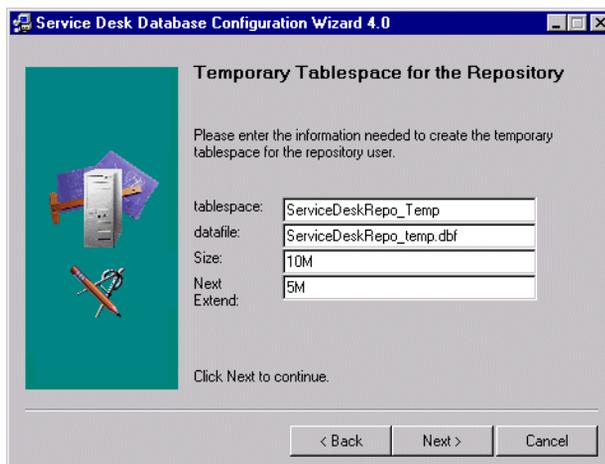
14. La boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le magasin de données s'affiche. Si nécessaire, modifiez les données affichées. N'utilisez pas de noms contenant des espaces ou des points. Cliquez sur *Suivant* pour continuer (si vous avez sélectionné un seul utilisateur Oracle, sautez cette étape) :

Figure 3-31 Boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le magasin de données



15. Si vous avez sélectionné deux utilisateurs Oracle, la boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le référentiel s'affiche ; si nécessaire, modifiez les informations. N'utilisez pas de noms contenant des espaces ou des points et cliquez sur Suivant pour continuer :

Figure 3-32 Boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le référentiel



16. Si vous avez sélectionné un seul utilisateur, une boîte de dialogue apparaît pour vous informer que l'utilisateur de base de données est

Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

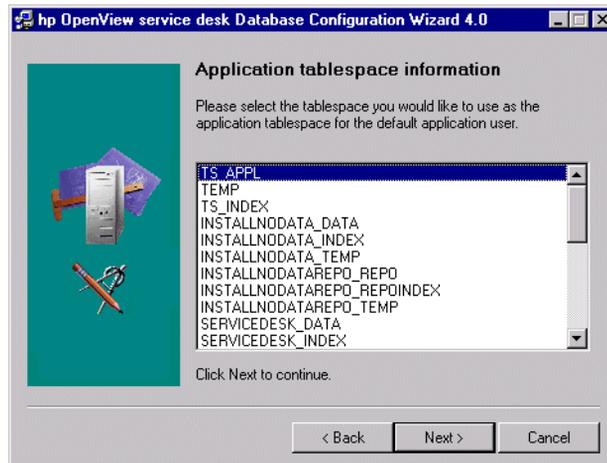
en cours de création ; si vous avez sélectionné deux utilisateurs, elle indique la création d'un utilisateur de base de données et d'un utilisateur de référence. Lorsque la création est achevée, le texte est remplacé par Utilisateur créé. Cliquez sur Suivant pour passer à la boîte de dialogue Choisissez la taille d'environnement souhaitée (étape 24).

Figure 3-33 Boîte de dialogue de création d'utilisateur Oracle



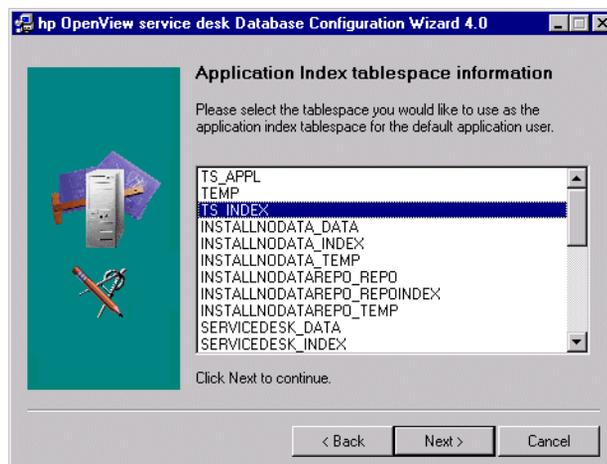
17. Si vous avez sélectionné Non dans la boîte de dialogue Créer fichiers de données et espaces de table, à l'étape 8, la boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table d'application s'affiche. Elle contient la liste des espaces de table pouvant être utilisés par l'utilisateur de l'application par défaut. Sélectionnez une option et cliquez sur Suivant pour continuer :

Figure 3-34 Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table d'application



18. La boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index d'application s'affiche. Elle contient la liste des espaces de table pouvant être utilisés comme index pour l'utilisateur d'application par défaut. Sélectionnez une option et cliquez sur Suivant pour continuer :

Figure 3-35 Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index d'application

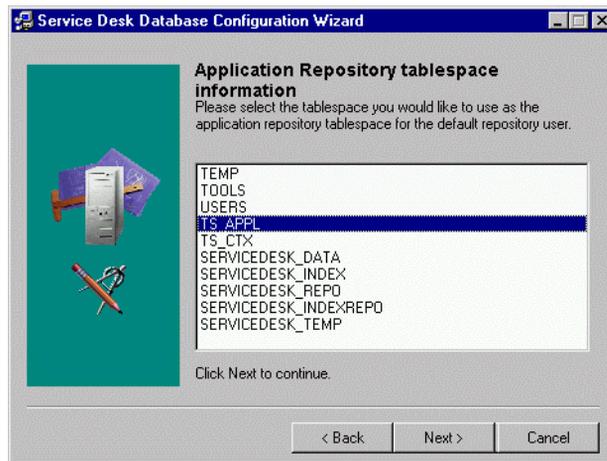


Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

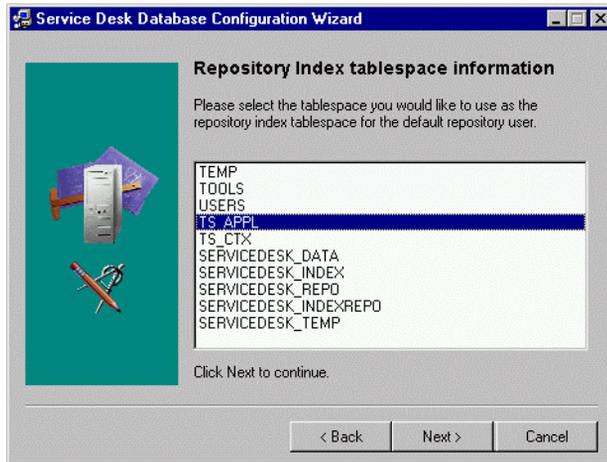
19. Si vous avez sélectionné deux utilisateurs Oracle, la boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de référence de l'application s'affiche ; sinon passez à l'étape 21. Cette boîte de dialogue récapitule les espaces de table pouvant être utilisés par l'utilisateur de référence par défaut. Sélectionnez une option et cliquez sur *Suivant* pour continuer :

Figure 3-36 Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de référence de l'application



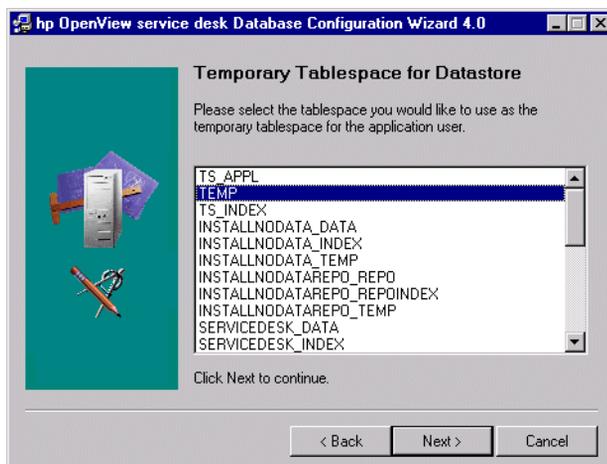
20. Si vous avez sélectionné deux utilisateurs Oracle, la boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index de référence s'affiche. Elle contient la liste des espaces de table pouvant être utilisés comme index pour l'utilisateur de référence par défaut. Sélectionnez une option et cliquez sur *Suivant* pour continuer :

Figure 3-37 Boîte de dialogue Informations relatives à l'espace de table de l'index de référence



21. La boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le magasin de données s'affiche. Elle contient la liste des espaces de table pouvant être utilisés comme espaces de table temporaires pour l'utilisateur d'application par défaut. Sélectionnez une option et cliquez sur Suivant pour continuer :

Figure 3-38 Boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le magasin de données

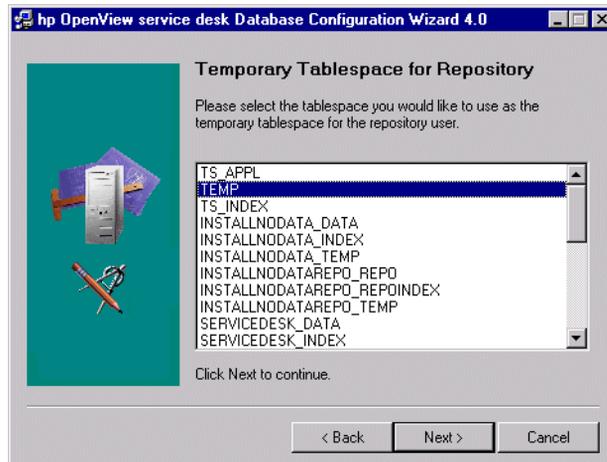


Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

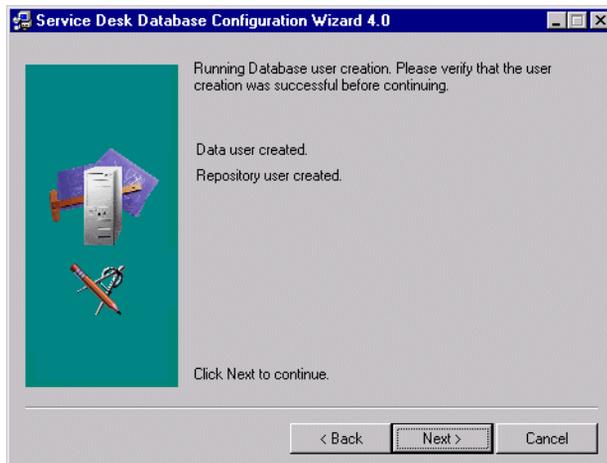
22. Si vous avez sélectionné deux utilisateurs Oracle, la boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le référentiel s'affiche. Elle contient la liste des espaces de table pouvant être utilisés comme espaces de table temporaires pour l'utilisateur de référence. Sélectionnez une option et cliquez sur Suivant pour continuer :

Figure 3-39 Boîte de dialogue Espace de table temporaire pour le référentiel



23. Si vous avez sélectionné un seul utilisateur, une boîte de dialogue apparaît pour vous informer que l'utilisateur de base de données est en cours de création ; si vous avez sélectionné deux utilisateurs, elle indique la création d'un utilisateur de base de données et d'un utilisateur de référence. Lorsque la création est achevée, le texte est remplacé par Utilisateur créé. Cliquez sur Suivant pour continuer :

Figure 3-40 Boîte de dialogue de création d'utilisateur Oracle



24. La boîte de dialogue Choisissez la taille d'environnement souhaitée s'affiche. Désignez la taille qu'aura l'environnement selon vous en sélectionnant grand, petit ou moyen. Ces termes se rapportent au nombre d'appels de service que vous souhaitez laisser résider dans votre base de données avant d'archiver ou de supprimer les anciens enregistrements. Si vous estimez que le nombre de ces appels de service devrait être inférieur à 25 000, sélectionnez *Petit* ; entre 25 000 et 250 000, sélectionnez *Moyen* ; pour plus de 250 000 appels, sélectionnez *Grand*. Les extensions de table créées seront dimensionnées en conséquence. Cliquez sur *Suivant* pour continuer :

Installation du serveur d'applications

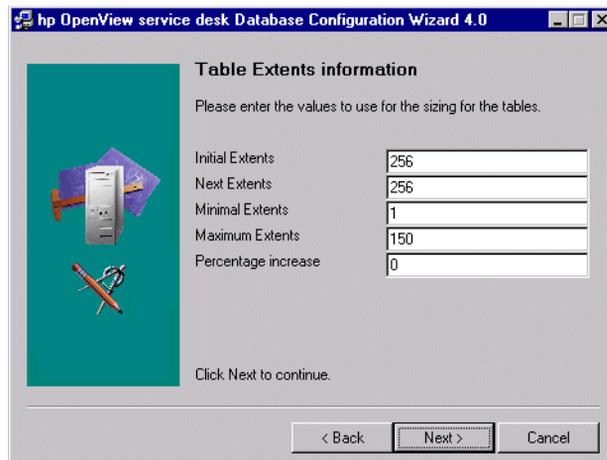
Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

Figure 3-41 Boîte de dialogue Choisissez la taille d'environnement souhaitée Oracle



25. La boîte de dialogue Informations d'étendue de la table s'affiche. Si nécessaire, changez les paramètres par défaut. Cliquez sur Suivant pour continuer.

Figure 3-42 Boîte de dialogue Informations d'étendue de table Oracle



26. Une boîte de dialogue s'affiche, avec un message Souhaitez-vous charger des données Démo ?. Si vous voulez charger les données Démo, cliquez sur Oui, sinon cliquez sur Non, puis sur Suivant pour

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

continuer. La base de données Démo comprend des entrées fictives pour les entités Service Desk qui sont destinées à expliciter le type de données à saisir dans les boîtes de dialogue de Service Desk :

Figure 3-43 Boîte de dialogue de chargement de données Démo

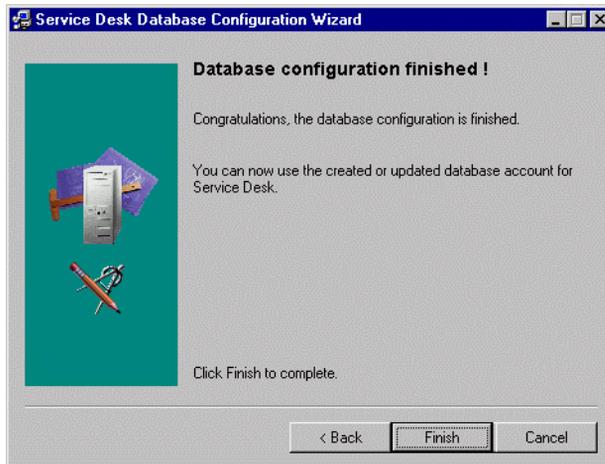


27. Une boîte de dialogue vous demandant si vous souhaitez lancer immédiatement la création des objets de la base de données (Do you want to run the Database objects creation now?) apparaît. Cliquez sur Oui ou sur Non. Si vous avez cliqué sur Oui, une boîte de dialogue s'affiche pour vous confirmer que les objets de la base de données ont été créés. Cliquez sur OK, puis sur Suivant après avoir vérifié la boîte de dialogue Database Object Creation Summary.
28. Une boîte de dialogue s'affiche pour vous demander si vous souhaitez créer des comptes de base de données pour Service Desk et redémarrer le serveur d'applications (Do you want to create database accounts for Service Desk and restart the Application Server?). Cliquez sur Oui ou sur Non.
29. Une boîte de dialogue vous demandant Souhaitez-vous lire le fichier journal maintenant ? s'affiche. Cliquez sur Oui ou sur Non.
30. La boîte de dialogue Configuration de base de données achevée s'affiche dès que vous terminez la configuration. Cliquez sur Terminer pour quitter l'assistant de configuration.

Installation du serveur d'applications

Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données

Figure 3-44 **Assistant de configuration de base de données**



4 **Installation du client**

Ce chapitre décrit les tâches à effectuer pour installer un client HP OpenView Service Desk et le connecter au serveur d'applications.

Préparation de l'installation du client Service Desk

Une fois le serveur d'applications Service Desk 4.0 installé, vous devez installer chacun des clients Service Desk à l'aide du CD-ROM Service Desk, ou bien préparer une installation à partir d'un répertoire partagé ou d'un lien hypertexte.

L'installation d'un client Service Desk peut s'effectuer à partir de trois sources distinctes :

- **Installation par CD-ROM.**
Si vous installez les clients à partir d'un CD-ROM, vous devez installer le logiciel client sur chaque machine client au moyen du programme d'installation proposé sur le CD-ROM Service Desk. Vous insérez ce dernier dans le lecteur de CD-ROM de la machine client ou de toute autre machine du réseau.
- **A partir d'un répertoire partagé.**
Si vous installez les clients à partir d'un répertoire partagé, vous pouvez lancer le programme d'installation à partir de chaque ordinateur client en accédant à un répertoire partagé situé sur le serveur d'applications Service Desk ou sur toute autre machine du réseau.
- **Installation à partir d'un lien hypertexte.**
Si vous disposez d'un serveur Web, vous pouvez placer le programme d'installation client sur ce serveur ou dans un répertoire partagé. Les utilisateurs ayant accès à l'URL peuvent alors installer le client via l'intranet.

Pour installer le client, vous avez le choix entre deux fichiers exécutables disponibles sur le CD-ROM, dans un répertoire partagé ou à partir d'un lien hypertexte :

- `HPOpenViewServiceDesk.exe`
Lorsque ce fichier est ouvert, il est d'abord copié dans le répertoire `C:\Temp` de la machine client, à partir duquel il est décompressé et installé. Sur le CD, ce fichier est situé dans le répertoire `client\packed`.
- `StartInstallation.exe`.
Lorsque ce fichier est ouvert, il est installé à partir de son

emplacement d'origine. Sur le CD, ce fichier est situé dans le répertoire `client`.

Vous pouvez aussi lancer l'installation du client en cliquant deux fois sur le fichier `Setup.html`, dans le répertoire `HTML Setup`, puis en sélectionnant le lien `Installation Program sur la page Web` qui s'affiche. Vous pouvez appliquer à ce fichier les méthodes décrites précédemment.

REMARQUE

Si une installation autonome des Pages de service ou de l'agent Service Desk existe sur la machine où vous envisagez d'installer le client Service Desk, supprimez-la avant de commencer l'installation. Si vous avez besoin de réinstaller l'un de ces services ultérieurement, au moment de la réinstallation activez l'option d'installation partagée (Shared Installation). Pour plus d'informations sur l'installation des Pages de service, reportez-vous à la section « Installation des Pages de service sous Windows 2000 ou Windows NT », page 102, et sur l'agent Service Desk, à la section « Agent Service Desk », page 136.

Installation par CD-ROM sur un PC client

Lorsque le CD-ROM Service Desk est inséré dans le lecteur de CD d'un PC client, autorun lance le programme d'installation ; l'écran de démarrage de Service Desk s'affiche. Si la fonction autorun du PC client est désactivée, insérez le CD-ROM dans le lecteur puis, dans l'explorateur, ouvrez le répertoire `Client` et cliquez deux fois sur `StartInstallation.exe`, ou bien ouvrez le répertoire `Client\Packed` et cliquez deux fois sur `HPOpenViewServiceDesk.exe`. Si vous utilisez le CD-ROM sur un lecteur en réseau, vous pouvez accéder au fichier via votre réseau. Dans les deux cas, l'écran de démarrage n'apparaît pas et l'assistant d'installation démarre directement.

Préparation de l'installation à partir d'un répertoire partagé

Vous pouvez installer chaque client directement depuis un répertoire partagé du réseau, ou à partir du CD-ROM inséré dans un lecteur réseau.

Pour installer des clients Service Desk à partir d'un emplacement

partagé, copiez la totalité du contenu du répertoire `Client` ou `Client\Packed` du CD-ROM dans le répertoire partagé que vous voulez utiliser pour l'installation des clients Service Desk. Assurez-vous que le client dispose des droits pour accéder à ce répertoire.

Préparation à l'installation par lien hypertexte

Vous pouvez créer un lien hypertexte pour permettre à chaque utilisateur final d'installer le logiciel client à partir d'un serveur Web. Par exemple, une fois le serveur d'applications installé et configuré, vous pouvez en informer les utilisateurs en leur envoyant un e-mail comportant un lien hypertexte. Il suffira à l'utilisateur de cliquer sur ce lien pour procéder à l'installation du client Service Desk. Pour faire fonctionner ce lien, vous devez prendre les dispositions suivantes.

Pour installer le client Service Desk à partir d'un lien hypertexte, copiez le programme d'installation de la mise à niveau du client Service Desk dans un répertoire du serveur Web ou dans un répertoire partagé. Copiez dans sa totalité le contenu du répertoire `Client` ou `Client\Packed` du CD-ROM vers le serveur Web ou vers le répertoire partagé que vous souhaitez utiliser.

REMARQUE

Si vous voulez utiliser une installation par lien hypertexte à l'aide d'un répertoire partagé, vous devez vous assurer que tous les utilisateurs de Service Desk ont accès à ce répertoire.

Installation du client

Suivez cette procédure pour installer le logiciel client sur un PC client pouvant communiquer avec le serveur d'applications. Une copie du logiciel client a été installée automatiquement sur le serveur, en même temps que le serveur d'applications.

Pour installer des logiciels sur un ordinateur sous Windows NT ou 2000, vous devez utiliser un compte disposant des droits d'accès d'administrateur pour pouvoir effectuer des modifications dans le registre de Windows. Si vos droits d'accès sont insuffisants, l'installation du logiciel échoue.

Quel que soit le composant Service Desk à installer, le programme d'installation consulte les propriétés des paramètres régionaux, dans les paramètres généraux de Windows NT ou 2000, et choisit en conséquence la langue de l'assistant d'installation.

REMARQUE

Lorsque le client Service Desk est installé sur une plate-forme Windows 98, les icônes internes de Service Desk sont désactivées. Cela est nécessaire en raison d'un problème de performance reconnu de Windows 98. Vous pouvez réactiver ces icônes dans l'onglet *Avancé* de la boîte de dialogue *Options* à partir du menu *Outils* de Service Desk. Cette opération n'est cependant pas recommandée, car Windows 98 ralentit Service Desk.

Installez le client HP OpenView Service Desk à l'aide du programme d'installation qui se trouve sur le CD-ROM HP OpenView Service Desk. Vous pouvez installer Service Desk directement à partir du CD-ROM sur le disque dur de votre ordinateur, ou bien copier le contenu du répertoire *Client* ou *Client\Packed* sur un lecteur partagé, puis exécuter l'installation à partir d'un lecteur du réseau. Si vous choisissez la méthode du répertoire partagé, vous devez utiliser le fichier *StartInstallation.exe* du répertoire *Client*, ou le fichier *HPOpenViewServiceDesk.exe* du répertoire *Client\Packed*. Le premier fichier installe le client à partir du répertoire partagé, tandis que le second copie le programme d'installation dans le répertoire *C:\temp* du PC client, puis procède à l'installation à partir de cet emplacement.

REMARQUE

Installez la machine virtuelle Java de Microsoft avant de procéder à l'installation du client. Le logiciel de la machine virtuelle Java est fourni avec cette version sur le CD-ROM HP OpenView Service Desk. Pour l'installer, reportez-vous à la section « Installation de Microsoft VM pour Java », page 45.

Pour installer le client HP OpenView Service Desk à partir du CD-ROM, procédez comme suit :

1. Insérez le CD-ROM HP OpenView Service Desk dans votre lecteur de CD-ROM. L'écran de démarrage doit s'afficher automatiquement. Dans le cas contraire, cliquez deux fois sur le fichier `setup.exe` qui se trouve à la racine du lecteur de CD-ROM. L'écran de démarrage apparaît alors. Cliquez sur le bouton `Install Service Desk` :

Figure 4-1 Ecran de démarrage



2. Dans l'écran suivant, cliquez sur `Install Client` :

Figure 4-2 Install Client



REMARQUE

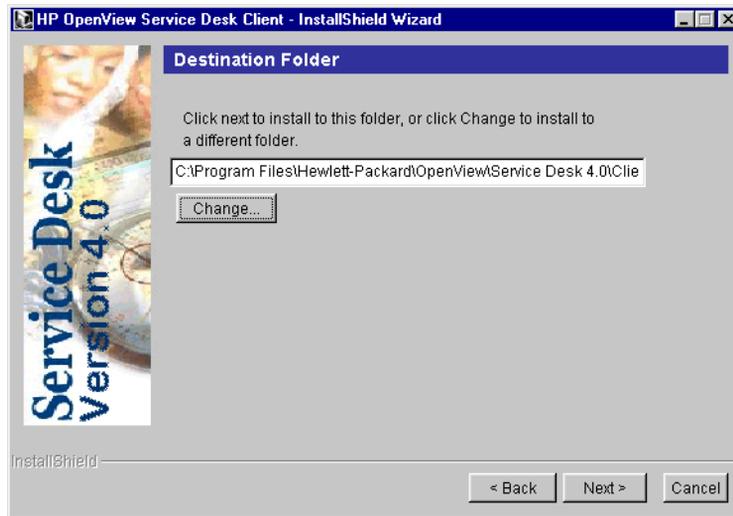
Si vous ne parvenez pas à lancer le programme d'installation en cliquant deux fois sur le fichier `setup.exe`, procédez comme suit : cliquez sur le lecteur de CD-ROM, ouvrez une fenêtre DOS, recherchez le répertoire d'installation, puis exécutez `startinstallation.exe`. Vous pouvez également utiliser la commande `java.exe -cp . setup`. Notez toutefois que cette commande installe uniquement Service Desk ; les logiciels tiers fournis avec celui-ci doivent être installés séparément.

-
3. L'écran d'accueil de l'assistant InstallShield du client apparaît ensuite. Cliquez sur `Next` pour continuer.
 4. La boîte de dialogue License Agreement s'affiche alors. Pour poursuivre l'installation, vous devez cocher la case `I accept all terms of the license agreement`, puis cliquer sur `Next`. En faisant cela, vous acceptez l'ensemble des conditions du contrat. Nous vous recommandons donc de lire celui-ci attentivement.

Installation du client
Installation du client

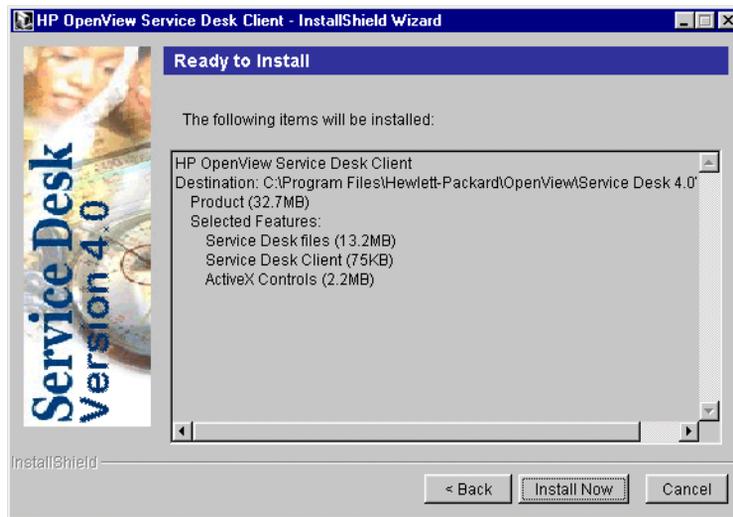
5. Ensuite, la boîte de dialogue Destination Folder s'affiche. Entrez le nom du répertoire d'installation du logiciel client Service Desk. Pour choisir un autre répertoire que le répertoire indiqué par défaut, cliquez sur *Change*, puis désignez un autre répertoire d'installation. Cliquez sur *Next* pour poursuivre l'installation :

Figure 4-3 **Boîte de dialogue Client Destination Folder**



6. La boîte de dialogue Client Ready to Install contenant la liste des composants à installer apparaît. Cliquez sur *Install Now* pour installer les fichiers ou sur *Back* pour effectuer des modifications dans les boîtes de dialogue précédentes.

Figure 4-4 Boîte de dialogue Client Ready to Install



7. Un indicateur de progression s'affiche sur votre écran à mesure que le programme d'installation décompresse et lit les fichiers. Vous pouvez abandonner l'installation à tout moment en cliquant sur **Cancel**.
8. Lorsque l'installation est terminée, la boîte de dialogue **Client Installation Summary** s'affiche. Pour quitter le programme d'installation, cliquez sur **Exit**. L'installation est à présent terminée :

Figure 4-5

Boîte de dialogue Client Installation Summary



Assistant de connexion

Une fois le client HP OpenView Service Desk installé, dans le menu Démarrer, sélectionnez Programmes. Sélectionnez HP Openview Service Desk 4.0, puis cliquez sur HP Openview Service Desk 4.0 dans le sous-menu. L'assistant de connexion de Service Desk démarre. L'assistant de connexion vous permet d'entrer les informations nécessaires à la configuration de votre compte : le nom du serveur Service Desk auquel vous vous connectez, vos nom et mot de passe de compte, et votre « nom convivial », par exemple.

Vous pouvez à tout moment cliquer sur *Cancel* pour quitter l'assistant de connexion, ou sur *Back* pour revenir à l'écran précédent.

La procédure d'utilisation de l'assistant de connexion est la suivante :

1. L'assistant de connexion de Service Desk ouvre la boîte de dialogue *Get Connected*. Veuillez lire le texte d'accueil, puis cliquez sur *Next* pour continuer.

Figure 4-6 Assistant de connexion de Service Desk



2. Dans la boîte de dialogue *Serveur Service Desk*, entrez le nom du serveur. Cliquez sur *Next* pour continuer :

Figure 4-7 Boîte de dialogue Serveur Service Desk



3. Dans la boîte de dialogue Nom de compte et mot de passe, tapez le nom de compte et le mot de passe qui vous permettent de vous connecter à votre fournisseur de services Service Desk. Si vous ne les connaissez pas, contactez votre fournisseur. Cliquez sur **Next** pour continuer.

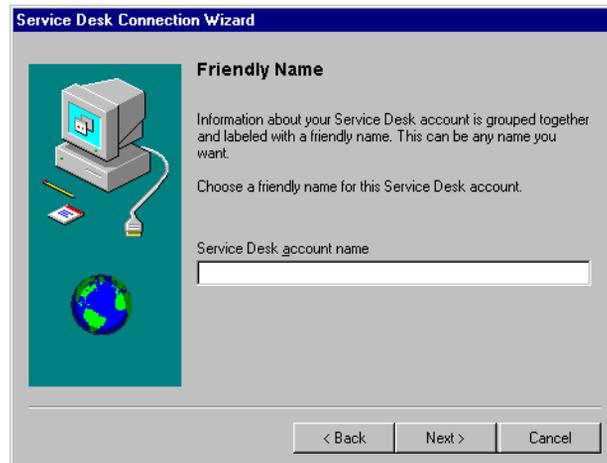
Figure 4-8 Boîte de dialogue Nom de compte et mot de passe



4. Enfin, vous devez entrer un « nom convivial ». Le seul endroit où ce nom apparaît ensuite est la boîte de dialogue Comptes du serveur,

accessible par l'option HP OpenView Service Desk 4.0 du sous-menu Programmes du menu Démarrer :

Figure 4-9 Boîte de dialogue Nom convivial



5. La dernière boîte de dialogue de l'assistant de connexion vous informe que vous avez entré toutes les informations nécessaires à la configuration de votre compte. Cliquez sur Terminer pour configurer votre compte. Le programme ferme l'assistant de connexion de Service Desk et lance HP OpenView Service Desk.

Figure 4-10

Boîte de dialogue Félicitations



5 Installation des Pages de service

Les Pages de service (ou SP pour « Service Pages ») sont des pages HTML conçues pour permettre à vos clients de signaler directement à Service Desk les problèmes qu'ils rencontrent, via Internet ou un intranet.

Par le biais d'une connexion sécurisée, vos clients peuvent accéder aux Pages de service et remplir un formulaire pour enregistrer leur appel de service. Vos ingénieurs support peuvent également se connecter pour visualiser et modifier les appels de service, les problèmes, les incidents, etc. Les données sont transmises directement à Service Desk, et votre service d'assistance en est averti. Le personnel de ce service peut alors contacter le client afin d'obtenir des renseignements complémentaires.

Les Pages de service sont installées sur un serveur, et les utilisateurs clients peuvent les ouvrir en indiquant l'URL appropriée dans leur navigateur Web. Aucun logiciel n'est téléchargé lorsque l'utilisateur final accède à une page.

Les Pages de service peuvent être installées sur une machine partagée, c'est-à-dire une machine sur laquelle Service Desk est également installé, ou bien sur une machine autonome ne comportant pas Service Desk. Il est important de faire la distinction, car certains fichiers de classe seront partagés avec Service Desk si celui-ci est installé, alors que sur un PC autonome ils seront installés dans le répertoire SP.

REMARQUE

Le module Pages de service installé avec Service Desk 3.0 n'est pas compatible avec Service Desk 4.0. La dernière version peut être installée en même temps que HP OpenView Service Desk 4.0. Si vous mettez à niveau Service Desk de la version 3.0 à la version 4.0, n'oubliez pas de mettre également à niveau les installations autonomes des Pages de service. Pour effectuer la mise à niveau, désinstallez d'abord l'ancienne version et installez ensuite les Pages de service de Service Desk 4.0, car il n'existe pas de chemin de mise à niveau.

Les Pages de service peuvent être configurées pour s'exécuter sur un serveur Web Apache ou Microsoft IIS. Chaque serveur Web doit être équipé d'un moteur servlet. Service Desk utilise le moteur Tomcat. Les sections suivantes expliquent comment configurer les Pages de service pour les systèmes d'exploitation Windows NT, Windows 2000, HP-UX et SUN Solaris sur un serveur Web Apache.

Si vous avez l'intention d'utiliser un serveur Web Apache, vous devez installer Apache sur votre machine en tant que service avant d'y installer les Pages de service. De plus, les services IIS Admin et World Wide Web doivent être arrêtés et désactivés. Si cette précaution n'est pas prise, chaque fois que le serveur Windows est redémarré, IIS est sélectionné par défaut sur le port 80 et remplace la connexion Apache.

Les Pages de service ne fonctionneront donc plus.

REMARQUE

Si vous utilisez un serveur Windows NT4.0, vous devez d'abord installer NT4.0 Server Option Pack.

Pour vérifier que vous utilisez les versions correctes des logiciels tiers nécessaires aux Pages de service, consultez la section « Configuration requise », page 36. Si la configuration requise a changé, reportez-vous à la section « Vos commentaires sont les bienvenus ! », page 26 pour connaître l'URL du site HP fournissant les derniers correctifs logiciels et mises à jour de la documentation.

REMARQUE

Les modèles SP fournis avec Service Desk 4.0 ont été enregistrés dans le format de codage HTML paramétré à UTF-8 multilingue (Unicode). Si vous les modifiez par le biais d'un éditeur HTML, veillez à les enregistrer dans le même format. Sinon, certains caractères risqueraient de ne plus s'afficher.

REMARQUE

Les fichiers `CustomerHeader.html` et `CustomerLinks.html` doivent être modifiés à l'aide d'un éditeur HTML uniquement, et en aucun cas à l'aide d'un éditeur de texte.

Installation des Pages de service sous Windows 2000 ou Windows NT

Quel que soit le composant Service Desk à installer, le programme d'installation vérifie les propriétés des paramètres régionaux, dans les paramètres généraux de Windows NT ou 2000, et choisit en conséquence la langue de l'assistant d'installation.

Installez les Pages de service HP OpenView Service Desk à l'aide du programme d'installation qui se trouve sur le CD-ROM. Vous pouvez installer Service Desk directement à partir du CD-ROM sur le disque dur de votre ordinateur, ou bien copier le contenu du CD sur un dossier partagé, puis exécuter l'installation à partir d'un lecteur en réseau.

Vous pouvez aussi lancer l'installation en cliquant deux fois sur le fichier `Setup.html`, dans le répertoire `HTML Setup`, et en sélectionnant le lien `Installation Program` sur la page Web qui s'affiche. Vous pouvez appliquer à ce fichier les méthodes décrites précédemment.

REMARQUE

Sous Windows 2000 et NT4, le programme d'installation installe et configure automatiquement les Pages de service, sauf si vous utilisez Microsoft IIS comme serveur Web, auquel cas certaines opérations doivent être effectuées manuellement. Cette procédure est décrite dans la section « Connexion de Tomcat et du serveur Web IIS sous Windows NT et Windows 2000 », page 108.

Pour installer les Pages de service sous Windows 2000 ou NT4, procédez comme suit :

1. Insérez le CD-ROM HP OpenView Service Desk dans votre lecteur de CD-ROM. L'écran de démarrage s'affiche automatiquement. Dans le cas contraire, cliquez deux fois sur le fichier `setup.exe` qui se trouve à la racine du lecteur CD-ROM. Cliquez sur `InstallService Desk`.

Figure 5-1 Ecran de démarrage



2. Dans la boîte de dialogue suivante, cliquez sur Install Service Pages :

Figure 5-2 **Installation des Pages de service**



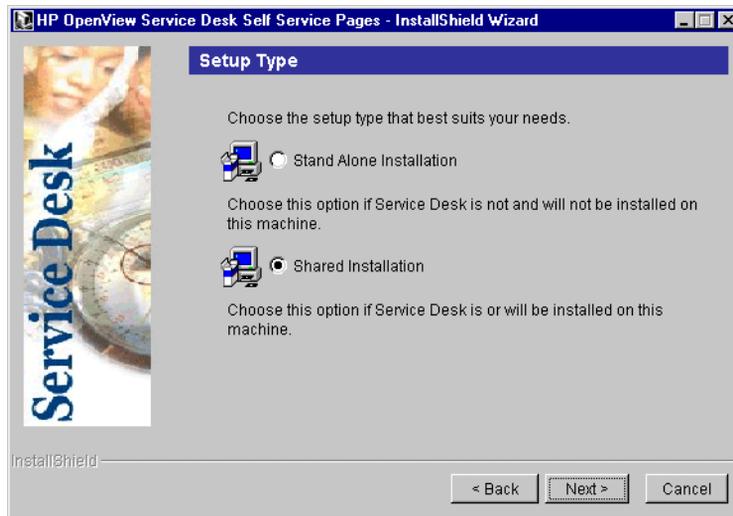
REMARQUE

Si vous ne parvenez pas à lancer le programme d'installation en cliquant deux fois sur le fichier `setup.exe`, procédez comme suit : cliquez sur le lecteur de CD-ROM, ouvrez une fenêtre DOS, recherchez le répertoire d'installation, et lancez `startinstallation.exe`. Vous pouvez aussi utiliser `java.exe -cp . setup`. Notez toutefois que cette commande installe uniquement Service Desk. Les logiciels tiers fournis doivent être installés séparément.

-
3. L'assistant InstallShield des Pages de service apparaît ensuite. Sélectionnez `Next` pour continuer.
 4. Si vous acceptez les conditions du contrat de licence, sélectionnez l'option correspondante, puis cliquez sur `Next` pour continuer.
 5. Dans la boîte de dialogue Service Pages Setup Type, spécifiez si les pages sont installées sur une machine partagée, c'est-à-dire une machine sur laquelle est installé Service Desk, ou bien sur une machine autonome sur laquelle Service Desk n'est pas installé. Il est

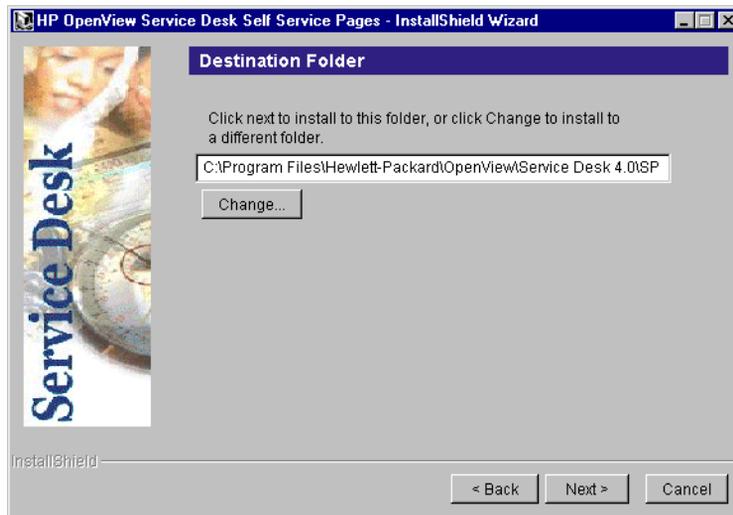
important de faire la distinction, car certains fichiers de classe seront partagés avec Service Desk si celui-ci est installé, alors que sur une machine autonome ils seront installés dans le répertoire SP. Cliquez sur **Next** pour continuer :

Figure 5-3 Boîte de dialogue **Service Pages Setup Type**



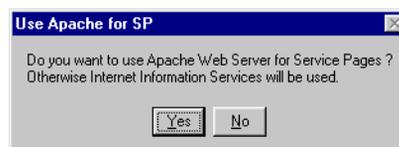
6. Dans la boîte de dialogue **Service Pages Destination Folder**, entrez le nom du répertoire où vous voulez que soient installés les fichiers correspondants ou cliquez sur **Browse** pour sélectionner un répertoire d'installation différent. Cliquez sur **Next** pour poursuivre l'installation :

Figure 5-4 Boîte de dialogue Service Pages Destination Folder



7. Si le répertoire n'existe pas, une boîte de dialogue de confirmation apparaît. Cliquez sur **Yes** pour créer le répertoire voulu ou sur **Back** pour retourner à la boîte de dialogue Destination Folder et sélectionner un autre répertoire.
8. La boîte de dialogue **Ready to Install** apparaît avec la liste des éléments à installer. Cliquez sur **Install Now** pour continuer ou sur **Back** pour retourner aux écrans précédents et effectuer des modifications.
9. Un écran de progression vous montre les fichiers décompressés et lus au cours du processus d'installation.
10. Lorsque la jauge de progression atteint environ 90%, une boîte de dialogue vous demandant si vous utilisez un serveur Web Apache apparaît. Si vous choisissez **No**, Microsoft IIS sera utilisé.

Figure 5-5 Boîte de dialogue Use Apache for SP

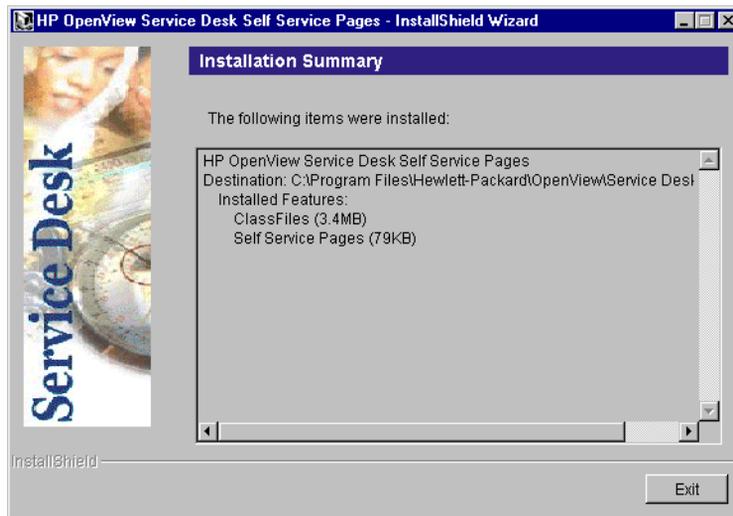


11. Le programme vous demande si la machine courante est le serveur

d'applications. Cliquez sur **Yes** ou sur **No**. Si vous cliquez sur **No**, une boîte de dialogue s'affiche pour vous demander le nom du serveur d'applications.

12. Une fois l'installation terminée, la boîte de dialogue **Installation Summary** apparaît. Cliquez sur **Exit** pour quitter le programme d'installation.

Figure 5-6 Boîte de dialogue **Service Pages Installation Summary**



13. Dans le menu **Démarrer**, ouvrez une fenêtre **Commandes MS-DOS** et lancez **Tomcat** en utilisant la commande `net start tomcat` à l'invite **DOS**.

REMARQUE

Si les Pages de service sont installées sur une machine partagée, vous devrez arrêter les services **IIS** ou **Apache**, et **Tomcat** avant de procéder à la désinstallation des Pages de services, sinon la désinstallation ne sera pas complète.

Configuration des Pages de service

Lorsque Service Desk est installé, il suffit de cliquer sur `Install Service Pages`, dans l'écran de démarrage de l'installation de Service Desk, pour que les Pages de service soient configurées automatiquement pour le serveur Web Apache. En revanche, si vous utilisez Microsoft IIS quelques manipulations sont nécessaires.

Connexion de Tomcat et du serveur Web IIS sous Windows NT et Windows 2000

Pour connecter Tomcat et IIS Web Server :

1. Dans le menu `Démarrer`, ouvrez une fenêtre `Commandes MS-DOS` et lancez Tomcat en utilisant la commande `net start tomcat` à l'invite DOS.
2. Deux répertoires virtuels doivent être créés, un pour Tomcat et l'autre pour les Pages de service Service Desk. Ces opérations sont effectuées au moyen de l'assistant de création de répertoire virtuel.

Pour lancer l'assistant sous Windows NT :

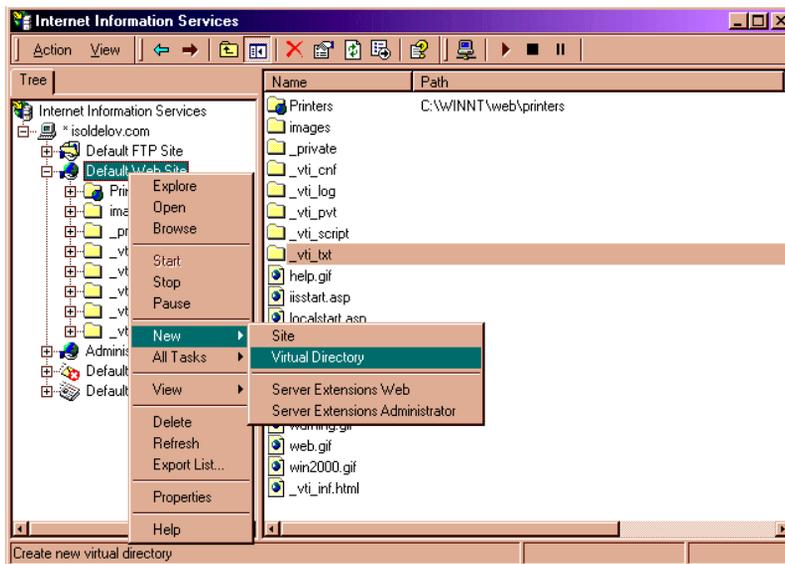
- Dans le menu `Démarrer`, ouvrez le sous-menu `Programmes`.
- Puis, sélectionnez `Windows NT4.0 Option Pack`.
- Dans le sous-menu `Windows NT 4.0 Option Pack`, sélectionnez `Microsoft Internet Information Server`.
- Dans le sous-menu `IIS`, choisissez `Gestionnaire des services Internet`. La console de gestion IIS s'affiche.
- Dans la console, ouvrez la branche de la machine serveur où les Pages de service sont installées.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur `Site Web par défaut` ou sur le site devant afficher les Pages de service.
- Dans le menu contextuel, choisissez `Nouveau`, puis `Répertoire virtuel`.

Pour lancer l'assistant sous Windows 2000 :

- Dans le menu `Démarrer`, ouvrez le sous-menu `Programmes`.

- Dans le menu Programmes, sélectionnez Outils d'administration.
- Dans le sous-menu Outils d'administration, choisissez Gestionnaire des services Internet. La console de gestion IIS s'affiche.
- Dans la console, ouvrez la branche de la machine serveur où les Pages de service sont installées.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur Site Web par défaut. Dans le menu contextuel, choisissez Nouveau, puis Répertoire virtuel.

Figure 5-7 Console de gestion IIS - Sous-menu



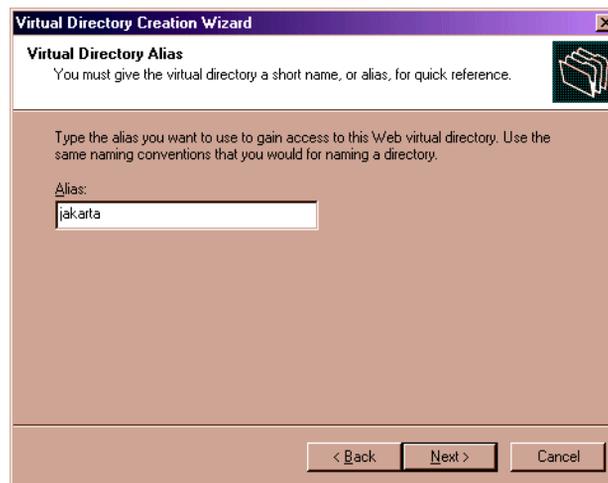
3. L'assistant de création de répertoire virtuel démarre. Cliquez sur Suivant pour continuer.

Figure 5-8 **Assistant de création de répertoire virtuel - Ecran de bienvenue**



4. Entrez un alias, c'est-à-dire un autre nom pour désigner le répertoire virtuel. Utilisez l'alias `jakarta` pour le répertoire Tomcat, et `sd-sp4` pour les Pages de service. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

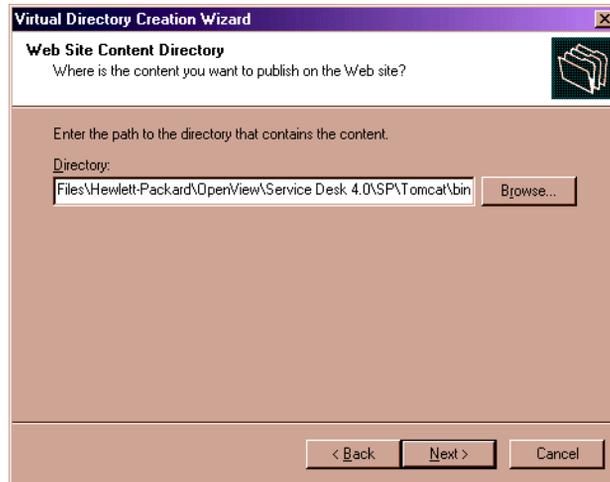
Figure 5-9 **Assistant de création de répertoire virtuel - Boîte de dialogue Alias**



5. Entrez le chemin d'accès à l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le contenu du site Web. Entrez `<Tomcat>\bin` pour

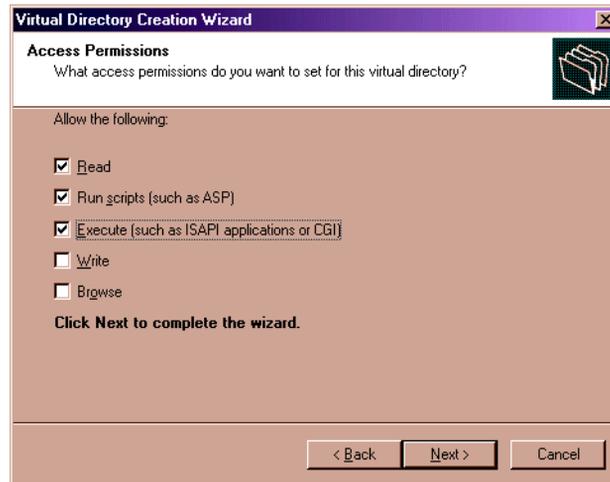
Tomcat et <Service Desk home>\sp\SSP_Files pour les Pages de service.

Figure 5-10 **Assistant de création de répertoire virtuel - Boîte de dialogue Alias**



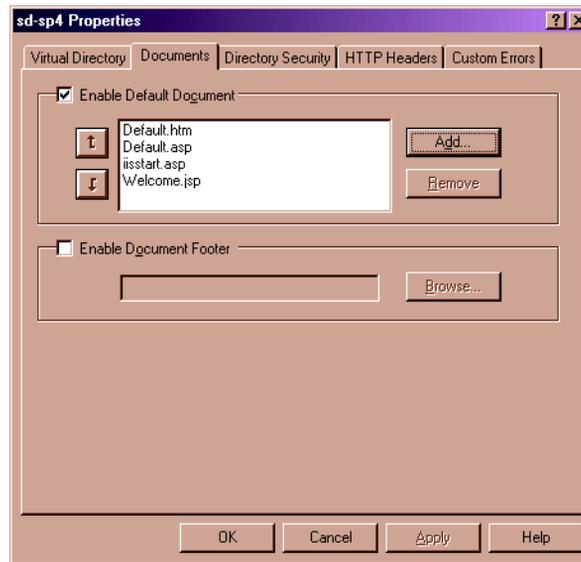
6. Définissez les autorisations d'accès au répertoire virtuel. Pour le répertoire Tomcat (jakarta) et les répertoires des Pages de service, cochez les cases Read, Run Scripts et Execute. Cliquez sur Suivant pour continuer.

Figure 5-11 **Assistant de création de répertoire virtuel - Boîte de dialogue Permissions**



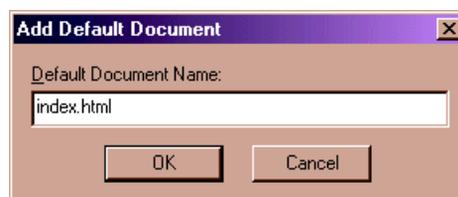
7. Cliquez sur `Finish` pour terminer la création du répertoire virtuel.
8. Une fois le répertoire virtuel de Tomcat créé, retournez à l'étape 5 et répétez la procédure pour créer un répertoire virtuel pour les Pages de service.
9. Vous devez ajouter la page d'index des Pages de service à la liste des pages par défaut. Dans la console de gestion IIS, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le répertoire virtuel des Pages de service (`sd-sp4`) et sélectionnez `Propriétés` dans le menu contextuel. Dans la boîte de dialogue `Propriétés`, sélectionnez l'onglet `Documents` et cliquez sur le bouton `Ajouter`.

Figure 5-12 Répertoire virtuel - Boîte de dialogue Propriétés



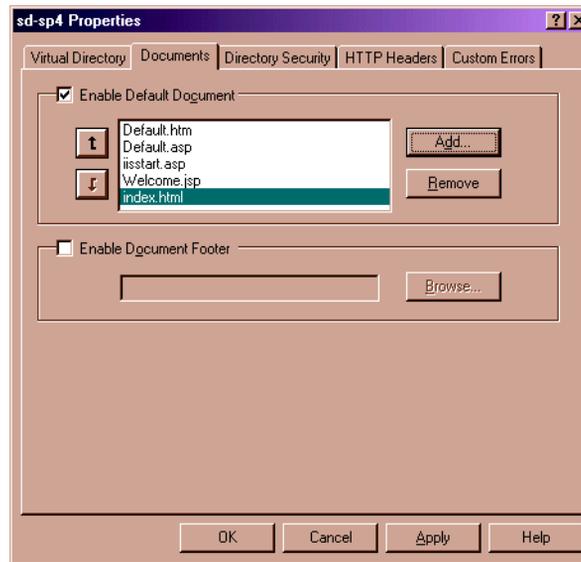
10. Dans le menu contextuel Ajout d'un document par défaut, entrez `index.html` et cliquez sur OK. La page d'index est ajoutée à la liste des documents par défaut.

Figure 5-13 Répertoire virtuel - Boîte de dialogue Ajout d'un document par défaut



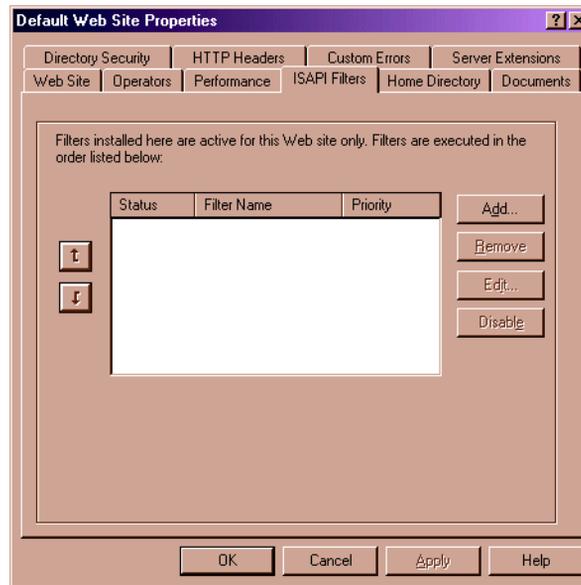
11. Les autres documents de la liste ne sont pas utilisés, et vous pouvez les supprimer si vous le souhaitez, mais cela n'est pas nécessaire. Cependant, `index.html` doit être répertorié pour que les Pages de service fonctionnent. Cliquez sur Appliquer, puis sur OK.

Figure 5-14 Répertoire virtuel - Boîte de dialogue Propriétés



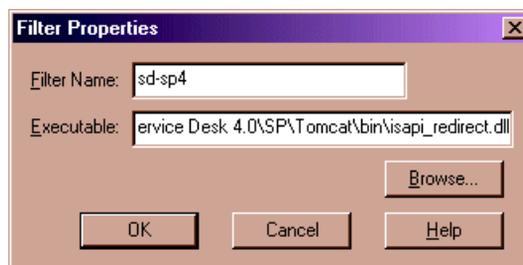
12. Vous devez appliquer un filtre de redirection au site Web par défaut. Dans la console de gestion IIS, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le répertoire Site Web par défaut et sélectionnez Propriétés dans le menu contextuel. Dans la boîte de dialogue Propriétés du site Web par défaut, cliquez sur Ajouter.

Figure 5-15 Site Web par défaut - Boîte de dialogue Propriétés



13. Dans la boîte de dialogue Ajout d'un filtre, entrez `sd-sp4` comme nom du filtre, et `<Tomcat>\bin\isapi_redirect.dll` comme exécutable. Cliquez sur OK.

Figure 5-16 Site Web par défaut - Boîte de dialogue Propriétés du filtre



14. Le filtre s'affiche dans la boîte de dialogue Propriétés du site Web par défaut. Cliquez sur Appliquer.

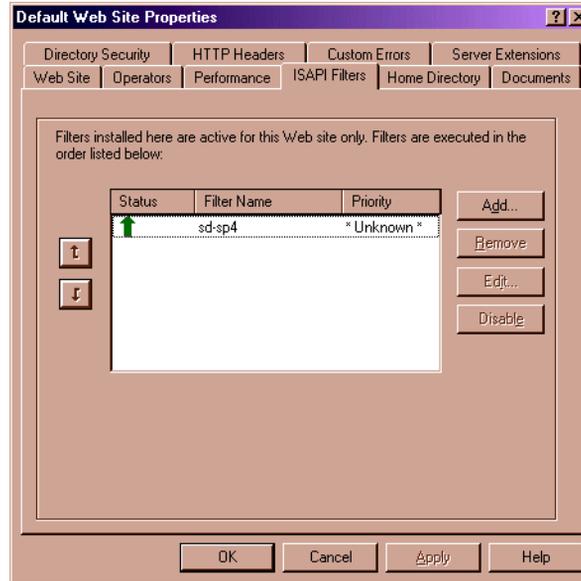
15. Quittez Microsoft Management Console. Vous êtes invité à enregistrer le paramétrage de la console dans `iis.msc`. Cliquez sur Oui.

16. Arrêtez et redémarrez les services IIS Admin et World Wide Web

Installation des Pages de service
Configuration des Pages de service

Server. Si tout fonctionne correctement, une flèche verte doit s'afficher en regard de l'entrée du filtre sd-sp4, dans la boîte de dialogue Propriétés du site Web par défaut (voir étape 13).

Figure 5-17 Site Web par défaut - Boîte de dialogue Propriétés



Installation des Pages de service avec le serveur Web Apache sous UNIX

Cette section contient des informations d'installation et de configuration de Pages de service sur les plates-formes UNIX.

Les produits tiers suivants doivent être installés sur la même machine que les Pages de service avant l'installation de ces dernières.

- Java Development Kit (JDK) ou Java Runtime Environment (JRE)
- Serveur HTTP Apache
- Un fichier binaire Tomcat
- Un adaptateur serveur Web compilé pour votre ordinateur.

Pour des informations précises sur les plates-formes UNIX et les versions de logiciels tiers prises en charge par Service Desk, consultez la section « Configuration requise », page 36.

Les instructions ci-dessous supposent que le serveur Apache et un seul traitement Tomcat sont exécutés sur le même ordinateur. Si vous devez configurer d'autres traitements Tomcat afin d'équilibrer les charges, reportez-vous à la section *Workers* de la documentation Tomcat.

Installation d'Apache et de Tomcat

Le CD Service Desk contient deux fichiers dossiers pour l'installation et la configuration du serveur Web Apache et de Tomcat, l'un pour HP-UX et l'autre pour Sun Solaris. Ils se trouvent dans les dossiers `Tools/ApacheGroup/HTTP Server/HP-UX-11 Binaries` et `Solaris-7 Binaries` et doivent être copiés à partir du CD en utilisant ftp en mode BINARY.

Pour HP-UX 11 :

- A l'aide de `swinstall`, installez le fichier `Apache-1.3.14+Tomcat-3.1.1.depot`.
Dans le menu `Actions`, choisissez `Modifier la source`.
Dans le champ `Type du dépôt` source, entrez `répertoires locaux`
Dans le champ `Chemin du dépôt` source, entrez le nom de fichier

complet

Dans le menu Action, choisissez Modifier la cible et confirmez que la cible est la racine par défaut.

Dans le menu Action, choisissez Installer.

- Décompressez le fichier `work-localhost_8080%2Fsd-sp4.tar.gz` du répertoire UNIX dans le répertoire `/opt/tomcat`.

Pour Sun Solaris 2.7 :

- Installez le fichier suivant dans le répertoire racine en utilisant la commande `pkgadd` :
`pkgadd -d Apache-1.3.20+Tomcat-3.2.1_Solaris7.`
- Décompressez le fichier `work-localhost_8080%2Fsd-sp4.zip` du répertoire UNIX dans le répertoire `/opt/tomcat`.

Ces fichiers créeront des répertoires Apache et Tomcat dans `/opt`.

Les autres instructions s'appliquent à HP-UX et à Sun Solaris. La variable `<Tomcat>`, dans ces instructions, suppose `/opt/Tomcat`.

Installation des Pages de service

Avant d'installer les Pages de service, vérifiez que Tomcat est arrêté :

```
<Tomcat>/bin/shutdown.sh
```

Pour installer les Pages de service :

Décompressez le fichier `/sp-4.0.tar.gz` dans le répertoire `/opt`.

Le fichier `/opt/sp-4.0/WEB-INF/web.xml` doit être édité. Le nom du serveur d'applications doit être entré dans le paramètre de contexte `sd_application_server`. Celui-ci doit prendre la forme `Named|Machine Name.Domain:ITP number (Domain est optionnel)`.

REMARQUE

Si vous utilisez plusieurs serveurs, il est conseillé d'en choisir un situé à proximité dans le réseau. Tenez également compte des problèmes de pare-feu. Si le serveur d'applications réside sur le même ordinateur que les Pages de service, vous pouvez utiliser `LOCALHOST` comme nom d'hôte du serveur d'applications.

Configuration d'Apache et de Tomcat

Modifiez le fichier `<Tomcat>/conf/server.xml` en insérant ce qui suit avant les deux dernières lignes (reproduites ici) :

```
<Context path="/sd-sp4"
        docBase="/opt/sp-4.0"
        debug="0"
        reloadable="false" >
</Context>
</ContextManager>
</Server>
```

REMARQUE

Le paramètre `DocBase` doit correspondre au répertoire d'installation défini pour les Pages de service.

Editez le fichier `/opt/tomcat/conf/tomcat.conf`. Vous devez ajouter les lignes suivantes juste au-dessus de la ligne indiquant `</IfModule>`.

```
###-----
###Modifications des Pages de service
###
#
# La ligne suivante donne à Apache la localisation du
# contexte /sd-sp4
#
Alias /sd-sp4 "/opt/sp-4.0"
<Directory "/opt/sp-4.0">
Options Indexes FollowSymLinks
</Directory>
#
# La ligne suivante monte tous les fichiers JSP sur Tomcat
#
ApJservMount /sd-sp4/*.jsp ajp12
###
###-----
```

Lancez Tomcat en tant qu'utilisateur non privilégié au moyen du compte `sd` ou sous `nobody`, avec la commande :

Installation des Pages de service

Installation des Pages de service avec le serveur Web Apache sous UNIX

```
<Tomcat>/bin/startup.sh
```

REMARQUE

Si vous êtes invité à entrer le chemin de Java Runtime Environment (JRE), saisissez-le dans sa totalité.

Avant de lancer le serveur Web Apache, vérifiez que le fichier `opt/apache/httpd.conf` contient le paramètre de port `Port=80`.

Vous pouvez tester le fonctionnement de Tomcat en pointant votre navigateur Web sur `http://<nom_hôte>:8081/index.html` si vous utilisez HP-UX. Ou bien : `http://<nom_hôte>:8080/index.html` avec Sun Solaris. Si la page de test s'affiche, cela signifie que Tomcat fonctionne.

Démarrage et test du serveur Web Apache

Pour tester le fonctionnement du serveur Web Apache avant d'exécuter les Pages de service, procédez comme suit.

Pour démarrer le serveur Apache :

Utilisez la commande `"/opt/apache/bin/apachectl start"`

Pour tester le fonctionnement d'Apache :

Connectez-vous à l'URL `http://<nom_hôte>:80/sd-sp4/index.html`

Pour tester les Pages de service par défaut :

Entrez l'URL `http://<nom_hôte>/sd-sp4/index.html`

Pour arrêter Apache :

Utilisez la commande `"/opt/apache/bin/apachectl stop"`

Dépannage des Pages de service sous Windows NT et 2000

Lorsque Service Desk est installé, il suffit de cliquer sur `Install Service Pages`, dans l'écran de démarrage d'installation standard, pour que les Pages de service soient configurées automatiquement pour le serveur Web Apache. Cependant, vous pouvez être amené (en cas d'erreur), à les configurer vous-même ou à corriger la configuration. Dans ce cas, suivez les instructions d'installation manuelle et de configuration ci-après.

Les outils tiers suivants sont nécessaires :

- Serveur Web Apache ou Microsoft IIS
- Un fichier binaire Tomcat. Nous recommandons la version fournie sur le CD Service Desk.
- Java Runtime Environment (JRE) pour Windows NT4.0.

Le CD HP OpenView Service Desk fournit ces outils pour Windows NT.

Lors de l'installation des Pages de service, les répertoires par défaut suivants ont été créés ; mais vous en avez peut-être choisi d'autres sur votre ordinateur :

- `C:\Program Files\Apache Group\Apache`
- `C:\Program Files\Hewlett-Packard\Openview\Service Desk 4.0\Sp`
- `C:\Program Files\Hewlett-Packard\Openview\Service Desk 4.0\Sp\SSP_Files`
- `C:\Program Files\Hewlett-Packard\Openview\Service Desk 4.0\Sp\Tomcat`

Vérification de la connexion des Pages de service à Service Desk

Le nom du serveur d'applications Service Desk auquel les Pages de service se connectent, pour envoyer ou recevoir des données, doit être défini correctement. Le nom du serveur est indiqué dans le fichier `web.xml` qui se trouve dans le répertoire `<Service`

Desk>/SP/SSPfiles/WEB-inf/.

La valeur du paramètre `sd_application_server` doit être le nom de la machine où réside le serveur d'applications Service Desk utilisé pour les Pages de service.

Installation manuelle et configuration de Tomcat en tant que service

Que vous utilisiez Apache ou IIS, vous devez impérativement installer un fichier binaire Tomcat.

1. Tomcat est fourni sous forme de fichier zip qui doit être décompressé manuellement. Choisissez le répertoire vers lequel extraire le fichier zip.
2. Modifiez le fichier `<Tomcat>\conf\server.xml` en ajoutant ce qui suit avant les deux dernières lignes (reproduites ici) :

```
<Context path="/sd-sp4.0"
        docBase="c:\sd\sp-4.0"
        debug="0"
        reloadable="true" >
</Context>
</ContextManager>
</Server>
```

Lors d'une installation manuelle, vous n'avez pas besoin d'utiliser le chemin d'accès au dossier `sd` indiqué à la page précédente. Il est supposé que les fichiers des Pages de service sont installés dans le répertoire `C:\sd`. S'ils ont été installés ailleurs, modifiez le paramètre `docBase` en conséquence.

3. Copiez le fichier `jk_nt_service.exe` dans le répertoire `<Tomcat>\bin`.
4. Modifiez le fichier `<Tomcat>\conf\wrapper.properties` en changeant les paramètres suivants. Les commentaires au-dessus des paramètres expliquent les changements nécessaires :

```
- wrapper.tomcat_home
- wrapper.java_home
```

5. Installez Tomcat en tant que service en tapant la commande suivante à l'invite DOS :
- ```
"<Tomcat>\bin\jk_nt_service.exe" -I tomcat
```

```
"<Tomcat>\conf\wrapper.properties"
```

6. Pour lancer Tomcat, saisissez : `net start Tomcat`

## Installation manuelle et configuration de l'application Web des Pages de service Service Desk

Les Pages de service sont divisées en deux parties distinctes. L'une est un ensemble de pages HTML statiques, de feuilles de style en cascade et d'images. L'autre fait partie d'un ensemble de pages Java Server précompilées. Elles sont distribuées dans des fichiers zip.

La partie statique se trouve dans `sp-4.0.zip`, et les pages Java Server dans `work-localhost_8080%2Fsd-sp4.zip`.

Décompressez la partie statique dans `C:\sd` (comme dans l'exemple précédent). Cela crée le répertoire `C:\sd\sp-4.0`. Décompressez les pages Java Server précompilées dans le répertoire `<Tomcat>`. Cela doit créer le sous-répertoire `<Tomcat>\work\localhost_8080%2Fsd-sp4`.

---

### REMARQUE

Pour tester l'installation à ce stade : Lancez Tomcat et pointez un navigateur Web vers `http://nom_hôte:8080/sd-sp4/index.html`. Cela doit lancer les Pages de service dans le mode autonome de Tomcat. Utilisez ce mode à des fins de test seulement, jamais dans un environnement de production.

---

## Dépannage de la connexion de Tomcat et du serveur Web Apache sous Windows NT

Pour achever l'installation manuelle et la configuration des Pages de service pour le serveur Web Apache sous Windows NT ou 2000, procédez comme suit :

1. Copiez le fichier `mod_jk.dll` situé dans le répertoire `\tools\Apache group\Tomcat` du CD Service Desk vers `<Apache>\modules`.
2. Ajoutez la ligne suivante à la fin du fichier `<Apache>\conf\httpd.conf` :  

```
include <Tomcat>\conf\mod_jk.conf-auto
```

3. Redémarrez Tomcat, puis le service Apache Web Server. Il est important que Tomcat soit redémarré en premier.

## **Dépannage de la connexion de Tomcat et du serveur Web IIS sous Windows NT ou 2000**

Pour configurer manuellement la connexion entre Tomcat et IIS sous Windows NT ou 2000, procédez comme suit. Pour plus d'informations, consultez votre documentation Tomcat.

Après la réalisation des étapes suivantes, la configuration doit être achevée à l'aide de l'assistant décrit à la section « Connexion de Tomcat et du serveur Web IIS sous Windows NT et Windows 2000 », page 108.

1. Modifiez le fichier `workers.properties` en remplaçant les valeurs de `workers.tomcat_home` et `workers.java_home` par les répertoires correspondants sur votre machine.
2. Copiez la bibliothèque partagée `isapi_redirect.dll` dans le répertoire `<Tomcat>\bin`.
3. Dans le registre, créez une clé de registre et nommez-la :  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Apache Software Foundation\Jakarta Isapi Redirector\1.0
4. Dans le registre, ajoutez les chaînes suivantes :
  - Ajoutez une chaîne ayant le nom `extension_uri` et la valeur `\jakarta\isapi_redirect.dll`
  - Ajoutez une chaîne ayant le nom `log_file` et une valeur pointant vers l'emplacement de destination du fichier journal (par exemple, `<Tomcat>\logs\isapi.log`)
  - Ajoutez une chaîne ayant le nom `log_level` et une valeur pour votre niveau de journal (debug, info, error ou emerg)
  - Ajoutez une chaîne ayant le nom `worker_file` et une valeur constituée du chemin d'accès complet à votre fichier `workers.properties` (par exemple `<Tomcat>\conf\worker.properties`)
  - Ajoutez une chaîne ayant le nom `worker_mount_file` et une valeur constituée du chemin d'accès complet à votre fichier `uriworkermapping.properties` (par exemple `<Tomcat>\conf\uriworkermapping.properties-auto`).

5. Redémarrez les services IIS Admin et World Wide Web Server.
6. Testez le fonctionnement d'IIS en vous connectant à l'URL :  
`http://<nom_hôte>:80/sd-sp4/index.html`

Installation des Pages de service

**Dépannage des Pages de service sous Windows NT et 2000**

---

# **6 Installation des intégrations**

Ce chapitre décrit les différentes tâches à effectuer au cours de l'installation des intégrations de HP OpenView Service Desk.

## Intégrations

Pour installer un logiciel sur un ordinateur sous Windows NT ou 2000, vous devez utiliser un compte disposant des droits d'accès d'administrateur pour pouvoir effectuer des modifications dans le registre de Windows. Si vos droits d'accès sont insuffisants, l'installation du logiciel échoue.

Quel que soit le composant Service Desk à installer, le programme d'installation consulte les propriétés des paramètres régionaux, dans les paramètres généraux de Windows NT ou 2000, et choisit en conséquence la langue de l'assistant d'installation.

Installez les intégrations HP OpenView Service Desk à l'aide du programme d'installation situé sur le CD-ROM. Vous pouvez installer Service Desk directement à partir du CD-ROM sur le disque dur de votre ordinateur, ou bien copier le contenu du CD sur un dossier partagé, puis exécuter l'installation à partir d'un lecteur en réseau.

Vous pouvez aussi lancer l'installation en cliquant deux fois sur le fichier `Setup.html`, dans le répertoire `HTML Setup`, et en sélectionnant le lien `Installation Program` sur la page Web qui s'affiche. Vous pouvez appliquer à ce fichier les méthodes décrites précédemment.

---

### REMARQUE

Si vous envisagez d'installer les outils d'intégration ManageX ou si vous voulez procéder à une installation standard, vous devez installer ManageX sur la même machine que le logiciel serveur d'applications, et ce avant d'installer les intégrations.

---

Installez le logiciel HP OpenView Service Desk Integrations à l'aide du programme d'installation qui se trouve sur le CD-ROM :

1. Insérez le CD-ROM HP OpenView Service Desk dans votre lecteur de CD-ROM. L'écran de démarrage doit s'afficher automatiquement. Dans le cas contraire, cliquez deux fois sur le fichier `setup.exe` qui se trouve à la racine du CD-ROM. L'écran de démarrage s'affiche. Cliquez sur `Install Service Desk` :

Figure 6-1 Ecran de démarrage



---

**REMARQUE**

Si vous ne parvenez pas à lancer le programme d'installation en cliquant deux fois sur le fichier `setup.exe`, procédez comme suit : cliquez sur le lecteur de CD-ROM, ouvrez une fenêtre DOS, recherchez le répertoire d'installation, et lancez `startinstallation.exe`. Vous pouvez également utiliser la commande `java.exe -cp . setup`. Notez toutefois que cette commande installe uniquement Service Desk ; les logiciels tiers fournis avec celui-ci doivent être installés séparément.

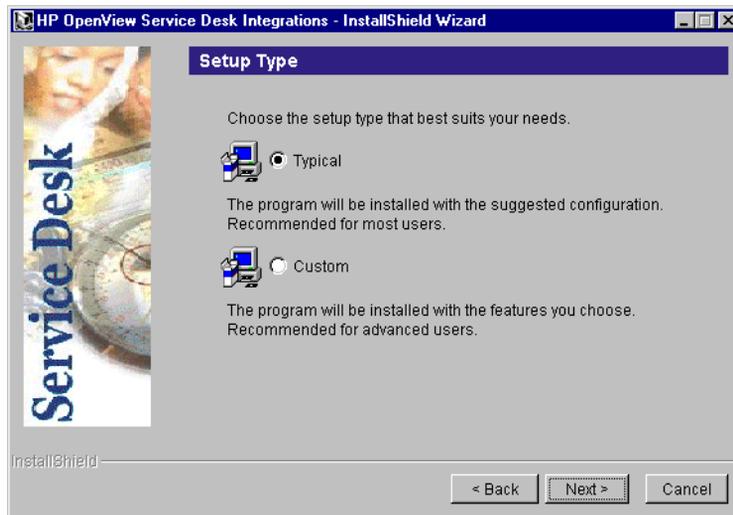
- 
2. Cliquez sur `Install Integrations`, dans l'écran suivant :

**Figure 6-2**      **Installation des intégrations**



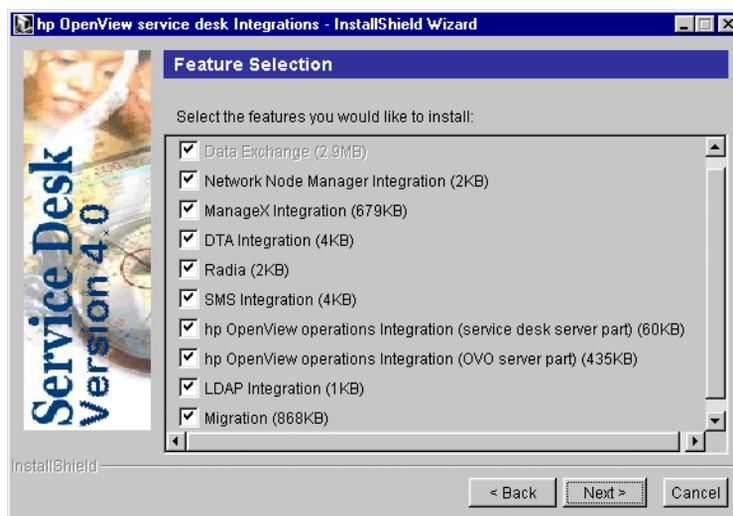
3. Une fois les fichiers d'application installés, l'assistant InstallShield des intégrations s'affiche. Cliquez sur `Next` pour continuer ou sur `Cancel` pour abandonner l'installation.
4. La boîte de dialogue Integrations Setup Type s'affiche ensuite. Sélectionnez l'installation `Typical` ou `Custom`. L'option `Typical` installe les composants Echange de données, lesquels vous permettent d'échanger des données avec des produits tiers. L'option `Custom` vous offre la possibilité de sélectionner les composants d'intégration de votre choix dans une liste. Sélectionnez le type d'installation voulu et cliquez sur `Next` pour continuer :

**Figure 6-3** Boîte de dialogue Integrations Setup Type



5. Si vous avez sélectionné l'installation Custom, la boîte de dialogue Feature Selection apparaît. La fonction Echange de données est sélectionnée par défaut car elle est nécessaire à toutes les intégrations. Sélectionnez les éléments à installer dans la liste, puis cliquez sur Next pour continuer :

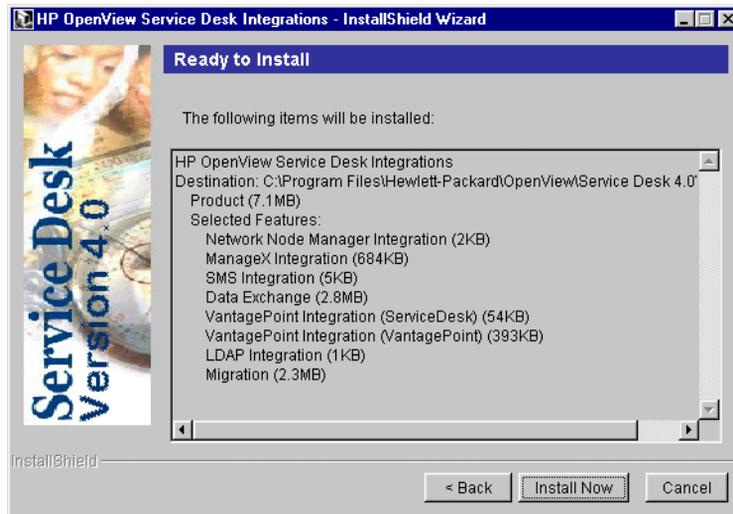
**Figure 6-4** Boîte de dialogue Integrations Feature Selection



Installation des intégrations  
**Intégrations**

6. La boîte de dialogue Ready to Install vous montre la liste des composants qui vont être installés. Sélectionnez **Install Now** pour continuer :

**Figure 6-5** Boîte de dialogue Integrations Ready to Install



7. Un écran s'affiche pour indiquer la progression de l'installation.
8. Une fois que tous les fichiers sont installés, l'écran Installation Summary apparaît. Sélectionnez **Exit** pour quitter le programme d'installation.

---

**REMARQUE**

Le processus d'échange de données ne fonctionne que si Service Desk tourne en mode 3 niveaux. Les fichiers de configuration, les fichiers XML et les journaux ne sont accessibles que par le serveur d'applications ou le serveur d'échange de données.

---

## **Outils d'intégration sur les plates-formes Solaris et HP-UX**

Les outils d'intégration servant à envoyer des événements de service d'une application externe vers Service Desk peuvent également être installés sur les plates-formes HP-UX et Solaris. Les outils de mise en

file d'attente d'événements, le programme `sd_event` d'envoi d'événements de service et les fichiers de l'agent Rule Manager se trouvent dans le dossier HPOVSD, dans le répertoire `/unix` du CD-ROM Service Desk 4.0, et sont également disponibles au format de fichier `*.tar`. Les programmes `#swinstall` et `#swremove` fournis sur le CD-ROM sont destinés à installer et à désinstaller ces outils.

---

**REMARQUE**

Installez la machine virtuelle Java (`jre` ou `java`) sur l'ordinateur où vous voulez installer les outils d'intégration avant de procéder à leur installation. Le script d'installation recherche l'interpréteur d'exécution java (`jre` ou `java`) dans un chemin d'accès par défaut (`/bin:/usr/bin`) et dans `/opt/java/bin`. Si vous l'avez installé ailleurs, vous devrez modifier `/sbin/init.d/hpovsdagent`, une fois l'installation effectuée. L'installation basée sur dossier vous rappellera que vous devez le faire.

---

Pour installer l'agent Rule Manager, reportez-vous à la section « Plates-formes HP-UX », page 140 ou « Plates-formes Solaris », page 143. Vous pouvez installer le programme `sd_event` et les outils de mise en file d'attente d'événements en même temps que l'agent Rule Manager à partir du dossier HPOVSD. Les noms des fichiers sont les suivants : `Agent`, `SDevent` et `EventQueuing`. Ils se trouvent dans le dossier HPOVSD. Si vous souhaitez procéder à une installation manuelle à l'aide des fichiers `.tar`, les noms de fichiers et les emplacements sont les suivants :

**Tableau 6-1**

**Fichiers TAR**

| <b>Fichier</b>               | <b>Emplacement</b>              |
|------------------------------|---------------------------------|
| <code>sd_event.tar</code>    | <code>/opt/OV/SD/bin</code>     |
| <code>jobqueue.tar</code>    | <code>/opt/OV/SD/queuing</code> |
| <code>hpovsdagent.zip</code> | <code>/opt/OV/SD/classes</code> |
| <code>mclasses.zip</code>    | <code>/opt/OV/SD/classes</code> |

Installation des intégrations  
**Intégrations**



## Agent Service Desk

Cette section explique comment installer l'agent Service Desk sur les plates-formes Windows, HP-UX et Solaris. Pour plus d'informations sur le démarrage de l'agent, reportez-vous à la section « Activation de l'Agent Service Desk », page 145. Pour plus d'informations sur Event Communicator, reportez-vous à la section « Importation d'événements de service » du *HP OpenView Service Desk : Data Exchange Administrator's Guide*.

### Plate-forme Windows

Pour installer un logiciel sur un ordinateur sous Windows NT ou 2000, vous devez utiliser un compte disposant des droits d'accès d'administrateur pour pouvoir effectuer des modifications dans le registre de Windows. Si vos droits d'accès sont insuffisants, l'installation du logiciel échoue.

Quel que soit le composant Service Desk à installer, le programme d'installation consulte les propriétés des paramètres régionaux, dans les paramètres généraux de Windows NT ou 2000, et choisit en conséquence la langue de l'assistant d'installation.

Installez l'agent HP OpenView Service Desk à l'aide du programme d'installation qui se trouve sur le CD-ROM HP OpenView Service Desk. Vous pouvez installer Service Desk directement à partir du CD-ROM sur le disque dur de votre ordinateur ou copier le contenu du répertoire Agent sur un lecteur partagé, puis procéder à l'installation à partir d'un lecteur du réseau. Si vous choisissez d'installer le client à partir d'un répertoire partagé, vous devez utiliser le fichier `StartInstallation.exe` du répertoire Agent pour lancer l'installation.

Vous pouvez aussi lancer l'installation en cliquant deux fois sur le fichier `Setup.html`, dans le répertoire HTML Setup, et en sélectionnant le lien `Installation Program` sur la page Web qui s'affiche. Vous pouvez appliquer à ce fichier les méthodes décrites précédemment.

Pour installer l'agent HP OpenView Service Desk, procédez comme suit :

1. Insérez le CD-ROM HP OpenView Service Desk dans votre lecteur de CD-ROM. L'écran de démarrage doit s'afficher automatiquement.

Dans le cas contraire, cliquez deux fois sur le fichier `setup.exe` qui se trouve à la racine du lecteur CD-ROM. L'écran de démarrage apparaît alors. Cliquez sur le bouton `InstallService Desk` :

**Figure 7-1** Ecran de démarrage



---

**REMARQUE**

Si vous ne parvenez pas à lancer le programme d'installation en cliquant deux fois sur le fichier `setup.exe`, procédez comme suit : cliquez sur le lecteur de CD-ROM, ouvrez une fenêtre DOS, recherchez le répertoire d'installation, et lancez `startinstallation.exe`. Vous pouvez également utiliser la commande `java.exe -cp . setup`. Notez toutefois que cette commande installe uniquement Service Desk ; les logiciels tiers fournis avec celui-ci doivent être installés séparément.

---

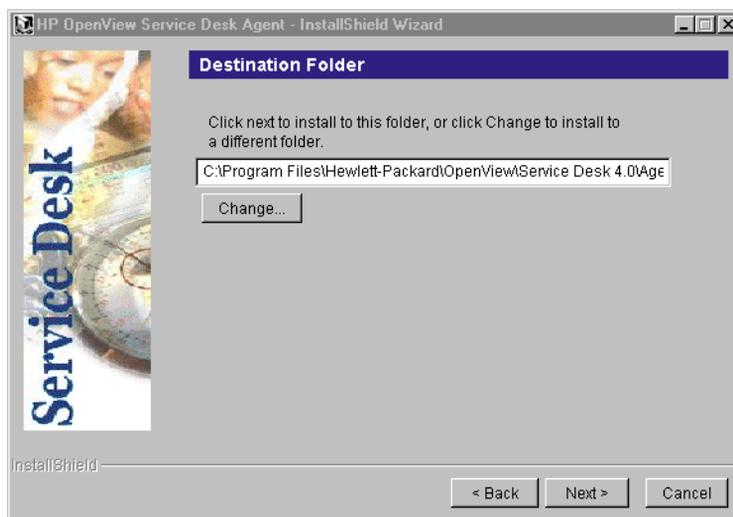
2. Dans l'écran suivant, cliquez sur `Install Agent` :

**Figure 7-2**      **Install Agent**



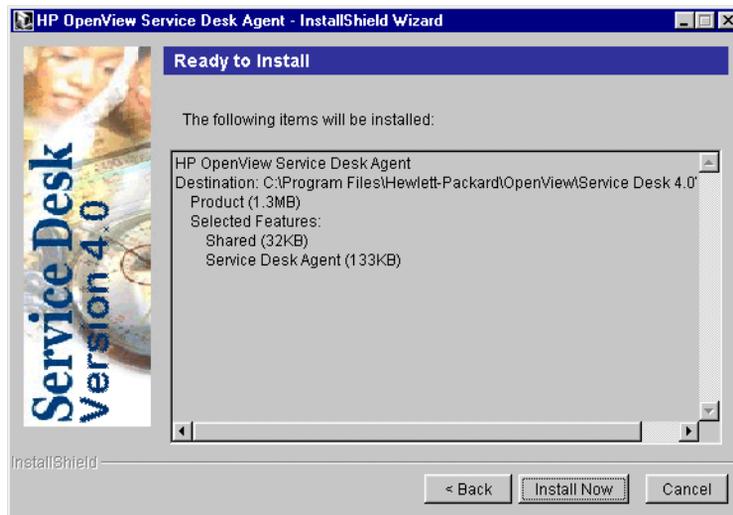
3. L'écran d'accueil de l'assistant InstallShield de l'agent apparaît. Cliquez sur **Next** pour continuer ou sur **Cancel** pour abandonner l'installation.
4. Si vous cliquez sur **Next**, la boîte de dialogue **License Agreement** s'affiche. Pour poursuivre l'installation, vous devez sélectionner **I accept all terms of the license agreement**, puis cliquer sur **Next**. En faisant cela, vous acceptez l'ensemble des conditions du contrat. Nous vous recommandons donc de lire celui-ci attentivement.
5. La boîte de dialogue **Setup Type** s'affiche. Si vous n'envisagez *pas* d'installer l'application **Service Desk** sur cette machine, sélectionnez **Stand Alone installation**. Si vous l'avez déjà installée, sélectionnez **Shared Installation**. Cliquez sur **Next** pour continuer.
6. La boîte de dialogue **Destination Folder** s'affiche. Entrez le nom du répertoire où sera placé le logiciel **Service Desk**. Pour choisir un autre répertoire que le répertoire indiqué par défaut, cliquez sur **Change**, puis désignez un autre répertoire d'installation. Cliquez sur **Next** pour poursuivre l'installation.

**Figure 7-3**      **Boîte de dialogue Agent Destination Folder**



7. Si ce répertoire n'existe pas, vous êtes invité à le créer dans une boîte de dialogue de confirmation. Sélectionnez **Next** pour continuer ou **Back** pour retourner à l'écran précédent et modifier le répertoire de destination.
8. La boîte de dialogue **Agent Ready to Install** vous montre la liste des composants qui vont être installés. Cliquez sur **Install Now** pour continuer.

**Figure 7-4** Boîte de dialogue Agent Ready to Install



9. Un indicateur de progression montrant les fichiers en cours d'installation s'affiche.
10. Une fois tous les fichiers installés, l'écran Agent Installation Summary apparaît. Sélectionnez **Exit** pour quitter le programme d'installation.

## Plates-formes HP-UX

L'installation de l'agent Service Desk est disponible pour HP-UX sous forme de package. Vous pouvez installer l'agent grâce aux outils d'installation HP-UX standard, `swinstall` et `swremove`, qui sont fournis sur le CD-ROM de Service Desk 4.0. Avant de commencer l'installation, assurez-vous que le système présente la configuration requise (voir section « Configuration requise », page 36).

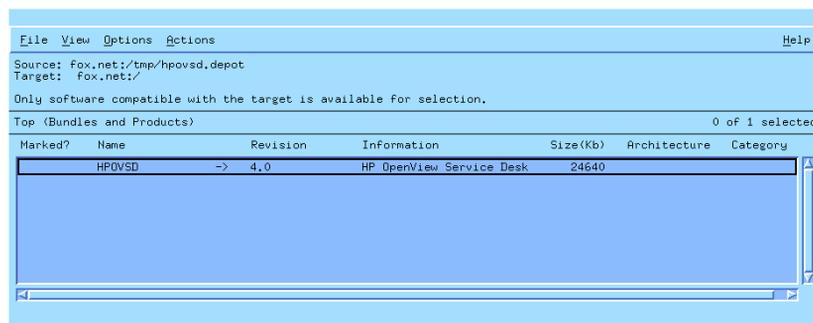
Pour installer l'Agent Service Desk :

1. Copiez le fichier `hpovsd.depot`, situé dans le répertoire `/unix` du CD-ROM Service Desk 4.0, dans votre répertoire `/tmp` ou sur un autre système de fichiers monté.
2. Connectez-vous en tant que `root`.
3. Exécutez la commande `# swinstall -s /tmp/hpovsd.depot` pour installer le logiciel de l'agent. Le logiciel est installé principalement

dans /opt/OV/SD/classes et trois fichiers placés respectivement dans /sbin/init.d/hpovsdagent,, /sbin/rc1.d/K00hpovsdagent et /sbin/rc3.d/S99hpovsdagent.

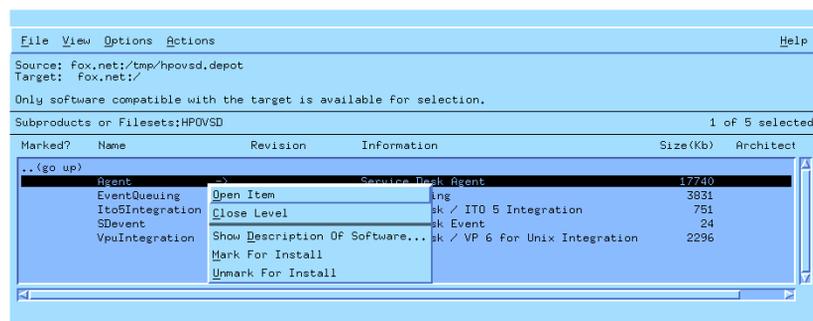
Si vous êtes en affichage X-windows et que votre variable d'environnement DISPLAY est correctement définie, une interface graphique utilisateur apparaît. Si vous êtes sur un terminal, une interface plein écran à base de caractères apparaît.

**Figure 7-5 Fichier HPOVSD - affichage X-windows**



4. Cliquez deux fois sur HPOVSD pour le développer et pouvoir ainsi accéder aux entrées Agent, SD\_Event, EventQueuing et Ito5Integration.
5. Pour marquer l'un des produits en vue de son installation, sélectionnez-le avec le bouton gauche de la souris, puis cliquez avec le bouton droit et sélectionnez Mark for Install. Cliquez sur Agent :

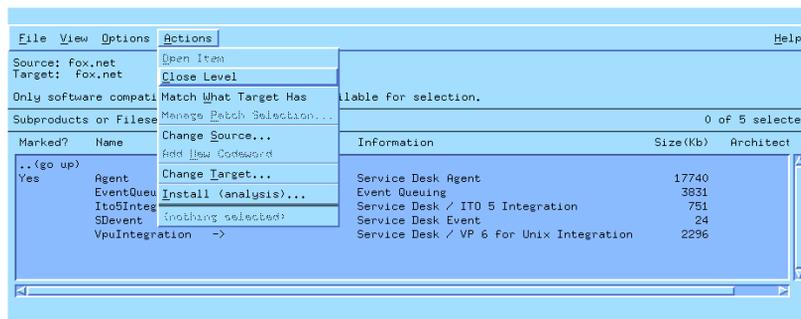
**Figure 7-6 Mark For Install - affichage X-windows**



6. Dans le menu Actions, sélectionnez Install (analysis):

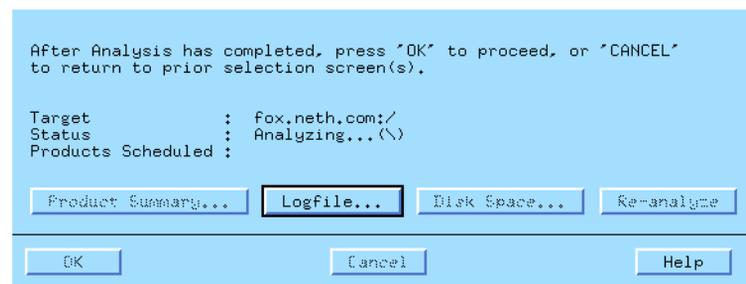
## Installation de l'Agent Service Desk Agent Service Desk

**Figure 7-7** Install (analysis) - affichage X-windows



Lorsque la boîte de dialogue suivante s'affiche, cliquez sur le bouton Logfile pour visualiser le processus d'installation.

**Figure 7-8** Logfile - affichage X-windows



Si l'installation ne s'exécute pas correctement, un message d'erreur s'affiche. Si aucun message d'erreur ne s'affiche, vous pouvez cliquer sur OK pour procéder à l'installation. Le processus d'installation copie tous les fichiers nécessaires et crée des entrées dans les répertoires d'exécution du système afin que le logiciel soit lancé automatiquement au démarrage du système et interrompu automatiquement à l'arrêt de celui-ci.

- Une fois l'installation terminée, quittez le programme en allant dans le menu Fichier et en sélectionnant la commande Quitter.
- Le script `/sbin/init.d/hpovsdagent` doit être modifié pour que vous puissiez utiliser l'agent. A la ligne `APPSEVER=localhost`, remplacez le nom `localhost` par le nom de l'hôte sur lequel le serveur d'applications s'exécute.

---

**REMARQUE**

Si la machine virtuelle n'a pas été trouvée pendant l'installation, vous devez entrer le chemin d'accès absolu et le chemin contenant toutes les classes utilisées (y compris celles de Java Runtime Environment) sur les lignes JAVA et CLASSPATH.

---

## Plates-formes Solaris

L'installation de l'agent Service Desk sur Solaris peut être réalisée à l'aide du programme `swinstall`. Ce programme est inclus sur le CD-ROM de Service Desk 4.0. Contrairement à l'installation HP-UX, l'installation Solaris ne propose pas d'interface graphique utilisateur dans `swinstall` ; vous devez donc spécifier sur la ligne de commande le produit que vous voulez installer. Pour installer l'agent, copiez `hpovsd.depot` dans votre répertoire `tmp` puis exécutez :

1. `#swinstall -s/tmp/hpovsd.depot HPOVSD.Agent`

Pour installer tous les fichiers se trouvant dans le dossier, y compris l'agent, `SDevent`, `Ito5Integration` et `EventQueuing`, entrez :

```
#swinstall -s/tmp/hpovsd.depot HPOVSD
```

2. Modifiez le script `/sbin/init.d/hpovsdagent` avant de l'utiliser. A la ligne `APPSERVER=localhost`, remplacez `localhost` par le nom de l'hôte sur lequel votre serveur d'applications s'exécute.

Vous pouvez également installer l'agent manuellement à partir du fichier TAR, sans utiliser le programme `swinstall` :

1. `#mkdir/opt/OV/SD/classes`
2. `#cd/opt/OV/SD/classes`
3. `#tar xvf</path/to/>hpovsdagent.tar`
4. Lancez ensuite l'agent au moyen de la commande :  
`#<java>-classpath/opt/OV/SD/classes/hpovsdagent.zip:</default/classpath>:/opt/OV/SD/classes/mclasses.zip  
com.hp.ifc.ev.ag.sdalocal.AppAgent<appserver>`

La commande de démarrage de l'agent tient sur une ligne ; `<java>` est la commande lançant l'interpréteur d'exécution Java (en général, `java` ou `jre`), `</default/classpath>` est le chemin de classe java par défaut (en général, `/opt/java/lib/classes.zip`) et `<appserver>` est

le nom de l'hôte sur lequel le serveur d'applications s'exécute.

---

**REMARQUE**

---

Pour des raisons de sécurité, nous recommandons aux utilisateurs d'éviter de lancer l'agent en tant que root.

### **Problèmes d'exécution des commandes lors de l'utilisation de l'agent sous UNIX**

Lorsque l'agent Service Desk est installé sur une plate-forme HP-UX ou Solaris, les problèmes suivants peuvent se produire.

L'agent indique que la commande a réussi s'il la trouve et parvient à la lancer ; il n'attend pas la fin de l'exécution de la commande, ni son code de sortie. En d'autres termes, il se peut que malgré le message de réussite, la commande ait échoué.

L'agent utilise la famille d'appels système « exec » pour exécuter ses commandes sous Unix. Par conséquent, la redirection échoue puisqu'il n'existe pas de shell intermédiaire pour assurer la redirection. Ainsi, même si le fichier `logserver.txt` indique que l'agent confirme la bonne exécution de la commande, celle-ci peut ne pas avoir fonctionné du tout. Pour résoudre ces problèmes, procédez comme suit :

```
sh -c '<commande> >>/tmp/<commande>.log 2>&1 ; echo
"<commande> exited with code: $?" >>/tmp/<commande>.log
2>&1'
```

Où `<commande>` est la commande que vous auriez dû utiliser normalement. Veillez à respecter les espaces et la ponctuation. Après avoir exécuté la commande de cette manière, vérifiez le résultat et le code de sortie dans le fichier `/tmp/<commande>.log`.

## Activation de l'Agent Service Desk

L'agent doit être installé sur toutes les machines où vous souhaitez utiliser la base de données ou les règles de l'interface utilisateur. Cette section explique comment activer l'agent sur des ordinateurs sous les systèmes d'exploitation Windows NT, 95, 98 ou 2000, HP-UX ou SUN Solaris.

### Sous Windows NT et/ou 2000

Une fois l'agent installé, procédez comme suit pour l'activer :

1. Dans le menu Démarrer, sélectionnez Paramètres, puis cliquez sur le Panneau de configuration.
2. Dans le Panneau de configuration, cliquez deux fois sur Services.
3. Dans la boîte de dialogue Services, recherchez l'entrée correspondant à l'agent HP OpenView Service Desk et cliquez sur Démarrage.
4. Sélectionnez Type de démarrage : Automatique, puis cliquez sur Ouvrir une session en tant que : Compte système et cochez la case Autoriser le service à interagir avec le bureau, puis cliquez sur OK. Si vous ne cochez pas cette case, les sorties générées par l'agent ne seront pas visibles.

### Sous Windows 95 et/ou 98

Après avoir installé l'agent, vous pouvez l'activer de la manière suivante :

Dans le menu Démarrer, sélectionnez Programmes, puis HP OpenView Service Desk, puis l'agent Service Desk. Vous pouvez également insérer cette commande dans votre menu Démarrer.

### Sous HP-UX et Solaris

Si vous avez installé l'agent correctement, il doit s'activer au démarrage. Cependant, vous pouvez utiliser les commandes suivantes pour l'arrêter et le lancer manuellement :

Pour changer de répertoire, utilisez `cd /sbin/init.d`

Installation de l'Agent Service Desk  
**Activation de l'Agent Service Desk**

**Pour lancer l'agent, utilisez `./hpovsdagent start`.**

**Pour arrêter l'agent, utilisez `./hpovsdagent stop`.**

**Pour vérifier si l'agent s'exécute, utilisez `./hpovsdagent status`.**

---

## **8** **Tâches post-installation**

Ce chapitre décrit les tâches à effectuer une fois l'installation de HP OpenView Service Desk terminée. Il indique la marche à suivre pour obtenir et insérer votre clé de licence, et pour créer et modifier des comptes Service Desk.

## **Licences**

Service Desk 4.0 prend en charge trois types de licence :

- Licences d'utilisateur nommé :

Une licence d'utilisateur nommé vous permet de créer le nombre spécifié de comptes utilisateur Service Desk qui auront accès à l'interface graphique utilisateur (GUI) Service Desk quel que soit le nombre d'utilisateurs connectés (dans la mesure où le nombre maximal d'utilisateurs nommés déterminé par la licence est respecté). Ce type de compte convient particulièrement aux administrateurs système et aux utilisateurs clés devant pouvoir accéder à tout moment à l'application. Un utilisateur nommé peut accéder à trois sessions en même temps.

- Licences d'utilisateurs simultanés :

Une licence d'utilisateurs simultanés permet au nombre spécifié de comptes utilisateur Service Desk d'accéder simultanément à Service Desk (sans compter les utilisateurs nommés connectés). Vous pouvez créer le nombre de comptes d'utilisateur simultané que vous souhaitez, dans la limite du nombre de comptes simultanés autorisés par la licence à accéder à Service Desk au même moment. Les utilisateurs simultanés peuvent accéder à plusieurs sessions en même temps, mais chaque session compte comme un utilisateur simultané.

- Licences de module :

Une licence de module donne à tous vos utilisateurs nommés et simultanés l'accès au(x) module(s) que vous spécifiez dans cette licence.

Vous devez toujours avoir une ou plusieurs licences de module, ainsi qu'une ou plusieurs licences d'utilisateur nommé ou d'utilisateur simultané, ou les deux.

Dans Service Desk 4.0, les comptes bloqués (comptes utilisateur désactivés mais non supprimés) ne comptent pas pour les licences.

Outre les comptes d'utilisateur nommé ou simultané, Service Desk 4.0 vous permet de créer un nombre illimité de comptes d'intégration et de comptes d'accès aux Pages de service. Ces comptes ne donnent accès qu'aux intégrations et aux Pages de service de Service Desk, et non à

l'interface graphique utilisateur de Service Desk.

La boîte de dialogue Licence de la Console administrateur de Service Desk 4.0 vous donne davantage d'informations que dans les versions antérieures de Service Desk. Pour chaque licence, les informations suivantes sont indiquées :

- Type de licence : utilisateurs nommés, utilisateurs simultanés ou module
- Clé de licence
- Nombre d'utilisateurs
- Date d'expiration
- Etat : active ou inactive (expirée)

La boîte de dialogue Licence affiche également le nombre total d'utilisateurs nommés et simultanés disponibles, et le nom de tous les modules sous licence. Ces totaux apparaissent aussi dans la boîte de dialogue A propos de du menu Aide.

---

**REMARQUE**

Si vous effectuez une remise à niveau de Service Desk 3.0 à Service Desk 4.0, veuillez noter que, bien qu'elle comportait des modules, la version 3.0 ne reconnaissait pas les licences de module. Toutes les parties des modules étaient disponibles sans restriction. La version 4.0, en revanche, applique strictement ces licences. Si vous effectuez une mise à niveau, vous risquez donc, si vous n'obtenez pas de licence pour tous les modules, de perdre l'accès aux données saisies ou affichées dans les champs s'appliquant uniquement aux modules hors licence. Ces données ne sont pas perdues ni effacées ; elles restent enregistrées dans la base de données du client. Elles redeviendront accessibles lorsque le client obtiendra la licence adéquate.

---

## **Obtention de la clé de licence**

Vous pouvez vous procurer une clé de licence permanente pour Service Desk soit sur Internet, soit en appelant votre centre d'assistance local ou votre centre HP de mots de passe.

Pour obtenir la clé de licence sur Internet :

1. Accédez au site <http://www.webware.hp.com>, sélectionnez Generate product passwords, puis cliquez sur Next.
2. Entrez le numéro de commande indiqué sur vos attestations de droit et cliquez sur Next.
3. Cliquez sur le nom de produit Service Desk. La case à cocher doit être sélectionnée. Si aucune licence n'est attribuée au produit (No LTUs available), contactez votre responsable commercial ou votre centre de mots de passe pour obtenir de l'aide.
4. Après avoir sélectionné le nom de produit Service Desk, vous devez entrer le nombre de licences que vous avez acquises (LTUs), correspondant au nombre d'utilisateurs prévus.
5. Dans le champ d'adresse IP, entrez 0.0.0.0.
6. Complétez les autres champs avec le nom, l'adresse et les informations relatives à votre société. Une fois ces renseignements saisis, vous pouvez choisir le mode de réception de votre clé de licence : à partir de la page de votre explorateur ou par e-mail.

---

### **REMARQUE**

Lorsque vous saisissez votre clé de licence dans Service Desk, entrez-la exactement telle qu'elle est indiquée, sans guillemets, et en respectant les majuscules et minuscules.

---

## **Changement de clé de licence**

HP OpenView Service Desk est livré avec une clé de licence valable durant 60 jours. Après cette période, ou avant si vous le souhaitez, vous devez corriger la clé de licence dans Service Desk. La clé de licence est mise à jour dans la base de données. Il est inutile de corriger la clé sur tous les serveurs client car une fois modifiée en base de données, elle sera automatiquement mise à jour sur ces derniers.

Pour corriger la clé de licence, effectuez les opérations suivantes :

1. Lancez Service Desk.
2. Dans le menu *Outils*, choisissez *Système*.
3. Cliquez sur la branche *Panneau système* ou cliquez deux fois sur l'icône *Panneau système* dans la Console administrateur, puis cliquez deux fois sur *Licence*.
4. La boîte de dialogue *Licence* affiche vos clés de licence actuelles ainsi que le nombre d'utilisateurs nommés, d'utilisateurs simultanés et de modules Service Desk que vous êtes autorisé à utiliser. Les utilisateurs nommés sont désignés par leur nom dans le contrat de licence ; les utilisateurs simultanés correspondent à un nombre spécifique d'utilisateurs qui peuvent se connecter en même temps, à partir d'un nombre de comptes plus élevé. Cliquez sur *Ajouter* pour entrer d'autres licences.

---

### **AVERTISSEMENT**

Vous ne pouvez pas créer plus de comptes utilisateur que le nombre autorisé par votre licence. Si vous avez utilisé une clé de licence temporaire pour créer plus d'utilisateurs que ne le permet votre licence permanente, vous devez supprimer les utilisateurs supplémentaires avant expiration de la clé temporaire, faute de quoi vous n'aurez plus du tout accès à Service Desk après la date d'expiration.

5. La boîte de dialogue *Nouvelle Licence* comporte deux champs : *Clé de licence* et *Annotation*. Renseignez ces champs avec les valeurs exactement telles qu'elles vous ont été fournies (sans guillemets) et cliquez sur *OK*.

## **Ajout de comptes**

Si vous avez des rôles différents dans Service Desk, ou si deux personnes travaillent sur le même ordinateur, vous devez définir plusieurs comptes. Votre compte système initial est défini lors de l'installation du client Service Desk.

Pour ajouter des comptes supplémentaires :

1. Dans la barre des tâches, cliquez sur Démarrer.
2. Sélectionnez Programmes, puis HP OpenView Service Desk.
3. Choisissez ensuite Service DeskComptes.
4. Dans la boîte de dialogue Comptes Service Desk, sélectionnez l'onglet Comptes, cliquez sur Ajouter et choisissez Compte dans le menu contextuel. L'assistant de connexion Service Desk démarre.
5. Utilisez cet assistant pour créer un compte supplémentaire. Pour plus d'informations sur l'assistant de connexion, reportez-vous à la section « Assistant de connexion », page 95.

## **Utilisation d'un compte différent**

Si vous utilisez des comptes différents, ou si deux personnes travaillent sur le même ordinateur sous des comptes différents, vous devrez basculer d'un compte à l'autre. Pour utiliser un compte différent :

1. Dans la barre des tâches, cliquez sur Démarrer.
2. Sélectionnez Programmes, puis HP OpenView Service Desk 4.0.
3. Choisissez ensuite Comptes.
4. Dans la boîte de dialogue Comptes du serveur hp OpenView Service DeskService Desk, choisissez l'onglet Comptes, sélectionnez le compte que vous souhaitez utiliser, puis cliquez sur Définir par défaut.

---

## **9** **Mise à niveau à partir des précédentes versions de Service Desk**

Ce chapitre explique comment installer Service Desk 4.0 si une version précédente de Service Desk est installée sur votre système.

## **Introduction**

Lorsque vous mettez à niveau une version antérieure de Service Desk vers la version Service Desk 4.0 :

1. Le programme d'installation du serveur d'applications place les fichiers du serveur d'applications dans un nouveau répertoire.
2. Le programme d'installation du client place également les nouveaux fichiers clients dans un nouveau répertoire.
3. L'assistant de base de données met à jour le contenu de la base auquel le compte de base de données par défaut se réfère.
4. Si vous utilisez des agents Service Desk, vous devez désinstaller les anciens composants, puis réinstaller les agents.
5. Si vous utilisez les Pages de service, vous devez désinstaller les composants de l'ancien module Pages en libre-service, y compris les Pages en libre-service, Apache Web Server, Java Servlet Development Kit (JSDK 2.0) et JServ. Vous pouvez ensuite installer les nouveaux composants de Service Desk 4.0.

---

### **ATTENTION**

Après la mise à niveau, vous ne pourrez plus utiliser la version précédente de Service Desk, à moins que vous n'ayez réalisé une sauvegarde de la base de données.

---

Les paramètres de la barre d'outils Service Desk sont enregistrés dans un répertoire personnel sur chaque machine client. Une fois que la mise à niveau de Service Desk a été installée, les utilisateurs clients doivent réinitialiser la barre d'outils Service Desk (en cliquant sur la barre d'outils avec le bouton droit de la souris, puis en choisissant Réinitialiser) ou ajouter de nouveaux raccourcis. S'ils choisissent de réinitialiser la barre d'outils, ils perdront tous leurs paramètres personnalisés. S'ils souhaitent les conserver, ils doivent ajouter des raccourcis pour accéder aux nouvelles fonctions de Service Desk. Des informations supplémentaires sont fournies dans l'aide en ligne.

---

**REMARQUE**

Si vous installez Service Desk 4.0 après avoir utilisé une version d'évaluation, nous vous conseillons de commencer par supprimer cette version. En effet, le passage de la version d'évaluation à la version 4.0 est considéré comme une installation complète et non comme une mise à niveau.

---

## **Mise à niveau du serveur d'applications Service Desk**

---

### **ATTENTION**

Avant de mettre à niveau le serveur d'applications Service Desk, il est conseillé de réaliser une sauvegarde de votre base de données Service Desk. Après la mise à niveau, vous ne pourrez plus revenir à la version précédente de Service Desk, à moins que vous n'ayez réalisé une sauvegarde de la base de données.

---

---

### **REMARQUE**

Arrêtez l'exécution du service et de l'agent Service Desk dans Panneau de configuration\Services sur l'ordinateur où vous effectuez la mise à niveau de Service Desk. Si les Pages de service sont installées sur la machine, le service Web Server doit également être arrêté. Après avoir mis à niveau le serveur d'applications, redémarrez les services et l'agent.

---

La procédure de mise à niveau du serveur d'applications Service Desk est identique à celle de son installation. Reportez-vous à la section « Installation du serveur d'applications et configuration de la base de données », page 51 pour obtenir des instructions d'installation détaillées. Cependant, lisez attentivement ce qui suit :

- Pour lancer le programme d'installation, Sun Java Runtime Environment (JRE) doit être installé.
- Le programme d'installation vérifie quelles versions des composants de Microsoft Data Access, de Microsoft VM pour Java et d'Adobe Acrobat Reader sont installées. S'il trouve des anciennes versions de ces programmes, il installe les versions appropriées. Vous devrez peut-être redémarrer l'ordinateur après avoir installé ces programmes.
- Le programme d'installation copie les comptes de base de données Service Desk 3.0 existants pour les utiliser comme comptes de base de données Service Desk 4.0. Ces comptes se réfèrent à la même base de données que les comptes Service Desk 3.0 ; les bases de données ne sont pas copiées.

Mise à niveau à partir des précédentes versions de Service Desk

### Mise à niveau du serveur d'applications Service Desk

- Le programme d'installation place les nouveaux fichiers dans un répertoire situé dans le répertoire Service Desk 4.0. N'installez pas Service Desk 4.0 dans le répertoire Service Desk 3.0, car cela rendrait impossible la désinstallation de la mise à niveau et pourrait entraîner des conflits avec les futurs Service Packs et mises à niveau de Service Desk.
- Après avoir installé la mise à niveau du serveur d'applications, vous devez exécuter l'assistant de configuration de base de données pour mettre à niveau la base de données. Pour le lancer, dans le menu Démarrer, sélectionnez l'option Assistant de configuration de base de données HP OpenView Service Desk. L'assistant est décrit en détail page 58 pour SQL Server et page 66 pour Oracle. Pour une mise à niveau de la base de données, reportez-vous simplement à la section « Mise à niveau de la base de données Service Desk », page 158. Si le serveur d'applications est démarré avant que la base de données ait été mise à niveau, l'assistant de base de données se lance automatiquement.

---

#### REMARQUE

Après avoir mis à niveau le logiciel du serveur d'applications à partir d'un serveur d'applications Service Desk 3.0 existant, vérifiez que le compte Service Desk par défaut est correct. Contrôlez le nom d'utilisateur, le mot de passe et le nom du serveur. Vérifiez aussi si le numéro de port en option est correctement spécifié, si l'ancien serveur d'applications fonctionnait sur un autre numéro de port que le numéro par défaut.

Pour tester les caractéristiques du compte, ouvrez la fenêtre des comptes dans l'option de menu Service Desk 4.0, puis sélectionnez l'onglet Comptes, trouvez le compte par défaut et cliquez sur le bouton Propriétés. Lorsque vous appuyez sur le bouton Connexion test, le message La connexion a réussi doit s'afficher. Si ce n'est pas le cas, vérifiez les points ci-dessus.

---

## **Mise à niveau de la base de données Service Desk**

---

### **ATTENTION**

Avant de mettre à niveau la base de données Service Desk, effectuez une sauvegarde de votre base de données Service Desk au moyen du logiciel tiers que vous employez habituellement. Après la mise à niveau, vous ne pourrez plus revenir à la version précédente de Service Desk, à moins que vous n'ayez réalisé une sauvegarde de la base de données.

---

---

### **REMARQUE**

Arrêtez l'exécution du service et de l'agent Service Desk dans `Panneau de configuration\Services` sur l'ordinateur où vous effectuez la mise à niveau de Service Desk. Si les Pages de service sont installées sur la machine, le service Web Server doit également être arrêté. Après avoir mis à niveau la base de données Service Desk, redémarrez les services et l'agent.

---

La mise à niveau de la base de données Service Desk est une tâche relativement simple. Avant de mettre à niveau la base de données, vous devez mettre à niveau le serveur d'applications Service Desk. Lisez attentivement ce qui suit :

- Si vous n'avez pas fait appel à l'assistant de base de données lors de la mise à niveau du serveur d'applications Service Desk, reportez-vous à la section « Mise à niveau de la base de données à l'aide de l'assistant de base de données », page 159 pour le démarrer.
- Cet assistant recherche automatiquement les comptes de base de données Service Desk existants. Si la base de données ne possède pas la bonne version de Service Desk, l'assistant vous propose de la mettre à niveau.
- Il met également à jour le contenu de la base de données Service Desk à laquelle le compte de base de données par défaut se réfère. Si vous souhaitez mettre à niveau une base de données test avant de procéder à la mise à niveau de la base finale, commencez par définir le compte de base de données test comme compte par défaut. Pour définir le

Mise à niveau à partir des précédentes versions de Service Desk

## Mise à niveau de la base de données Service Desk

compte de base de données par défaut, reportez-vous à la section « Définition du compte de base de données par défaut », page 161.

- Après avoir installé la mise à niveau du serveur d'applications, vous devez exécuter l'assistant de configuration de base de données pour mettre à niveau la base de données Service Desk. Pour le lancer, sélectionnez l'option Assistant de configuration de base de données HP OpenView Service Desk, dans le menu Démarrer. Si le serveur d'applications est démarré avant que la base de données ait été mise à niveau, l'assistant de base de données se lance automatiquement.

### Mise à niveau de la base de données à l'aide de l'assistant de base de données

Quel que soit le composant Service Desk à mettre à niveau, le programme de mise à niveau vérifie les propriétés des paramètres régionaux, dans les paramètres généraux de Windows NT ou 2000, et choisit en conséquence la langue de l'assistant.

Pour démarrer l'assistant de base de données Service Desk, procédez comme suit :

- Etape 1.** Dans la barre des tâches, cliquez sur Démarrer.
- Etape 2.** Sélectionnez Programmes, puis HP OpenView Service Desk 4.0.
- Etape 3.** Choisissez HP OpenView Service Desk Database Wizard. L'assistant Base de données démarre. Dans l'écran de bienvenue, cliquez sur Suivant.
- Etape 4.** La boîte de dialogue suivante s'affiche. Vous avez le choix entre deux options : créer une base de données ou mettre à niveau la base de données existante.

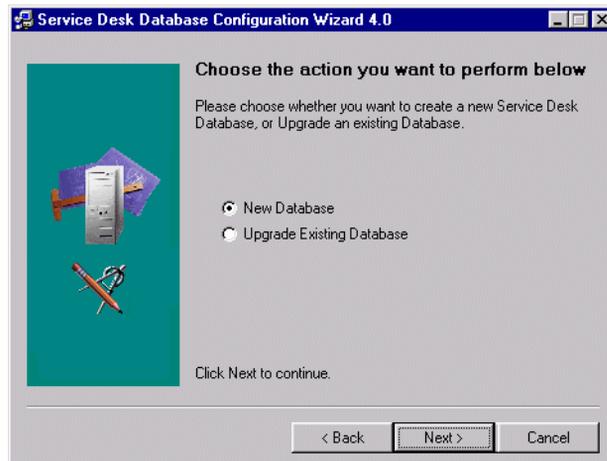
Sélectionnez Mettre à niveau la base de données existante et cliquez sur Suivant pour poursuivre.

Mise à niveau à partir des précédentes versions de Service Desk

## Mise à niveau de la base de données Service Desk

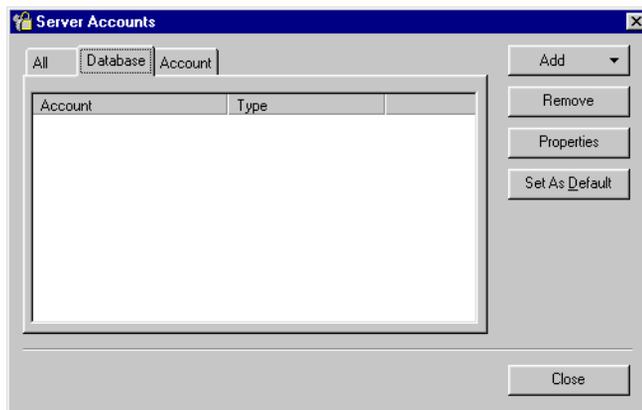
Figure 9-1

### Boîte de dialogue de création ou de mise à niveau de base de données



**Etape 5.** Les caractéristiques de la base de données par défaut s'affichent. Cliquez sur *Suivant* pour continuer. Si les caractéristiques concernent une autre base de données que celle que vous voulez mettre à niveau, cliquez sur le bouton *Comptes*. La boîte de dialogue *Comptes* s'affiche. Sélectionnez le compte de base de données que vous voulez mettre à jour, et cliquez sur le bouton *Définir par défaut* (ne redémarrez pas le service, si cela vous est proposé). Cliquez sur *Fermer* pour revenir à l'assistant de configuration de base de données. Cliquez sur *Précédent* pour revenir à l'étape 4, puis à nouveau sur *Suivant*. Les caractéristiques de la nouvelle base de données par défaut s'affichent. Cliquez sur *Suivant* pour poursuivre la mise à niveau.

**Figure 9-2** Boîte de dialogue Comptes du serveur hp OpenView Service Desk



- Etape 6.** Une boîte de dialogue indépendante s'affiche pour vous demander si vous souhaitez poursuivre la mise à niveau. Cliquez sur *Oui*. Le processus de mise à niveau est lancé, et vous pouvez le suivre au moyen des barres de progression.
- Etape 7.** Si des erreurs se produisent pendant l'opération, une boîte de dialogue s'affiche pour vous les signaler. Cette boîte vous demande si vous souhaitez poursuivre la mise à niveau. Si vous cliquez sur *Oui*, la mise à niveau passe à l'étape 7. Si vous cliquez sur *Non* l'opération est abandonnée et vous êtes invité à visualiser le fichier journal. Avant de réexécuter la mise à niveau, vous devez corriger les erreurs et restaurer la base de données.
- Etape 8.** A l'issue de l'opération, une boîte de dialogue s'affiche pour vous demander si vous souhaitez visualiser le fichier journal généré.

### **Définition du compte de base de données par défaut**

Pour définir un compte de base de données comme compte par défaut, procédez comme suit :

- Etape 1.** Dans la barre des tâches, cliquez sur Démarrer.
- Etape 2.** Sélectionnez Programmes, puis HP OpenView Service Desk 4.0.
- Etape 3.** Choisissez ensuite HP OpenView Service DeskComptes.

Mise à niveau à partir des précédentes versions de Service Desk

### **Mise à niveau de la base de données Service Desk**

**Etape 4.** Dans la boîte de dialogue `Service DeskComptes`, cliquez sur l'onglet `Bases de données`.

**Etape 5.** Sélectionnez le compte de base de données que vous souhaitez définir par défaut, puis cliquez sur `Définir par défaut`.

## **Préparation de la mise à niveau du client Service Desk**

Après avoir mis à niveau le serveur d'applications Service Desk 4.0, vous devez également mettre à niveau tous les clients Service Desk, ou bien préparer la mise à niveau par lien hypertexte, avant que l'utilisateur ne démarre Service Desk. Sinon, Service Desk affiche un message déroutant dont le lien hypertexte ne fonctionne pas.

Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Service Desk 4.0, cette nouvelle version côtoie l'ancienne dans l'arborescence. A l'issue de l'installation (qui copie tous les paramètres personnels depuis l'ancienne version), vous pouvez supprimer l'ancienne version.

La mise à niveau d'un client Service Desk peut s'effectuer à partir de trois sources distinctes :

- **Installation par CD-ROM.**  
Si vous mettez à niveau les clients à partir d'un CD-ROM, vous devez installer le nouveau logiciel client sur chaque machine client Service Desk au moyen du programme d'installation proposé sur le CD-ROM Service Desk. Vous insérez ce dernier dans le lecteur de CD-ROM de la machine client ou de toute autre machine du réseau.
- **Installation à partir d'un répertoire partagé.**  
Si vous mettez à niveau les clients à partir d'un répertoire partagé, lancez le programme d'installation à partir de chaque ordinateur client Service Desk en accédant à un répertoire partagé enregistré sur le serveur d'applications Service Desk ou ailleurs sur le réseau.
- **Installation à partir d'un lien hypertexte.**  
Si vous disposez d'un serveur Web, placez-y le programme d'installation client. Sinon, vous pouvez le placer dans un répertoire partagé. En rendant l'URL accessible aux utilisateurs dans Service Desk, ceux-ci peuvent mettre à niveau le client par le biais de l'intranet.

Vous pouvez utiliser deux fichiers exécutables pour mettre à niveau le client. Vous trouverez ces fichiers sur le CD-ROM, sur un répertoire partagé ou par un lien hypertexte :

- `HPOpenViewServiceDesk.exe`  
Lorsque ce fichier est ouvert, il est d'abord copié dans le répertoire

Mise à niveau à partir des précédentes versions de Service Desk

## Préparation de la mise à niveau du client Service Desk

C:\Temp de la machine client, à partir duquel il est décompressé et installé. Sur le CD, ce fichier est situé dans le répertoire client\packed.

- StartInstallation.exe.  
Lorsque ce fichier est ouvert, il est installé à partir de son emplacement d'origine. Sur le CD, ce fichier est situé dans le répertoire client.

## Installation par CD-ROM sur un PC client

Lorsque le CD-ROM Service Desk est inséré dans le lecteur de CD d'un PC client, autorun lance le programme d'installation ;l'écran de démarrage de Service Desk s'affiche. Installez le logiciel client comme indiqué à la section « Installation du client », page 89. Si la fonction autorun du PC client est désactivée, insérez le CD-ROM dans le lecteur puis, dans l'Explorateur, ouvrez le répertoire Client et cliquez deux fois sur StartInstallation.exe, ou bien ouvrez le répertoire Client\Packed et cliquez deux fois sur HPOpenViewServiceDesk.exe. Si vous utilisez le CD-ROM sur un lecteur en réseau, vous pouvez accéder au fichier via votre réseau. Dans les deux cas, l'écran de démarrage n'apparaît pas et l'assistant d'installation démarre directement.

## Préparation de la mise à niveau à partir d'un répertoire partagé

Vous pouvez mettre à niveau chaque client directement à partir d'un répertoire partagé du réseau, ou à partir du CD-ROM inséré dans un lecteur du réseau.

Pour pouvoir mettre à niveau les clients Service Desk à partir d'un emplacement partagé, copiez le programme d'installation du client Service Desk dans un répertoire partagé. Par exemple, vous pouvez utiliser le répertoire par défaut créé dans la structure du serveur d'applications pendant la mise à niveau du serveur d'applications Service Desk. Ce répertoire est le suivant : \\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk 4.0\Server\ClientUpgrade\ sur la machine du serveur d'applications. Copiez le contenu du répertoire Client ou Client\Packed du CD-ROM sur le répertoire partagé que vous comptez utiliser pour mettre à niveau les clients Service Desk. Quel que soit le répertoire utilisé, le client doit disposer des droits d'accès.

## **Préparation de la mise à niveau à partir d'un lien hypertexte**

Une fois le serveur d'applications mis à niveau, le client Service Desk affiche un message d'erreur comportant un lien hypertexte s'il trouve une discordance entre les numéros de version serveur et client. Si l'utilisateur clique sur ce lien, le client Service Desk est mis à niveau. Pour faire fonctionner ce lien, vous devez prendre les dispositions suivantes.

Pour mettre à niveau le client Service Desk à partir du lien hypertexte affiché dans le message de mise à jour, vous devez copier le programme d'installation de la mise à niveau dans un répertoire du serveur Web ou dans un répertoire partagé. Copiez dans sa totalité le contenu du répertoire `Client` ou `Client\Packed` du CD-ROM vers le serveur Web ou vers le répertoire partagé que vous souhaitez utiliser.

---

### **REMARQUE**

Si vous voulez utiliser une installation par lien hypertexte à l'aide d'un répertoire partagé, vous devez vous assurer que tous les utilisateurs de Service Desk ont accès à ce répertoire.

---

Pour faire apparaître, dans le message d'erreur, l'emplacement du programme d'installation de la mise à niveau du client Service Desk, procédez comme suit :

- Etape 1.** Sur le serveur d'applications, choisissez `Système` dans le menu `Outils`.
- Etape 2.** Dans la Console administrateur, sélectionnez `Panneau système`.
- Etape 3.** Cliquez deux fois sur `Paramètres généraux`.
- Etape 4.** Dans la zone de texte `URL` de la dernière version du logiciel, entrez le chemin d'accès et le nom du fichier `.exe`.
  - Si vous utilisez un serveur Web pour permettre l'accès au fichier, tapez une URL pour le protocole `http`, par exemple :  
`http:\\mywebserver\client\HPOpenViewServiceDesk.exe`  
Dans cet exemple, `mywebserver\client` est le nom de votre serveur Web et l'endroit où vous avez copié le fichier de mise à niveau du client.
  - Si vous utilisez un répertoire partagé pour pouvoir accéder au fichier, tapez une URL pour le protocole de transfert de fichiers, par

Mise à niveau à partir des précédentes versions de Service Desk

## **Préparation de la mise à niveau du client Service Desk**

exemple :

```
file:\\myfileserver\myshare\HPOpenViewServiceDesk.exe
```

Dans cet exemple, myfileserver\myshare désigne votre serveur de fichiers et le répertoire partagé dans lequel vous avez copié les fichiers de mise à niveau du client.

Lorsqu'un utilisateur démarre le client Service Desk après que le serveur d'applications a été mis à niveau, un message contenant un lien hypertexte vers le programme d'installation de la mise à niveau du client s'affiche. Reportez-vous à la section « Mise à niveau des clients Service Desk », page 167 pour obtenir des instructions plus détaillées sur la mise à niveau du client par l'utilisateur.

---

## Mise à niveau des clients Service Desk

Il existe trois manières de mettre à niveau le client : à partir du CD-ROM, à partir d'un répertoire partagé, ou au moyen d'un lien hypertexte accédant à un serveur Web.

---

### REMARQUE

Toutes les méthodes de mise à niveau du client décrites à la section précédente (« Préparation de la mise à niveau du client Service Desk », page 163), à l'exception de l'installation à partir du CD-ROM, commencent l'installation à l'étape 4.

Pour mettre à niveau les clients Service Desk à partir du CD, procédez comme suit :

- Etape 1.** Si autorun ne déclenche pas l'ouverture de la page de bienvenue du programme d'installation, ouvrez le lecteur du CD-ROM dans l'Explorateur Windows et cliquez deux fois sur `setup.exe`.
- Etape 2.** Dans l'écran de démarrage, cliquez sur `Install Service Desk` Un second écran de démarrage apparaît.
- Etape 3.** Dans cet écran, cliquez sur `Install Client`.
- Etape 4.** Le programme installe automatiquement Adobe Acrobat et vérifie que la bonne version de Microsoft VM est installée. Si ce n'est pas le cas, Service Desk l'installe. Vous devez ensuite redémarrer la machine. Après le redémarrage de la machine, vous devez à nouveau lancer le programme d'installation.

---

### REMARQUE

Si vous avez exécuté le programme d'installation à partir du fichier compressé `HPOpenViewServiceDesk.exe`, les fichiers du programme ont déjà été téléchargés sur le répertoire `C:\Temp\Service Desk Client\`, sur votre disque dur, et vous devez maintenant relancer le programme en cliquant deux fois sur le fichier `StartInstallation.exe` situé dans ce répertoire. Cela vous évite un nouveau téléchargement du fichier compressé qui encombrerait le réseau.

Mise à niveau à partir des précédentes versions de Service Desk

### **Mise à niveau des clients Service Desk**

- Etape 5.** Le programme d'installation de Service Desk détecte automatiquement l'installation existante du client Service Desk, et copie les caractéristiques du compte et du profil (vues personnalisées, icônes, etc.). La nouvelle installation client est créée dans un répertoire séparé. Elle n'écrase pas l'ancienne version.
- Etape 6.** A la fin de l'installation, l'assistant vous demande si vous souhaitez désinstaller l'ancien client Service Desk 3.0. Si vous cliquez sur **Oui**, la désinstallation de Service Desk 3.0 commence. Si vous cliquez sur **Non**, vous ne pourrez plus exécuter l'ancienne version car elle est incompatible avec le serveur et la base de données Service Desk 4.0. Vous pouvez cependant décider de la conserver tant que vous n'avez pas vérifié que vos personnalisations ont été copiées correctement.

## **Mise à niveau des agents Service Desk**

Pour mettre à niveau les agents Service Desk, vous devez les réinstaller. Avant d'effectuer cette opération, considérez les points suivants :

- Vous devez mettre à niveau l'agent sur tous les ordinateurs où la version antérieure de l'agent est installée.
- Si vous installez l'agent et le client sur le même ordinateur sous Windows NT, il est préférable de choisir l'option d'installation partagée pour les agents. Dans ce cas, le fichier `classes.zip` de l'ordinateur est partagé entre l'agent et le client.
- Dans le cas d'une installation autonome, il est conseillé de désinstaller la version antérieure de l'agent pour économiser de l'espace disque. Toutefois, vous pouvez installer le nouvel agent sans avoir supprimé le précédent.
- Les versions antérieures de Service Desk ne disposaient pas d'agent pour les plates-formes HP-UX. Suivez les instructions d'installation de l'agent pour HP-UX pour installer l'agent sur ce type de plate-forme.

Pour installer les agents Service Desk, reportez-vous à la section « Agent Service Desk », page 136. Pour les installer sur les plates-formes Windows NT ou Windows 2000, reportez-vous à la section « Sous Windows NT et/ou 2000 », page 145. Pour les installer sur les plates-formes HP-UX, reportez-vous à la section « Sous HP-UX et Solaris », page 145.

## **Désinstallation de mises à niveau**

---

### **REMARQUE**

La désinstallation des mises à niveau n'est réalisable que dans les conditions suivantes :

- Une sauvegarde des versions précédentes de la base de données a été effectuée.
- Le contenu de la base n'a pas été modifié depuis la mise à niveau. Si vous désinstallez la mise à niveau, toutes les modifications effectuées depuis la mise à niveau seront perdues.

---

Pour désinstaller la mise à niveau, procédez comme suit :

- Etape 1.** Restaurez la base de données à partir de la sauvegarde effectuée avant la mise à niveau.
- Etape 2.** Sur l'ordinateur du serveur d'applications Service Desk, désinstallez la mise à niveau de Service Desk avec la fonction Ajouter/Supprimer du Panneau de configuration de Windows.
- Etape 3.** Sur chaque ordinateur client Service Desk, désinstallez la mise à niveau de Service Desk avec la fonction Ajouter/Supprimer du Panneau de Configuration de Windows.

Après avoir désinstallé la mise à niveau, le service HP OpenView Service Desk est supprimé de l'ordinateur du serveur d'applications. Pour réinstaller et redémarrer le service HP OpenView Service Desk, procédez comme suit :

- Etape 1.** Ouvrez l'invite DOS dans le répertoire où est situé le programme `ovsds.exe`. Vous trouvez ce programme dans le répertoire BIN du répertoire où vous avez installé l'ancienne version de Service Desk.
- Etape 2.** A l'invite DOS, tapez `ovsds.exe /install`, puis appuyez sur **Entrée**.
- Etape 3.** Tapez `net start "HP OpenView Service Desk Service"`, puis appuyez sur **Entrée**.

---

## **10** **Versions des Service Packs**

Notre objectif est de faire de Service Desk 4.0 l'application la plus performante du marché. Pour en assurer un fonctionnement optimal, il est quelquefois nécessaire de proposer des solutions en cas de problème. Ce chapitre explique comment se procurer les Service Packs de Service Desk 4.0.

## **Service Packs**

Les informations de ce chapitre concernent les Service Packs qui, au moment où nous rédigeons ce document, ne sont pas encore commercialisés. Vous y trouverez des indications générales sur l'utilisation des Service Packs. Lisez toujours la documentation fournie avec le Service Pack avant tout. Elle contient les procédures d'installation et de désinstallation.

Avec chaque Service Pack, vous pouvez mettre à niveau le serveur d'applications et les clients Service Desk avec les derniers correctifs logiciels. Chaque Service Pack contient l'ensemble des corrections fournies avec le Service Pack précédent.

### **Comment se procurer les Service Packs**

Vous pouvez télécharger le dernier Service Pack sur le site Web de HP OpenView (section patches), à l'adresse suivante : <http://ovweb.external.hp.com/cpe/patches>. Vous pouvez également commander le CD-ROM du Service Pack auprès de votre fournisseur.

### **Installation des Service Packs**

Vous devez en premier lieu installer le Service Pack sur le serveur d'applications Service Desk. Ensuite, vous pouvez préparer l'installation du Service Pack sur les clients Service Desk. Vous pouvez établir une procédure afin que les utilisateurs installent eux-mêmes le Service Pack lors de leur prochaine connexion à Service Desk. Vous pouvez aussi installer chaque client un par un à partir du CD.

### **Désinstallation des Service Packs**

Pour supprimer un Service Pack, il ne suffit pas d'effacer son répertoire. Suivez la procédure de désinstallation que vous trouverez dans la documentation fournie avec le Service Pack.

---

## **11** **Désinstallation de Service Desk**

Ce chapitre décrit les tâches que vous devez accomplir pour désinstaller intégralement le logiciel HP OpenView Service Desk de votre système, y compris la suppression des fichiers et des composants qui se trouvent sur les systèmes locaux. Il contient également la liste des fichiers qu'il ne faut pas supprimer.

---

**REMARQUE**

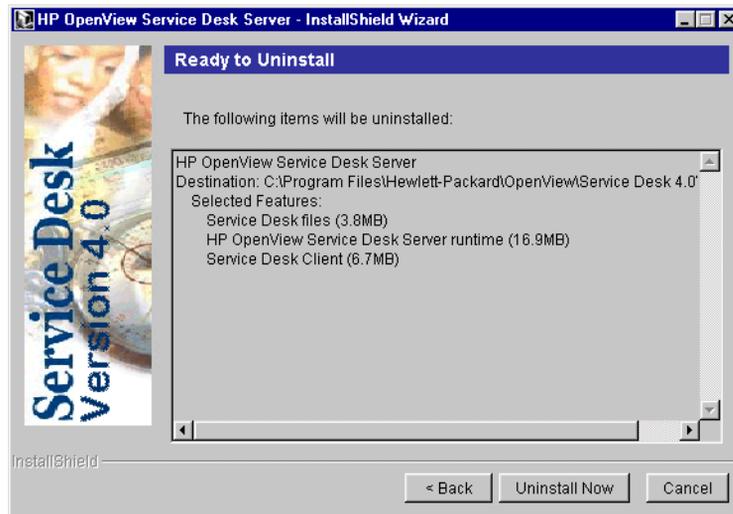
---

Si vous désinstallez un client d'une machine sur laquelle un agent Service Desk est également installé, celui-ci doit être désinstallé avant le client.

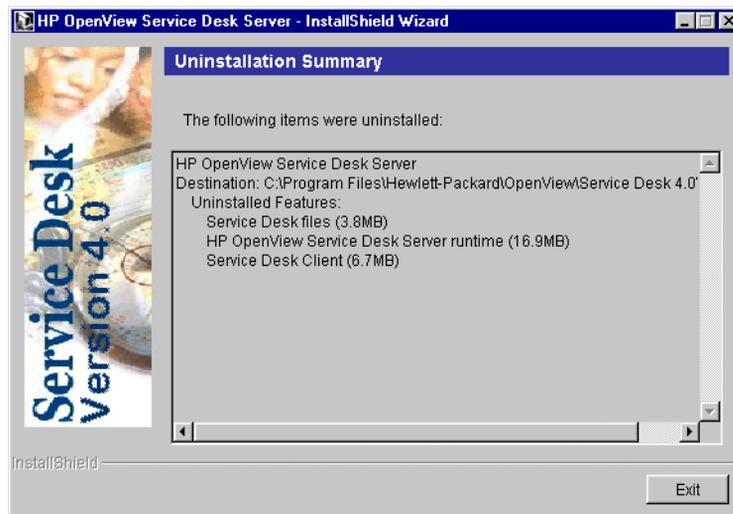
Quel que soit le composant Service Desk à désinstaller, le programme de désinstallation vérifie les propriétés des paramètres régionaux, dans les paramètres généraux de Windows NT ou 2000, et choisit en conséquence la langue de l'assistant de désinstallation.

Vous pouvez désinstaller HP OpenView Service Desk à partir du Panneau de configuration :

1. Démarrez Windows, puis cliquez sur le bouton Démarrer. Dans le menu Démarrer, choisissez Paramètres. Dans le sous-menu, sélectionnez Panneau de configuration.
2. Cliquez deux fois sur l'icône Ajout/Suppression de programmes.
3. Sélectionnez l'onglet Installation/Désinstallation.
4. Dans la liste, sélectionnez le composant HP OpenView Service Desk que vous voulez désinstaller, par exemple le serveur, le client ou l'agent, et cliquez sur Ajouter/Supprimer. Vous ne pouvez supprimer qu'un composant à la fois. Cette procédure doit donc être répétée pour chacun d'eux.
5. L'assistant de désinstallation de Service Desk s'affiche. Suivez ses instructions.
6. La boîte de dialogue Ready to Uninstall apparaît. Cliquez sur Uninstall Now pour désinstaller le composant HP OpenView Service Desk sélectionné à l'étape 4.

**Figure 11-1** Boîte de dialogue Ready to Uninstall

7. Une boîte de dialogue indiquant la progression de la désinstallation s'affiche. Lorsque celle-ci atteint 100%, la boîte de dialogue Uninstallation Summary apparaît. Cliquez sur **Exit** pour terminer la procédure.

**Figure 11-2** Boîte de dialogue Uninstallation Summary

---

**REMARQUE**

Si le serveur Web Apache est installé, il doit être arrêté avant de procéder à la désinstallation de Service Desk. Cependant, si un client Service Desk est désinstallé en vue de l'installation du serveur d'applications sur la machine ou inversement, le serveur Web Apache doit être intégralement désinstallé, puis réinstallé.

---

---

**REMARQUE**

Si, pour une raison quelconque, la désinstallation d'un composant de Service Desk ne fonctionne pas sur un client, procédez comme suit :

1. Ouvrez une session DOS
  2. Indiquez le répertoire C:\Program Files\Hewlett-Packard\Openview\Service Desk 4.0\Client
  3. Exécutez `java.exe -cp . uninstall.`
-

## **Clés de registre**

Une fois que vous avez désinstallé Service Desk 4.0, vous pouvez vérifier que les clés de registre suivantes ont bien été supprimées :

- HKEY\_CURRENT\_USER\Software\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\4.0\Accounts (**comptes Service Desk**)
- HKEY\_CURRENT\_USER\Software\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\4.0\cache (**mémoire cache Service Desk**)
- HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\4.0->ProductPath (**dossier de base Service Desk**)
- HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk\4.0\Accounts (**comptes de la base de données Service Desk pour le serveur d'applications**)

## Fichiers à ne pas supprimer au moment de la désinstallation

Il est possible de supprimer la plupart des fichiers indiqués ci-dessous, mais cette opération peut avoir un impact négatif sur les performances de votre ordinateur. La suppression de Microsoft HTML Help Update affectera les performances des navigateurs HTML. Par conséquent, nous vous déconseillons de supprimer ces fichiers.

- Fichiers DLL installés dans le répertoire %Windir%\system32 :
  - Toutes les installations :
    - MSVBVM60.DLL
    - license.dll
  - Intégrations :
    - msvcp60.dll
    - mfc42.dll
    - msvcrt.dll
- Commandes OCX situées dans %CommonFiles%\Software Sheridan Shared :
  - sstbars2.ocx
- Commandes OCX situées dans %CommonFiles%\Software GridEx Shared :
  - GridEx20.ocx
  - GridExFix.dll
- Commandes OCX situées dans %CommonFiles%\Software FX Shared :
  - CFX4032.ocx
  - CFX4Data.dll
  - SfxBar.dll
- Logiciel Suprasoft partagé :
  - PSuite.ocx
- Microsoft VM pour Java
- Composants Microsoft Data Access 2.6
- Microsoft HTML Help Update situé dans le dossier %Windir%\system32 :

**Fichiers à ne pas supprimer au moment de la désinstallation**

hhctrl.ocx  
itircl.dll  
itss.dll  
hh.exe

Désinstallation de Service Desk

**Fichiers à ne pas supprimer au moment de la désinstallation**

---

# **A** **Dépannage**

Cette section traite des problèmes susceptibles de se produire et d'empêcher le lancement de Service Desk ou la connexion au serveur. Après avoir démarré l'interface graphique utilisateur ou la console Service Desk, vous pouvez à tout moment consulter l'aide en ligne de Service Desk pour résoudre les problèmes liés à son utilisation.

## **Dépannage de l'installation**

En principe, l'installation de Service Desk 4.0 devrait s'effectuer sans complications. Toutefois, en raison de la précision de réglage de ce produit, des variations mineures de configuration matérielle ou logicielle peuvent entraîner des résultats inattendus. Cette section regroupe différents scénarios de problèmes pouvant survenir, ainsi que des suggestions permettant de les résoudre.

La liste des problèmes abordés n'est en aucun cas exhaustive. Si vous rencontrez un problème non traité dans cette section ou que vous ne parvenez pas à le résoudre avec les solutions suggérées, consultez les liens du site Web HP OpenView Support à l'adresse <http://www.openview.hp.com/services/>, pour savoir comment bénéficier du support OpenView dans votre pays.

### **Connexion au serveur impossible**

Si vous ne pouvez pas vous connecter au serveur lorsque vous lancez Service Desk (notamment la première fois après son installation), vérifiez que son installation est bien terminée. Par exemple, après avoir installé le serveur d'applications, vous devez exécuter l'assistant de configuration de base de données afin de paramétrer la base de données. En effet, Service Desk ne fonctionne pas si aucune base de données Oracle ou SQL Server n'est installée et configurée.

Si vous êtes sûr que toutes les étapes du processus d'installation ont été suivies, vérifiez qu'aucune erreur n'a eu lieu. Pour cela, contrôlez le fichier `logserver.txt` situé dans le répertoire home de Service Desk, et le fichier `logclient.txt` situé dans le profil utilisateur de Windows. Ces fichiers peuvent contenir des informations sur la cause du problème. Vous pouvez, par exemple, y trouver un message signalant une différence entre les versions de la base de données et du serveur utilisés. Dans ce cas, reportez-vous aux instructions ci-dessous.

En l'absence de message indiquant qu'un problème est survenu lors de l'installation, essayez de lancer le serveur d'applications en mode console. Pour lancer le serveur d'applications en tant que programme console :

1. Dans le menu Démarrer, sélectionnez Paramètres, puis ouvrez le Panneau de configuration.

2. Dans ce dernier, cliquez deux fois sur l'icône `Services` et sélectionnez `HP Service Desk Service` dans la boîte de dialogue `Services`.
3. Cliquez sur le bouton `Arrêter` pour que `Service Desk` ne fonctionne plus en tant que service.
4. Dans l'Explorateur Windows, placez-vous dans le répertoire `C:\program files\Hewlett Packard\OpenView\Service Desk 4.0\Server`, puis cliquez deux fois sur `ServiceDeskServer.exe`. Une fenêtre DOS dans laquelle le serveur d'applications s'exécute en tant que programme console s'ouvre.
5. Relancez le programme client `Service Desk`. Si le message « Connexion au serveur impossible » s'affiche encore, redémarrez la machine et essayez à nouveau.

## Numéros de version

Si le fichier `logserver.txt` indique que les serveurs d'applications et de base de données possèdent des numéros de version différents, cela peut être dû à une désinstallation incorrecte d'une version précédente de `Service Desk` (sur la même machine).

## Pages de service

Pour savoir si les Pages de service fonctionnent, lancez un navigateur Web et allez à l'adresse suivante : `http://localhost/sp/start`

Si les Pages de service ne s'affichent pas, tapez l'adresse ci-dessous : `http://localhost` pour accéder à la page d'accueil locale du serveur Web Apache.

Testez le moteur Tomcat, sans tester Apache ni IIS, en ouvrant : `http://localhost:8080/`

De plus, consultez les fichiers journaux provenant du serveur Web Apache et vérifiez attentivement la section concernant la configuration des Pages de service dans le manuel `Service Desk Administrator's Guide`. Vérifiez que toutes les entrées des fichiers de configuration sont correctes.

## Service Desk 3.0 et 4.0 sur un seul PC client

Un seul client `Service Desk` peut être installé par machine.

Dépannage

## **Dépannage de l'installation**

L'exécution des logiciels clients Service Desk 3.0 et Service Desk 4.0 est impossible sur une même machine. Ceci vient du fait que les deux versions du logiciel Service Desk utilisent les mêmes entrées de registre de machine virtuelle.

### **Messages d'erreur ActiveX pendant l'installation**

Il existe un problème lié aux commandes ActiveX utilisées par Service Desk. Il semble que lorsqu'une commande ActiveX spécifique est enregistrée, Windows renvoie un message d'erreur lors de l'installation. Ce message s'affiche dans la boîte de dialogue regsvr32.exe - Erreur d'application. Vous pouvez ignorer ce message, car il n'affecte en rien le fonctionnement de Service Desk.

---

# Index

---

## A

Activation de l'agent, 145  
Adaptateur serveur Web, 117  
Administrateur système  
  compte, 61  
  droits, 51, 89, 128, 136  
  groupe DBA, 69  
  niveau de compétence, 15  
  rôle, 40  
Adobe Acrobat  
  installation, 54, 156, 167  
Agent Service Desk  
  installation autonome, 50, 87  
  installation partagée, 50, 87  
  installation sous HP-UX, 140  
  installation sur Solaris, 143  
  Windows NT/2000, 136  
Aide, 182  
Apache JServ  
  test par rapport au guide, 15  
Architecture à trois niveaux, 28  
Assistant de connexion, 95

## B

Base de données  
  Oracle, création, 38  
  serveur, 29  
  serveur d'applications,  
    installation, 51  
  SQL Server, création, 40  
  type, 29  
Base de données Oracle, 29, 182  
  optimisation basée sur les  
    règles, 39

## C

Centre HP de mots de passe, 150  
Changement de clé de licence,  
  151  
Clé de licence, changement, 151  
Clés de registre, 177  
Compte administrateur, 52

## Comptes

  compte de démarrage  
    Windows, 32  
Conditions requises  
  connaissances, 15  
Configuration  
  pages de service, 108

## D

Dépannage  
  désinstallation, 178  
  programme d'installation, 53,  
    91, 104, 129, 137  
Désinstallation de Service Desk,  
  174  
Données Démo, 64  
DOS  
  dépannage, 183  
  désinstallation, 176  
  installation de l'agent, 137  
  installation des intégrations,  
    129  
  installation des Pages de  
    service, 104  
  installation du client, 91  
  installation serveur, 53  
  mises à niveau, 170

## E

E-mail  
  pièces jointes, 32  
Espaces, 63  
Espaces de table, 70  
Exec, commandes, 144  
Expiration de la licence, 151

## F

Fichiers  
  installés, 31  
  non supprimés, 178  
Fichiers de données, 70  
Fichiers journaux, 182

## H

HP-UX, 100, 117, 144  
  activation de l'agent, 145  
  agent Service Desk, 136  
  mise à niveau, 169  
  outils d'intégration, 132  
HTML, 99, 101, 123

## I

Installation  
  base de données, serveur  
    d'applications, 51  
  client, 29, 89  
  fichiers, 31  
  machine virtuelle, 45  
  options, 29  
  processus, 30  
  serveur, 29  
Installation du client, 29, 89  
  autorun, 87  
  CD-ROM, 86  
  compressé, 87  
  décompressé, 86  
  lien hypertexte, 86, 88  
  répertoire partagé, 86  
  Windows NT/2000, 89  
Installation du serveur, 29  
  Windows NT/2000, 51  
Installation par lien hypertexte  
  mises à niveau, 163  
  répertoire partagé, 88, 165  
Intégrations  
  Windows NT/2000, 128  
Internet, 99, 150  
Interpréteur d'exécution Java,  
  133, 143

## J

Java Development Kit, 117  
Java Runtime Environment, 54,  
  117, 156  
JRE, 120, 121

---

# Index

- 
- L**  
Langues multiples, 39
- M**  
Machine virtuelle  
  installation, 45  
Machine virtuelle Java, 45, 90, 156  
  installation du client, 90  
  outils d'intégration, 133  
ManageX, 128  
Microsoft Data Access, 54, 156  
Microsoft IIS, 121  
Microsoft Virtual Machine, 54, 167
- N**  
NET8, 39, 51  
NT4.0 Server Option Pack, 101  
Numéros de version  
  fichiers, 31  
  logiciel, 36  
  serveur, discordance avec la base de données, 183  
  test par rapport au guide, 15
- O**  
Oracle, base de données  
  création, 38
- P**  
Pages de service, 99  
  fichiers de classe, 100  
  filtre de redirection, 114  
  installation autonome, 50, 87, 100, 104  
  installation partagée, 50, 87, 100, 104, 107  
  mise à niveau, 100  
Panneau de configuration,  
  fermeture, 51
- Pare-feu, 118  
Pièces jointes, 32
- S**  
Sauvegarde de base de données, 32  
Sécurité, 144  
Serveur d'applications, 29  
Serveur de fichiers, 32  
Serveur HTTP Apache, 117  
Serveur Web Apache, 121  
  configuration SP, 100  
  test par rapport au guide, 15  
Serveur Web IIS, 100  
Serveurs multiples, 118  
Service Desk, désinstallation, 174  
Service Packs, 172  
Signe Euro, 38, 44  
Solaris, 144  
  activation de l'agent, 145  
  agent Service Desk, 136  
  configuration SP, 100  
  outils d'intégration, 132  
SQL Server  
  base de données, 29  
  accès, 43  
  configuration requise, 40  
  connexion impossible, 182  
  création manuelle, 40  
  propriétés, 40  
  Enterprise Manager, 40  
  propriétés de la connexion, 41  
Sun Solaris, 117  
Support, 182  
Symboles  
  signe Euro, 38, 44
- T**  
Tomcat, 100, 117, 121, 183
- U**  
Unicode UTF8, 39, 101  
UNIX, 117
- W**  
Windows 2000  
  activation de l'agent, 145  
  agent Service Desk, 136  
  installation du client, 89  
  installation serveur, 51  
  intégrations, 128  
Windows 95  
  activation de l'agent, 145  
Windows 98, 89  
  activation de l'agent, 145  
Windows NT  
  activation de l'agent, 145  
  agent Service Desk, 136  
  configuration SP, 100  
  installation du client, 89  
  installation serveur, 51  
  intégrations, 128  
  mise à niveau des agents, 169  
  test par rapport au guide, 15
-