HP OpenView Service Desk 4.5

설치 안내서

초판



제조 부품 번호: 해당 없음 2002년 7월

사용권에 대한 고지 사항

Hewlett-Packard는 본 설명서에 관하여 특정 목적에 따른 상업성과 적합성에 대 한 묵시적인 보증을 포함하여(그러나 이에 제한되지는 않음) 어떠한 보증도 하지 않 습니다. Hewlett-Packard는 여기에 포함된 오류에 대해 책임지지 않으며, 본 설명 서의 구비 여부, 성능 또는 사용과 관련하여 직접적인, 간접적인, 특정한, 우발적인 또는 결과적인 어떠한 손해에 대해서도 책임지지 않습니다.

제한된 권리. 미국 정부에 의한 사용, 복사 또는 공개는 **DFARS** 252.227-7013의 기술 자료 및 컴퓨터 소프트웨어 조항 중 (c)(1)(ii) 하위 조항에 명시된 제한을 받습 니다.

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

DOD U.S. 정부 부처와 기관을 제외한 사용자의 권한은 FAR 52.227-19 (c)(1,2) 에 명시되어 있습니다.

저작권 표시. © 저작권 2002 Hewlett-Packard Company

이 소프트웨어 (및 해당 설명서) 각 버전의 명칭은 상업적인 편의를 위해 고안되었으 며 다른 버전에 대한 각 소프트웨어 버전의 독창성 정도를 나타내기 위한 것은 아닙 니다. 제공되는 보호 한도와 저작권 기간은 이 명칭과는 전혀 관계 없이 결정됩니다.

등록 상표 정보

Adobe®와 Acrobat®은 Adobe Systems Incorporated의 등록 상표입니다.

Java™는 Sun Microsystems, Inc의 미국 등록 상표입니다.

Microsoft®는 Microsoft Corporation의 미국 등록 상표입니다.

Oracle®은 **Oracle Corporation**(**Redwood City**, **California** 소재)의 미국 등록 상표입니다.

Pentium®은 Intel Corporation의 미국 등록 상표입니다.

SQL*Net®은 Oracle Corporation(Redwood City, California 소재)의 미국 등 록 상표입니다.

SQL*Plus®는 Oracle Corporation(Redwood City, California 소재)의 미국 등록 상표입니다. UNIX®는 Open Group의 등록 상표입니다.

Windows NT®는 Microsoft Corporation의 미국 등록 상표입니다.

Windows® 및 MS Windows®는 Microsoft Corporation의 미국 등록 상표입 니다.

1. 소개

아키텍처 2	28
설치 프로그램 2	29
설치 프로세스	30
설치될 파일 응	31
Windows 시작 계정 권한 설정	32

2. 설치 준비

Service Desk 4.5 설치 계획	. 34
계획 중인 하부 구조의 크기	. 34
계획 중인 하부 구조의 최소 요구 사항 충족 여부	. 34
응용 프로그램 서버 시스템에 사용 가능한 메모리가 충분한지의 여부	. 35
클라이언트 시스템에 사용 가능한 메모리가 충분한지의 여부	. 35
예정된 데이터를 보유하기에 데이터베이스의 크기가 충분한지의 여부	. 35
응용 프로그램 서버 확장 방법	. 35
응용 프로그램 서버와 클라이언트의 비율의 가중치 부여 방법	. 35
Service Pages용으로 사용할 응용 프로그램 서버	. 36
데이터 교환용으로 사용할 응용 프로그램 서버	. 36
인바운드 전자 우편용으로 사용할 응용 프로그램 서버	. 36
소프트웨어를 설치할 사용자에게 관리자 액세스 권한 부여 여부	. 37
사용자 액세스 및 권한에 대한 고려 여부	. 37
요구 사항	. 38
Service Desk 클라이언트(Windows 2000 또는 XP Profesional)	. 38
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE)	. 38
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE) Service Desk 클라이언트(Windows 2000 Terminal Services)	. 38 . 39
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE) Service Desk 클라이언트(Windows 2000 Terminal Services) Service Desk 응용 프로그램 서버(Windows 2000 Advanced Server 또는 NT4 Server).	. 38 . 39 . 39
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE) Service Desk 클라이언트(Windows 2000 Terminal Services) Service Desk 응용 프로그램 서버(Windows 2000 Advanced Server 또는 NT4 Server). Service Desk 응용 프로그램 서버(HP-UX)	. 38 . 39 . 39 . 39
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE) Service Desk 클라이언트(Windows 2000 Terminal Services) Service Desk 응용 프로그램 서버(Windows 2000 Advanced Server 또는 NT4 Server) Service Desk 응용 프로그램 서버(HP-UX) Service Desk 응용 프로그램 서버(Sun Solaris)	. 38 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE) Service Desk 클라이언트(Windows 2000 Terminal Services) Service Desk 응용 프로그램 서버(Windows 2000 Advanced Server 또는 NT4 Server). Service Desk 응용 프로그램 서버(HP-UX) Service Desk 응용 프로그램 서버(Sun Solaris) Service Desk 데이터베이스 서버	. 38 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE)	. 38 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE)	. 38 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 40
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE)	 . 38 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 40 . 40
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE)	. 38 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 40 . 40 . 41
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE)	. 38 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 40 . 40 . 41 . 42
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE)	 . 38 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 40 . 40 . 41 . 42 . 42
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE)	. 38 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39
Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE)	. 38 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39 . 39

타사 소프트웨어	48
응용 프로그램 서버를 위한 타사 소프트웨어	48
Service Pages를 위한 타사 소프트웨어	48
클라이언트를 위한 타사 소프트웨어	49

3. 응용 프로그램 서버 설치

Windows 플랫폼에서 Service Desk 설치 5	<i>5</i> 5
Service Desk 설치 이전에	55
Service Desk 설치	55
Windows 서버 서비스 설치 6	38
메모리 설정 최적화	39
서버 실행	70
HP-UX 플랫폼에서 Service Desk 설치 7	1
Service Desk 설치 이전에	1
커널 매개 변수 최적화	1
HP-UX에 서버 설치	2
데이터베이스 구성	/4
응용 프로그램 서버 구성 7	/4
서버 실행	/4
메모리 설정 최적화	/5
Sun Solaris 플랫폼에 Service Desk 설치 7	7
Service Desk 설치 이전에	7
Sun Solaris에 서버 설치	7
데이터베이스 구성	78
응용 프로그램 서버 구성 7	78
서버 실행	/9

4. 데이터베이스 구성

데이터베이스 구성	82
Service Desk 설치 이전에	82
SQL 서버 Database Configuration Wizard	83
Oracle Database Configuration Wizard	95

5. 응용 프로그램 서버 구성

응용 프로그램 서버 구성	. 124
구성 파일 편집	. 124

6. 클라이언트 설치

Service Desk 클라이언트 설치 준비 1	42
CD-ROM에서 클라이언트 PC로 설치 1	43
공유 폴더를 통한 설치 준비	43
하이퍼링크를 통한 설치 준비 $\dots 1$	43
클라이언트 설치 1	45
완전 자동 설치	57
연결 마법사 1	58
클라이언트 계정 설정 1	63

7. Service Pages 설치

Windows 2000 또는 Windows NT에 Service Pages 설치	170
Windows Service Pages 서비스 설치	177
Service Pages 구성	178
JSDK 설치 및 구성	178
Service Pages Xml 파일 구성	178
UNIX에 Service Pages 설치	180
Service Pages 설치	180
Windows NT 및 2000에서 Service Pages 문제 해결	183
Service Desk에 대한 Service Pages 연결 확인	183
서비스로서의 Tomcat 수동 설치	183

8. Service Desk 에이전트 설치

Service Desk 에이전트 186
Windows 플랫폼에 에이전트 설치 187
Windows 에이전트 서비스 설치 195
완전 자동 설치
Unix 플랫폼에 에이전트 설치 197
HP-UX 플랫폼 197
Sun Solaris 플랫폼 197
UNIX에서 에이전트를 사용할 때의 명령 오류 198
Service Desk 에이전트 활성화 199
Windows 98, NT, 2000 또는 XP 199
Windows 95 199
HP-UX 플랫폼에서 에이전트 실행 199
Sun Solaris 플랫폼에서 에이전트 실행 200

9. 통합 설치

통합	202
Windows NT4 및 2000에 통합 도구 설치	203
HP-UX에 서비스 이벤트 설치	213
Sun Solaris에 서비스 이벤트 설치	216

10. 설치 후 작업

라이센스	18
라이센스 키 얻기	19
파일 첨부를 위한 Service Desk 설정 22	22
첨부 파일 서버 구성	22
이전 버전의 Service Desk에서 업그레이드	24
업그레이드 이동 작업 수행 후 첨부 파일 확인	26

11. 이전 버전의 Service Desk에서 업그레이드

12. 서비스 팩 릴리스

서비스 팩	246
서비스 팩 얻기	246
서비스 팩 설치	246
서비스 팩 제거	246

13. Service Desk 제거

Windows 2000 또는 NT 4에서 제거 2	248
제거 중에 제거되지 않는 파일 ź	248
HP-UX에서 제거 2	250
제거 중에 제거되지 않는 파일 ź	250
Sun Solaris에서 제거 2	251
제거 중에 제거되지 않는 파일 ź	251

${f A}$. 문제 해결

설치 문제 해결	 254
설치 취소 후 다시 설치	 254
Windows 플랫폼에서 서버에 연결할 수 없음	 255
버전 번호	 256
설치 중 ActiveX 오류 메시지	 256

색인

그림	2-1. 데이터베이스 등록 정보 대화 상자	45
그림	2-2. SQL 서버 로그인 등록 정보 - 새 로그인 대화 상자	46
그림	2-3.데이터베이스 액세스 탭 페이지	17
그림	2-4.시작 화면	50
그림	2-5. Virtual Machine 설치 후 재시작	51
그림	3-1. Service Desk 설치 시작 화면	56
그림	3-2. Service Desk 설치 메뉴 화면	57
그림	3-3.서버 설치 서버 메뉴 대화 상자	58
그림	3-4.설치 준비 대화 상자	59
그림	3-5. Server Installation Welcome 대화 상자	30
그림	3-6. License Agreement 대화 상자	31
그림	3-7. Customer Information 대화 상자	32
그림	3-8. Destination Folder 대화 상자	33
그림	3-9. Setup Type 대화 상자	34
그림	3-10. Custom Setup 대화 상자	35
그림	3-11. Server Ready to Install 대화 상자	36
그림	3-12. Installing application server 대화 상자	37
그림	3-13. InstallShield Wizard Completed 대화 상자	38
그림	3-14. HP-UX 소프트웨어 선택 대화 상자	73
그림	3-15. HP-UX 설치 분석 대화 상자	73
그림	3-16. HP-UX 설치 창 대화 상자	74
그림	4-1. Database Configuration Wizard	33
그림	4-2. Create New or Upgrade Database 대화 상자	34
그림	4-3. Do you want to create database user? 대화 상자	35
그림	4-4. Prepare for Database Object Creation 대화 상자	36
그림	4-5. Choose Database type 대화 상자	37
그림	4-6. Enter you administrator account information 대화 상자	38
그림	4-7. Enter SQL Server user account information 대화 상자	39
그림	4-8. SQL Server Datafile location 대화 상자	90
그림	4-9. SQL Server Database information 대화 상자) 1
그림	4-10. Do you want to load demo data? 대화 상자	92
그림	4-11. Database Objects Creation 대화 상자	93
그림	4-12. Database Configuration Finished 대화 상자	94
그림	4-13. Database Configuration Wizard) 5
그림	4-14. Create New or Upgrade Database 대화 상자	96
그림	4-15. Do you want to create database user? 대화 상자	97

그림	4-16. Choose Database type 대화 상자	98
그림	4-17. Prepare for Database Object Creation 대화 상자	99
그림	4-18. Enter you administrator account information 대화 상자	100
그림	4-19. Enter the Oracle user account information 대화 상자	101
그림	4-20. Create datafiles and tablespaces 대화 상자	102
그림	4-21. Oracle Datafile location 대화 상자	103
그림	4-22. Application Default tablespace information 대화 상자	104
그림	4-23. Application Index Tablespace information 대화 상자	105
그림	4-24. Application Repository tablespace information 대화 상자	106
그림	4-25. Repository index tablespace information 대화 상자	107
그림	4-26. Temporary Tablespace for the Datastore 대화 상자	108
그림	4-27. Temporary Tablespace for the Repository 대화 상자	109
그림	4-28. Application tablespace information 대화 상자	110
그림	4-29. Application Index tablespace information 대화 상자	111
그림	4-30. Application Repository tablespace information 대화 상자	112
그림	4-31. Repository Index tablespace information 대화 상자	113
그림	4-32. Temporary Tablespace for the Datastore 대화 상자	114
그림	4-33. Temporary Tablespace for the Repository 대화 상자	115
그림	4-34. Oracle Choose Expected Environment Size 대화 상자	116
그림	4-35. Oracle Table Extents 대화 상자	117
그림	4-36. Do you want to load demo data? 대화 상자	118
그림	4-37. Enlarge the database 대화 상자	119
그림	4-38. Database Objects Creation 대화 상자	120
그림	4-39. Database Configuration Wizard	121
그림	5-1.서버 구성 대화 상자 - 일반 탭	125
그림	5-2.서버 구성 대화 상자 - 데이터베이스 계정 탭	128
그림	5-3.데이터베이스 계정 등록 정보 대화 상자 - 일반 탭	129
그림	5-4.데이터베이스 계정 등록 정보 대화 상자 - 연결 탭	130
그림	5-5.데이터베이스 계정 - 고급 설정 대화 상자	131
그림	5-6.서버 구성 대화 상자 - ITP 탭	132
그림	5-7.서버 구성 대화 상자 - HTTP 탭	134
그림	5-8.서버 구성 대화 상자 - SMTP 탭	136
그림	6-1.시작 화면	146
그림	6-2. Menu Selection 화면	147
그림	6-3. Install Client	148
그림	6-4. Client InstallShield Wizard - Welcome 대화 상자	149

그림	6-5. Client License Agreement 대화 상자	150
그림	6-6. Customer Information 대화 상자	151
그림	6-7. Client Destination Folder 대화 상자	152
그림	6-8. Setup Type 대화 상자	153
그림	6-9. Custom Setup 대화 상자	154
그림	6-10. Client Ready to Install 대화 상자	155
그림	6-11. Installing hp OpenView service desk 4.5 client 대화 상자	156
그림	6-12. Client Installation Summary 대화 상자	157
그림	6-13. Service Desk 연결 마법사	158
그림	6-14. Service Desk 서버 대화 상자	159
그림	6-15.계정 이름과 암호 대화 상자	160
그림	6-16.알기 쉬운 이름 대화 상자	161
그림	6-17.축하합니다! 대화 상자	162
그림	6-18.계정 대화 상자	164
그림	6-19.계정 등록 정보 대화 상자	165
그림	7-1.시작 화면	171
그림	7-2. Service Desk 설치 메뉴 화면	172
그림	7-3. Service Pages 설치	173
그림	7-4. Service Pages 사용권 계약 대화 상자	174
그림	7-5. Service Pages Customer Information 대화 상자	175
그림	7-6. Service Pages Destination Folder 대화 상자	176
그림	7-7. Service Pages 설치 마법사 완료 대화 상자	177
그림	8-1.시작 화면	188
그림	8-2.에이전트 설치	189
그림	8-3.에이전트 메뉴	190
그림	8-4. Agent Wizard Welcome 대화 상자	191
그림	8-5.에이전트 라이센스 대화 상자	192
그림	8-6. Agent Customer Information 대화 상자	193
그림	8-7. Agent Destination Folder 대화 상자	194
그림	8-8. Agent Ready to Install 대화 상자	195
그림	9-1.시작 화면	204
그림	9-2. Install Menu	205
그림	9-3. Integrations Menu	206
그림	9-4. Integrations InstallShield Wizard - Welcome 대화 상자	207
그림	9-5. Integration License Agreement 대화 상자	208
그림	9-6. Integration Destination Folder 대화 상자	209

그림 9-7. Integration Ready to Install 대화 상자	210
그림 9-8. Installing the Integration 대화 상자	211
그림 9-9. InstallShield Wizard Completed 대화 상자	212
그림 9-10.설치 선택 - X-windows 디스플레이	214
그림 9-11.설치(분석) - X-windows 디스플레이	
그림 9-12.로그 파일 - X-windows 디스플레이	215
그림 10-1.첨부 파일 설정 대화 상자 - 일반 탭	
그림 10-2.첨부 파일 설정 대화 상자 - 유지 보수 탭	
그림 11-1. Create New or Upgrade Database 대화 상자	235
그림 11-2. Prepare for Database Upgrade 대화 상자	236
그림 A-1. Program Maintenance 대화 상자	255

머리말

이 안내서에서는 HP OpenView Service Desk 4.5 설치에 대해 설명합니다. 여기 에 나온 절차를 사용하면 Service Desk의 구성 요소를 설치 준비하고, 설치, 구성 및 제거할 수 있습니다. 이 안내서에서는 데이터베이스를 설정하는 방법도 설명합니다. 또한 문제 해결 절이 있습니다. 이 부분이 필요한 경우가 생기지 않기를 바랍니다.

이 안내서는 Service Desk 응용 프로그램 서버와 데이터베이스의 설치 및 유지 보 수를 담당하는 시스템 관리자와 Service Desk 클라이언트의 설치를 원하는 사용자 를 위한 것입니다. 이 안내서는 주로 Windows 2000[®] 플랫폼 및 관련 사항이 있는 경우 기타 플랫폼(예: HP-UX[®]또는 Sun Solaris[®])에 설치하기에 적합하도록 작성 되고 테스트되었습니다. 다른 플랫폼의 경우에는 대화 상자 크기와 같은 몇몇 미세 한 차이점이 있을 수 있습니다. Service Desk 설치 절차에서는 가능한 경우 플랫폼 에 따른 고유한 설치 관리자를 사용합니다.

Service Desk 응용 프로그램 서버와 데이터베이스 서버를 설치하려면 데이터베이 스, 서버, 네트워킹에 대해 완벽하게 알고 있어야 합니다. 단, IT 서비스 관리 지식은 필요하지 않습니다. 또한 설치자가 HP OpenView Service Desk를 설치할 컴퓨터 나 네트워크의 모든 자원에 대한 액세스 권한을 가지고 있다고 가정합니다.

Service Desk 클라이언트는 컴퓨터에 대한 기본적인 지식만 있으면 설치를 마칠 수 있습니다. 이 때도 IT 서비스 관리 지식은 필요하지 않습니다.

HP OpenView Service Desk 구성 요소를 설치하기 전에 관련된 절을 자세히 읽 어 보십시오.

본 안내서는 다음과 같이 구성되어 있습니다.

• 1장, 27페이지의 "소개"에서는 HP OpenView Service Desk의 기능 디자인 과 이 프로그램의 설치 과정에 대한 설명을 제공합니다. 또한 Service Desk 설 치에 사용되는 파일에 대한 목록과 버전 번호도 나와 있습니다. Windows 시작 계정의 권한 설정 수준에 관한 중요한 정보도 들어 있습니다.

- 2장, 33페이지의 "설치 준비"에서는 Service Desk 설치를 계획하는 방법과 Service Desk를 지원하는 플랫폼 및 시스템 요구 사항에 대한 정보를 찾는 방 법에 대해 설명합니다. 또한 HP OpenView Service Desk를 설치하기 전에 설치해야 하는 주요 타사 제품도 소개합니다.
- 3장, 53페이지의 "응용 프로그램 서버 설치"에서는 응용 프로그램 서버 설치와 데이터베이스 구성 과정에서 해야 할 일을 설명합니다.
- 4장, 81페이지의 "데이터베이스 구성"에서는 HP OpenView Service Desk 에 사용하기 위한 SQL 서버 데이터베이스 또는 Oracle 데이터베이스를 구성 하는 방법에 대해 설명합니다.
- 5장, 123페이지의 "응용 프로그램 서버 구성"에서는 설치를 마친 후 응용 프로 그램 서버를 구성하는 방법에 대해 설명합니다.
- 6장, 141페이지의 "클라이언트 설치"에서는 클라이언트를 설치하고 연결하기 위해 해야 할 일을 설명합니다.
- 7장, 167페이지의 "Service Pages 설치"에서는 Windows와 UNIX® 플랫폼 에서 Service Pages를 설치하고 구성하는 방법을 설명합니다.
- 9장, 201페이지의 "통합 설치"에서는 통합 설치 방법을 설명합니다.
- 8장, 185페이지의 "Service Desk 에이전트 설치"에서는 Service Desk 에이 전트 설치와 설정 방법을 설명합니다.
- 10장, 217페이지의 "설치 후 작업"에서는 설치 후에 해야 할 일을 라이센스 키 를 입력하는 방법 및 첨부 파일 서버에 연결하도록 Service Desk를 구성하는 방법을 중심으로 설명합니다.
- 11장, 229페이지의 "이전 버전의 Service Desk에서 업그레이드"에서는 Service Desk 4.0 이하 버전에서 4.5로 업그레이드하기 위해 수행해야 하는 단계에 대해 설명합니다.
- 12장, 245페이지의 "서비스 팩 릴리스"에서는 서비스 팩을 얻는 방법을 설명하고 기본 서비스 팩 정보를 제공합니다.
- 13장, 247페이지의 "Service Desk 제거"에서는 로컬 시스템에 상주하는 파일 과 구성 요소 제거를 포함하여 HP OpenView Service Desk를 시스템으로부 터 완전히 제거하는 작업에 대해 설명합니다. 또한 시스템에 설치된 다른 응용 프로그램에서 사용할 수도 있기 때문에 제거되지 않는 파일 목록도 소개합니다.

• 253페이지의 부록 A, "문제 해결"에서는 설치 도중 특정 상황에서 발생할 수 있는 몇 가지 오류를 처리하는 방법에 대해 설명합니다.

개정 내용

소프트웨어와 함께 배포되는 설명서는 테스트를 거쳤으며 발행일로부터 유효합니다. 그러나 배포 당시 알려지지 않았던 소프트웨어나 문서의 오류 또는 새로운 중요 개발 내용이 있으면 개정된 문서와 함께 서비스 팩을 출시할 수도 있습니다. 개정된 문서는 인터넷을 통해 배포하기도 하며, URL은 26페이지의 "고객의 의견을 환영합니다!"를 참조하십시오.

개정판 왼쪽 여백에는 개정된 텍스트를 가리키는 변경 표시가 있습니다. 이 변경 표 시는 이전 판본이나 개정판 이후에 편집되거나 추가된 부분만을 가리킵니다.

이 문서의 개정판이 출판되면 최종 개정판에 의해 이전의 모든 판본의 효력은 사라 집니다.

표1 개정내용

판본 및 개정 번호	발행일	제품 출시
초판	2002년 7월	Service Desk 4.5

관련 문서

이 절에서는 본 안내서에 관련된 정보를 찾는 방법을 소개하며 Service Desk 문서에 대해 간략하게 설명하며 본 안내서를 사용할 때 참조가 필요할 수도 있는 기타 다른 문 서를 소개합니다.

Service Desk 문서

Service Desk는 Service Desk 사용을 도와주고 기초 개념에 대한 이해의 폭을 넓 혀주는 다양한 서적과 온라인 도움말을 제공합니다. 이 절에서는 어떤 정보를 사용 할 수 있으며 그 정보를 어디서 찾을 수 있는지를 설명합니다.

이 절에서는 Service Desk 4.5와 함께 제공되는 문서 목록을 보여줍니다. 업데이트 된 문서와 추가 문서는 이후 서비스 팩에서 제공됩니다. 서비스 팩에서 제공되는 문 서 개요를 보려면 최신 서비스 팩의 readme 파일을 참조하십시오. 서비스 팩과 문 서의 최신 버전은 각각 인터넷으로

http://support.openview.hp.com/cpe/patches 및

http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv에서 얻을 수 있습니다. URL은 이 머리말의 "고객의 의견을 환영합니다!" 절을 참조하십시오.

• Service Desk CD-ROM에 있는 Readme.htm 파일에는 Service Desk의 시작을 도와주는 정보가 수록되어 있습니다. 또한 이 파일은 문서 출판 후 사용 가능하게 된 최신 정보도 포함합니다.

Service Desk 4.5 서버는 순수 Java로 코드를 작성했으므로 플랫폼에 독립적 입니다. 설치 소프트웨어는 플랫폼에 따라 각기 다릅니다. 따라서 Service Desk는 Microsoft Windows(2000 및 NT4), HP-UX 및 Sun Solaris용으 로 각기 다른 CD-ROM으로 제공됩니다. 각 CD-ROM에는 서로 다른 readme 파일이 들어 있습니다.

- *HP OpenView Service Desk: 릴리스 노트*에서는 Service Desk가 제공하는 기능에 대해 설명합니다. 뿐만 아니라 다음을 수행하는 데 필요한 정보도 포함 되어 있습니다.
 - 이전 버전의 소프트웨어에서 사용되던 기능과 현재 소프트웨어의 기능 비교.
 - 알려진 문제 해결.

주

릴리스 노트는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Release_Notes.pdf입니다.

 HP OpenView Service Desk: 사용자 안내서는 Service Desk의 기본 개념을 소개합니다. 이는 또한 Service Desk를 사용하여 수행할 수 있는 작업에 대한 개요와 다양한 Service Desk 사용자 유형의 일반적인 작업에 대해 설명합니 다. 시나리오 설명에서는 설명된 기능을 구현하는 방법의 예를 제공합니다.

사용자 안내서는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM 에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 User's_Guide.pdf입니다.

 HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List에는 소프트웨어 요구 사항을 판별하는 데 도움이 되는 정보가 들어 있습니다. Service Desk 4.5에 대해 Hewlett-Packard에서 지원하는 소프트웨어 버전 목록을 소개합 니다.

Supported Platforms List는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Supported_Platforms_List.pdf입니다.

• *HP OpenView Service Desk: 설치 안내서*에서는 Service Desk 설치에 관한 모든 사항을 다룹니다.

설치 안내서는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Installation_Guide.pdf 입니다.

• *HP OpenView Service Desk: Administratoris Guide*에서는 클라이언트 사용을 위해 Service Desk 응용 프로그램 서버를 설정하고 유지하는 데 따른 응용 프로그램 관리자에게 필요한 정보를 제공합니다.

Administrator' Guide는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Administrator's_Guide.pdf입니다.

• *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator' Guide*에 서는 데이터 교환 프로세스에 대한 기본 개념을 소개하고 외부 응용 프로그램에 서 데이터를 내보내고 Service Desk로 데이터를 가져오는 절차를 소개합니다. 데이터 교환 프로세스에는 단일 서비스 이벤트 및 데이터 일괄처리 가져오기가 포함됩니다.

Data Exchange Administrator' Guide는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Data_Exchange.pdf입니다. HP OpenView Operations Integration Administrator' Guide에서는 Service Desk와 HP OpenView Operations for Windows and UNIX, 사 이의 통합에 대해 설명합니다. 이 안내서에서는 통합 설치 및 구성을 다루며 통 합과 관련된 다양한 작업 수행 방법을 설명합니다.

OpenView Operations Integration Administrator' Guide는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 OVO_Integration_AG.pdf입니다.

• HP OpenView Service Desk: Migration Guide에서는 ITSM에서 Service Desk로 이동하는 데 관련된 상세한 개요와 두 응용 프로그램의 차이에 대한 분 석 내용을 제공합니다. 이 안내서에서는 이동을 성공적으로 수행하는 데 필요한 설치, 구성 및 기타 작업에 관한 상세한 지침을 안내합니다.

Migration Guide는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Migration_Guide.pdf입니다.

 HP OpenView Service Desk: Web API Programmer' Guide에는 Service Desk Web API를 사용하여 Service Desk 사용자 정의 통합 환경을 구축하는 데 필요한 정보가 수록되어 있습니다. 이 API는 특히 웹 응용 프로그램을 개발 하는 데 적합합니다.

Web API Programmer' Guide는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Web_API_pg.pdf입니다.

• *HP OpenView Service Desk: Data Dictionary*에는 응용 프로그램 구조에 대한 유익한 정보가 들어 있습니다.

Data Dictionary는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 HTML 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Data_Dictionary.htm입니다.

 HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training(CBT) CD-ROM은 사용자와 시스템 관리자의 입장에서 HP OpenView Service Desk 4.5의 기능 학습을 돕기 위해 제작되었습니다. 이 CD-ROM에는 응용 프 로그램 내에서 다양한 작업을 수행하는 방법을 설명하고 보여주는 예제 화면과 텍스트가 수록되어 있습니다. CBT에서는 또한 Service Desk 응용 프로그램 의 기본 개념을 설명합니다. HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training(CBT) CD-ROM은 일반 Service Desk 소프트웨어와 함께 자동으로 제공됩니다. CBT는 Service Desk 소프트웨어 출시 후 곧 제공받을 수 있습니다.

- 온라인 도움말은 다음을 제공하는 포괄적인 정보 시스템입니다.
 - 초보 사용자이든 경험이 많은 사용자이든 관계 없이 작업 수행을 도와주는 절차 정보.
 - Service Desk의 기본 개념과 구조에 대한 이해를 도와주는 배경 정보 및 개요.
 - Service Desk 작업시 나타날 수 있는 오류 메시지에 관한 정보와 그러한 오류를 해결하는 방법에 관한 정보.
 - 온라인 도움말에 대해 배우는 도움말 관련 도움말.

온라인 도움말은 Service Desk 응용 프로그램의 일부로 자동 설치되며 Service Desk 내에서 불러올 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 "온라인 도움말 사용" 절을 참조하십시오.

PDF 파일 정보

PDF 파일은 Adobe® Acrobat® Reader를 사용해서 보고 인쇄할 수 있습니다. 이 소프트웨어는 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 포함되어 있습니 다. 자세한 설치 지침은 CD-ROM에 있는 readme.htm 파일을 참조하십시오.

Adobe Acrobat Reader의 최신 버전은 Adobe 인터넷 사이트 (http://www.adobe.com)에서 무료로 얻을 수 있습니다.

온라인 도움말 사용

Service Desk 내에서 다음과 같은 방식으로 온라인 도움말을 불러올 수 있습니다.

- 현재 작업하고 있는 창이나 대화 상자에 대한 도움말을 보려면 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - **F1** 키를 누릅니다.
 - 도움말 도구 모음 버튼 🛛을 누릅니다.
 - Help(도움말) 메뉴에서 Help(도움말)을 선택합니다.
 - 대화 상자에서 도움말 명령 버튼 ______ 을 누릅니다.

 도움말 시스템의 목차나 색인을 사용해서 특정 주제에 관한 도움말을 찾으려면, Help(도움말) 메뉴에서 Help Contents & Index(도움말 목차 및 색인) 을 선택하십시오.

도움말 뷰어에서 Help(도움말) 도구 모음 버튼을 누르면 도움말 시스템의 사용법 에 관한 도움말을 찾을 수 있습니다.

>) Help

Service Desk는 버튼, 상자 및 메뉴와 같은 화면 항목에 대한 도구 팁과 관련 정보 도움말도 제공합니다.

*도구 팁*은 화면 항목에 대한 간단한 설명입니다. 화면 항목 위에 잠시 동안 마우스 포 인터를 두면 도구 팁을 볼 수 있습니다. 도구 팁은 마우스 포인터가 있는 위치에 나타 납니다.

"*관련 정보" 도움말*은 화면 항목 사용법에 대한 간략한 설명입니다. 일반적으로 "관 련 정보"도움말은 도구 팁보다 더 자세한 설명을 제공합니다. "관련 정보"도움말을 보려면 다음과 같이 하십시오.

1. 우선 다음 방식 중 하나를 사용해서 "관련 정보" 마우스 포인터를 활성화합니다.

- **Shift+F1** 키를 누릅니다.
- "관련 정보"도구 모음 버튼 💦 을 누릅니다.
- Help(도움말) 메뉴에서 What's This?(관련 정보)를 선택합니다.
- 대화 상자에서 제목 표시줄의 물음표 버튼 ? 을 누릅니다.

마우스 포인터가 "관련 정보" 마우스 포인터 ▶ 로 바뀝니다.

2. 그런 다음 정보가 필요한 화면 항목을 누릅니다. 팝업 창에 "관련 정보" 도움말 정보가 나타납니다.

팝업 창을 닫으려면 화면을 누르거나 키보드 키를 누르십시오.

활자체 규칙

아래 표에서는 이 안내서에서 사용한 활자체 규칙에 대해 설명합니다.

글꼴	설명	બે
기울임꼴	책 제목	HP OpenView Service Desk: 설치 안내서 참조
	강조되는 텍스트	시스템 사용자는 <i>삭제하지 마</i> <i>십시오</i> .
굵은 글씨	용어집에 설명되어 있는 용어를 처음 사용할 때	서비스 요청 은 인시던트 등록 의 기초입니다.
Courier	메뉴 이름	보기 메뉴에 있는 명령을 사용 해서 데이터 View(보기)를 조절할 수 있습니다.
	메뉴 명령	메뉴에서 Save(저장)을 선택 하십시오.
	버튼 이름	추가를 눌러 서비스 요청 Add (추가) 대화 상자를 여십시오.
	파일 이름	설치를 시작하려면 setup.htm을 두 번 누르십 시오.
	컴퓨터가 생성하는 출력(예: 명 령줄과 프로그램 목록)	시스템이 다음 텍스트를 표시 하는 경우 C:\>dir a: The device is not ready(장치가 준비되지 않았 습니다.) 디스크 드라이브에 디스크를 넣었는지 확인하십시오.

글꼴	설명	예
굵은 Courier	사용자 입력: 사용자가 상자에 입력하거나 명령줄 뒤에 오는 텍 스트	서비스 요청이 30 분 내로 해결 되어야 하는 경우에는 30 을 입 력하십시오.
<i>기울임꼴</i> Courier	대체 텍스트: 상황에 맞게 대체 해야 하는 텍스트	x: \\Setup 폴더로 이동하십 시오. 이 경우 x는 CD-ROM 드라이브 문자입니다.
굵은 Helvetica	키보드 키 플러스 부호(+)는 사용자가 첫번 째 키(예에서 Ctrl)를 누른 상태 로 두번째 키(예에서 F1)를 누른 다는 것을 의미합니다.	Ctrl+F1 키를 누르십시오.

고객의 의견을 환영합니다!

여러분의 의견과 제안은 고객의 요구를 이해하고 그 요구를 보다 잘 처리하는 데 도 움이 됩니다. 저희는 본 설명서에 대한 여러분의 의견을 환영하며 문제점을 알려 주 시거나 개선 사항을 제안해 주시기 바랍니다. 아래 주소의 인터넷 웹 사이트 HP OpenView Documentation Comments에서 여러분의 의견을 보내실 수 있습 니다.

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

제품 사용에 있어 오류가 생기면 HP 응답 센터나 고객 지원부에 연락하십시오.

Service Desk 설명서를 포함한 OpenView 제품 설명서의 최신 버전은 다음 URL 의 HP OpenView Manuals 웹 사이트에서 구하실 수 있습니다.

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

제품 출시 후 만들어진 소프트웨어 패치와 문서 업데이트는 다음 URL의 HP OpenView Software Patches 웹 사이트에서 구하실 수 있습니다.

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

_____ 1 소개

이 장에서는 HP OpenView Service Desk의 아키텍처와 설치 과정을 설명합니다. 또한 Service Desk를 설치하는 경우 설치되는 파일 목록과 해당 버전 번호가 포함됩 니다.

아키텍처

HP OpenView Service Desk는 3계층의 아키텍처를 갖는데 이는 Service Desk 가 3계층 또는 레이어로 구조화되어 있는 아키텍처라는 것을 의미합니다.

- 데이터베이스 서버
- 응용 프로그램 서버
- 클라이언트

특정 요구 사항은 서버 컴퓨터와 클라이언트 컴퓨터에 적용됩니다. 서버 컴퓨터와 클라이언트 컴퓨터는 개별 시스템입니다. 그러나 응용 프로그램 서버 소프트웨어는 모든 클라이언트 컴퓨터로 액세스할 수 있는 중앙 컴퓨터에 있어야 합니다.

설치 프로그램

기본 Service Desk 설치는 서로 다른 두 개의 프로그램으로 구성됩니다. Service Desk 4.5에서는 현재 지원되는 세 가지 플랫폼인 Microsoft® Windows, HP-UX 및 Sun Solaris에 대해 각기 고유한 설치 관리자를 사용합니다. 릴리스 팩에는 각 플랫폼별로 해당 CD-ROM이 들어 있습니다. 그러나 클라이언트 소프트웨어는 Windows CD-ROM에만 제공됩니다.

• 서버

본 프로그램을 사용하여 클라이언트가 데이터베이스에 저장된 데이터에 액세스할 수 있도록 하는 소프트웨어를 네트워크 서버에 설치합니다. 서버 설치 프로그램은 응용 프로그램 서버 소프트웨어로 구성되어 있습니다. 응용 프로그램 서버에서는 클 라이언트 PC의 응용 프로그램을 모니터하고 필요한 위치의 응용 프로그램을 지원 합니다. 예를 들면 버전 업데이트 또는 데이터베이스를 사용하여 통신하는 경우입 니다.

• 클라이언트

클라이언트 설치 프로그램은 소프트웨어를 클라이언트 시스템에 설치합니다. 그러 면 네트워크를 통해 클라이언트 시스템에서 Service Desk를 사용할 수 있습니다.

설치 프로세스

HP OpenView Service Desk 설치 진행은 세 가지의 연속된 단계로 요약할 수 있 습니다.

- 1. 응용 프로그램 설치 프로그램을 사용하여 응용 프로그램 서버에 Service Desk 응용 프로그램 서버 소프트웨어를 설치합니다.
- 2. 데이터베이스 구성 프로그램에서는 응용 프로그램 서버 사이트에서 데이터베이 스를 구성합니다.
- 각각의 클라이언트 시스템에서 클라이언트 설치 프로그램을 사용하여 클라이언 트 소프트웨어를 설치하도록 설치 프로그램을 실행합니다.

설치될 파일

다음 목록은 Service Desk 설치 프로그램 실행시 설치될 파일의 개요입니다. 설치 될 모든 파일을 나열하지는 않았으며 버전 번호가 중요한 파일만 목록으로 표시했습 니다. HP OpenView Service Desk를 설치하기 전에 이 파일의 일부가 이미 설치 되었을 수도 있습니다. 이 파일이 이전 버전인 경우에는 아래 주어진 버전으로 교체 됩니다. 시스템의 파일이 설치할 파일보다 최신 버전인 경우에는 설치 프로그램에 의해 덮어 쓰여지지 않습니다.

- %Windir%\system32 폴더에 설치되는 파일.
 - 전체 구성(응용 프로그램 서버 및 클라이언트).
 msvbvm60.dll 버전 6.0.89.64
 hhctrl.ocx 버전 4.74.8793.0
 itircl.dll 버전 4.72.7277.0
 itss.dll 버전 4.72.8085.0
 hh.exe 버전 4.74.8793.0
- 해당 고유 하위 폴더가 있는 %CommonFiles% 폴더에 설치되는 파일.
 - OCX Control ChartFX98: cfx4032.ocx 버전 4.0.21.0
 cfx4data.dll 버전 1.0.7.0
 sfxbar.dll 버전 1.0.15.1
 - OCX Control GridEx: GridEX20.ocx 버전 2.0.0.2235 Grid20Fix.dll 버전 1.0.0.0
 - OCX Control SSTBars: sstbars2.ocx 버전 2.0.40.3
 - OCX Control SupraSoft: Psuite.ocx 버전 1.7.1.0

Windows 시작 계정 권한 설정

HP OpenView Service Desk Service를 시작하는 Windows(2000 또는 NT) 계 정에는 Service Desk에서 사용할 필요가 있는 모든 서버, 드라이버 및 폴더에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다.

시작 계정에 권한이 충분하지 않으면 Service Desk의 기능 일부를 사용하지 못할 수도 있습니다. 공유 드라이브에 데이터베이스 다운로드를 만들 때에도 시작 계정에 서 공유 드라이브에 액세스해야 하기 때문에 시작 계정에 액세스 권한이 충분해야 합니다.

Service Desk를 설치할 때 서비스에 대한 시작 계정은 기본적으로 시스템 계정으 로 설정됩니다.

시작 계정을 확인하거나 변경하려면 다음 작업을 수행하십시오.

- 1. Windows Start(시작) 메뉴에서 설정을 선택합니다.
- 2. 설정 하위 메뉴에서 Control Panel (제어판)을 선택합니다. 제어판 대화 상자 가 표시됩니다.
- 3. NT4의 경우 Control Panel(제어판)대화 상자의 Service(서비스)아이콘 을 두 번 누릅니다. Windows 2000의 경우 제어판에서 Administrative Tools(관리 도구)아이콘을 선택하고 Service(서비스)를 선택합니다. 서비 스 대화 상자가 표시됩니다.
- 4. 서비스 대화 상자에서 HP OpenView Service Desk Service를 선택하고 Startup(시작) 버튼을 누릅니다. Service(서비스) 대화 상자가 표시됩니다.
- 5. 서비스 대화 상자의 Log On As(다음 사용자로 로그온) 영역에 현재 선택된 시작 계정이 표시됩니다. 이 계정을 변경하려면 This account(이 계정)옵션 을 선택하고 계정 이름과 암호를 입력합니다.
- 어떤 계정을 선택하여 시작 계정으로 설정하건 간에 암호 만료 기간을 해제하는 것이 좋습니다.

2 설치 준비

이 장에서는 권장되는 설치 준비 방법에 대해 설명하고 지원되는 플랫폼과 시스템 요구 사항에 대한 정보를 찾는 방법에 대해서도 설명합니다. 또한 HP OpenView Service Desk를 설치하기 전에 설치해야 하는 주요 타사 제품도 소개합니다.

Service Desk 4.5 설치 계획

HP OpenView Service Desk 4.5를 설치하기 전에 주의해야 할 몇 가지 기술적인 문제와 절차 상의 문제가 있습니다. 설치에 앞서 구현 전문가의 도움을 받아 계획을 세우는 것이 가장 좋지만, 이러한 자문을 얻을 수 없는 경우 다음에서 제시하는 문제 들을 미리 검토하여 Service Desk를 설치하기 전에 잠재적인 문제를 미리 해결하 는 것이 좋습니다.

나열된 항목에 대한 보다 자세한 내용은 상호 참조로 연결된 문서에서 확인할 수 있 습니다.

계획 중인 하부 구조의 크기

설치해야 할 클라이언트의 수를 알아야 할 필요가 있는 것과 마찬가지로 최적의 성 능을 제공하기 위해 설치해야 할 서버의 수 또한 고려해야 합니다. 클라이언트 연결 을 실행하는 응용 프로그램 서버와 함께 지정한 서버가 전자 우편, 첨부 파일 및 Service Pages를 처리하도록 할 수 있습니다. 전자 우편 설정에 대한 자세한 정보 는 *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*에 나와 있으며 이 문 서는 Service Desk CD-ROM에 들어 있습니다(Windows 버전). 첨부 파일에 대 한 세부 사항은 222페이지의 "파일 첨부를 위한 Service Desk 설정"을 참조하십시 오. Service Pages 설치 정보는 7장, 167페이지의 "Service Pages 설치"를 참조 하십시오. 더 자세한 사항은 *HP OpenView Service desk: Administrator's Guide*에 나와 있으며 이 문서는 Service Desk CD-ROM에 들어 있습니다 (Windows 버전).

계획 중인 하부 구조의 최소 요구 사항 충족 여부

최소 요구 사항에 대한 내용은 38페이지의 "요구 사항" 절을 참조하십시오. 보다 자 세한 내용은 *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*에서 확인 할 수 있습니다. 이 문서가 들어 있는 위치에 대한 자세한 내용은 19페이지의 "관련 문서"를 참조하십시오.

응용 프로그램 서버 시스템에 사용 가능한 메모리가 충분한지의 여부

최소 요구 사항에 대한 내용은 38페이지의 "요구 사항" 절을 참조하십시오. 보다 자 세한 내용은 *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*에서 확인 할 수 있습니다. 이 문서가 들어 있는 위치에 대한 자세한 내용은 19페이지의 "관련 문서"를 참조하십시오.

클라이언트 시스템에 사용 가능한 메모리가 충분한지의 여부

최소 요구 사항에 대한 내용은 38페이지의 "요구 사항" 절을 참조하십시오.

예정된 데이터를 보유하기에 데이터베이스의 크기가 충분한지의 여부

데이터베이스를 구성하기 전에 필요한 데이터베이스의 크기를 고려해야 합니다. HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide에는 이 문제를 다루는 장 이 있습니다. 또한 Service Desk CD-ROM(Windows 버전)에 들어 있는 두 개의 활성 스프레드시트(Oracle 및 SQL 서버 데이터베이스용)를 사용하면 필요한 데이 터베이스 크기를 계산할 수 있습니다.

응용 프로그램 서버 확장 방법

얼마나 많은 서버가 필요할 것인지 결정해야 할 뿐만 아니라 네트워크 트래픽을 최 적화하기 위해 서버를 네트워크에서 어떤 위치에 배치할 것인지도 결정해야 합니다. 이 문제를 고려할 때에는 계획된 모든 응용 프로그램 서버에서 데이터베이스에 액세 스할 수 있도록 하는 방안도 함께 고려해야 합니다. 연결성에 대한 자세한 정보는 5 장, 123페이지의 "응용 프로그램 서버 구성"을 참조하십시오.

응용 프로그램 서버와 클라이언트의 비율의 가중치 부여 방법

응용 프로그램 서버의 수와 위치를 비롯하여 클라이언트에서 서버에 연결할 때 어떻 게 가중치를 둘 것인지도 고려해야 합니다. 이 문제는 네트워크에서의 서버 배치, 서 버를 다른 작업에도 사용하는지 여부 등을 비롯한 여러 가지 요인의 영향을 받을 수 있습니다. 클라이언트 가중치는 구성 편집기에서 설정합니다. 5장, 123페이지의 "응 용 프로그램 서버 구성"을 참조하십시오.

Service Pages용으로 사용할 응용 프로그램 서버

Service Pages를 실행하려는 경우 서비스 페이지를 전담 시스템에 설치할 것인지 또는 응용 프로그램 서버 소프트웨어와 동일한 시스템에 설치할 것인지에 대해서도 계획을 세워야 합니다. 네트워크 상의 서버 위치 및 방화벽의 사용 여부에 의해 영향 을 받을 수 있습니다. 예를 들어, 포트 매핑을 사용하는 방화벽이 있는 독립형 서버를 서비스 페이지에 사용하는 경우 구성 편집기에서 다중 서버 확인란의 선택을 해제해 야 합니다. 서비스 페이지와 포트 번호에 대한 내용은 각각 7장, 167페이지의 "Service Pages 설치" 및 5장, 123페이지의 "응용 프로그램 서버 구성"에 나와 있 습니다. Service Pages에 대한 자세한 정보는 *HP OpenView Service Desk:* Administrator's Guide에 나와 있으며 이 문서는 Service Desk CD-ROM에 들 어 있습니다(Windows 버전).

데이터 교환용으로 사용할 응용 프로그램 서버

데이터 교환을 사용해야 하는 경우 Service Desk 통합 구성 요소를 설치해야 합니 다. 통합 구성 요소를 설치할 응용 프로그램 서버는 네트워크 구성 및 트래픽에 따라 다를 수 있습니다. 통합 설치에 대해서는 9장, 201페이지의 "통합 설치"를 참조하십 시오. 데이터 교환에 대한 자세한 정보는 *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Guide*에 나와 있으며 이 문서는 Service Desk CD-ROM에 들어 있습 니다(Windows 버전).

인바운드 전자 우편용으로 사용할 응용 프로그램 서버

인바운드 전자 우편 서버로 가장 적합한 응용 프로그램 서버가 어떤 것인지 확인해 야 할 경우도 있습니다. 여기에는 전담 서버를 사용하거나 네트워크의 서버 중 하나 를 사용할 수 있지만 포트 번호 및 방화벽 문제 또한 이를 결정하는 데 영향을 미칩니 다. 인바운드 전자 우편용 서버를 구성하는 방법에 대한 내용은 *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*에 나와 있으며 이 문서는 **Service Desk** CD-ROM에 들어 있습니다(Windows 버전).
소프트웨어를 설치할 사용자에게 관리자 액세스 권한 부여 여부

Service Desk 클라이언트 소프트웨어는 여러 가지 방법으로 설치할 수 있습니다. 이러한 방법 중에는 클라이언트 사용자가 직접 하이퍼링크 또는 공유 폴더를 통해 소프트웨어를 설치하도록 하는 방법이 있습니다. 소프트웨어를 설치할 클라이언트 사용자는 설치 대상 시스템에서 관리자 권한이 있어야 합니다. 자세한 내용은 6장, 141페이지의 "클라이언트 설치"를 참조하십시오.

사용자 액세스 및 권한에 대한 고려 여부

모든 사용자에게는 자신의 업무 및 특정 작업에 관련된 모든 파일, 디렉토리 및 Service Desk 항목에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다. *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*에는 계정 관리에 대한 장이 포함되어 있습니다. 이 장에는 사용자 계정, 권한 및 역할을 설정하는 방법에 대한 내용이 들어 있습니다.

요구 사항

이 절에서는 Service Desk 4.5의 각 구성 요소에 필요한 하드웨어의 최소 요구 사 항을 나열합니다. 소프트웨어 요구 사항은 *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*을 참조하십시오. 이 문서는 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 있으며 파일 이름은 \Doc\Supported_Platforms_List.htm입니다.

Service Desk 클라이언트(Windows 2000 또는 XP Professional)

- 프로세서: Intel® Pentium® PII, 300MHz
- 메모리: 128MB RAM
- 디스크 공간: 55MB
- 디스플레이: 해상도 800 x 600픽셀, 256색(해상도 1024 x 768픽셀, 하이 컬 러 이상 권장)
- 네트워크 연결: TCP/IP, 28.8K(56KB 이상 권장)

Service Desk 클라이언트(Windows NT4 Workstation 및 98 SE)

- 프로세서: Intel® Pentium® Pro, 200MHz
- 메모리: 128MB RAM
- 디스크 공간: 55MB
- 디스플레이: 해상도 800 x 600픽셀, 256색(해상도 1024 x 768픽셀, 하이 컬 러 이상 권장)
- 네트워크 연결: TCP/IP, 28.8K(56KB 이상 권장)

Service Desk 클라이언트(Windows 2000 Terminal Services)

Windows Terminal Service 사용 시 Service Desk 클라이언트가 지원됩니다. 크기 지정에 대한 정보는 다음 웹 사이트에서 Microsoft가 작성한 백서를 참조하십 시오.

http://www.microsoft.com/windows2000/techinfo/administration/termina l/tscaling.asp

Service Desk 응용 프로그램 서버(Windows 2000 Advanced Server 또는 NT4 Server)

- 프로세서: Intel Pentium PIII Xeon, 550MHz
- 메모리: 512MB RAM
- 디스크 공간: 80MB
- 네트워크 연결: TCP/IP, 10MB/s

Service Desk 응용 프로그램 서버(HP-UX)

- HP PA-RISC 시스템
- 디스크 공간: **80MB**

Service Desk 응용 프로그램 서버(Sun Solaris)

- Sun Ultra SPARC 시스템
- 디스크 공간: 80MB

Service Desk 데이터베이스 서버

• 네트워크 연결: TCP/IP, 10 MB/s

Service Desk Service Pages 클라이언트

- 프로세서: Intel Pentium 90MHz(166MHz 이상 권장)
- 메모리: 32MB RAM

- 디스플레이: 해상도 800 x 600픽셀, 256색(해상도 1024 x 768픽셀, 하이 컬 러 이상 권장)
- 네트워크 연결: TCP/IP, 28.8K(56KB 이상 권장)

Service Desk Service Pages 웹 서버

- 메모리: 128MB RAM(256MB 이상 권장)
- 디스크 공간: 50MB
- 네트워크 연결: TCP/IP, 10 MB/s

Service Desk Event Communicator

Service Desk 에이전트

- 디스크 공간: 5MB
- 네트워크 연결: TCP/IP, 28.8kB

Service Desk 서비스 이벤트

- 디스크 공간: 5MB
- 네트워크 연결: TCP/IP, 28.8kB

Oracle 데이터베이스 설정

Oracle 데이터베이스를 작성하려면 Oracle 문서를 참조하십시오.

Service Desk 4.5를 사용하여 Oracle 데이터베이스를 설정하려면 Service Desk 응용 프로그램 서버 설치 프로그램을 실행하십시오. 이 프로그램에는 구성 마법사가 포함되어 있습니다. 이 마법사를 사용하여 데이터베이스를 구성하고, 테이블 스페이 스와 사용자를 작성하십시오.

또는 설치 전에 테이블 스페이스와 사용자를 작성할 수 있습니다. 이 경우에는 설치 중에 구성 마법사를 사용하고 일부 화면은 건너뜁니다. 설치 전에 테이블 스페이스 와 사용자를 작성할 경우 아래 지침을 따르십시오.

1. 테이블스페이스에서 사용할 수 있는 공간이 최소 50MB인지 확인하십시오.

 적어도 하나 이상의 데이터베이스 사용자를 만드십시오. 두 데이터베이스 사용 자를 사용하되 그 중 하나를 저장소 사용자로 추가하여 사용하면 대형 시스템에 서 능력이 향상될 수 있습니다. 이 사용자 이름은 대소문자를 구분하지 않습니다.

3. 다음 최소 요구 사항을 권장합니다.

표	2-	1
---	----	---

최소 요구사항

설정	Oracle 8.x	Oracle 9.x
db_block_size:	8KB	8KB
shared_pool_size:	20MB	20MB
db_file_multiblock_read_count:	16-32	16-32
db_block_buffers:	550	적용할 수 없음
processes:	100	100
dml_locks:	200	200
log_buffer:	32768	32768
db_cache_size	적용할 수 없음	4505600
호환 가능	8.1.0	8.1.0 주의 참조

주

언제든지 호환성을 낮은 레벨로 재설정할 수 있는 것은 아닙니다.

이 설정을 변경할 때 사용하는 방법은 작업하는 데이터베이스(Oracle8i 또는 Oracle9i)에 따라 다릅니다.

Oracle 8i

Oracle 8i에서 하나 이상의 매개 변수 값을 변경하려면 다음 파일 중 하나를 참조하 여 해당 파일에서 변경합니다. [SID는 사용자 데이터베이스 SID의 자리 표시자입 니다.]

(Windows) C:\oracle\admin\SID\pfile\initSID.ora

(UNIX) \$ORACLE_BASE/admin/SID/pfile/initSID.ora

표준 방법 이외의 방법으로 Oracle을 설치한 경우 경로 이름은 달라질 수 있습니다.

일부 매개 변수는 파일에서 지정할 수도 있으며 사용자는 값을 변경할 수 있습니다. 일부 매개 변수는 파일에서 지정되지 않습니다. 단순히 다음에 Oracle을 시작할 때 적용할 값을 포함하여 파일에 있는 행의 구문과 유사한 구문으로 이름=값 쌍을 입력 할 수 있습니다.

주의

잘못된 값을 사용하면 Oracle의 성능이 현저하게 저하될 수도 있습니다.

Oracle 9i

Oracle9i에서는 이러한 설정을 저장하는 새로운 방법을 사용할 수 있습니다. 서버 매개 변수 파일, 즉 spfile을 사용하는 것입니다. 이 파일은 이진 파일로서 더 이상 직접 편집할 수 없습니다. 매개 변수가 항상 spfile에 저장되는 것은 아니지만 이 것이 기본 해결책입니다.

spfile의 매개 변수는 DBA 계정으로 로그인하는 SQL*Plus 인터페이스에서 설 정됩니다. 사용 구문은 다음과 같습니다.

ALTER SYSTEM SET parameter_name> = <value>
[SCOPE = SPFILE | MEMORY | BOTH];

SCOPE는 실제로 변경할 내용 (즉, spfile, 실행 인스턴스 또는 둘 다)을 결정합니다. SCOPE의 기본값은 인스턴스가 spfile에서 시작되었는지 여부에 따라 다릅니다. spfile에서 시작된 경우 기본값은 'BOTH'이고 그렇지 않으면 'MEMOR'입니다.

spfile에서 항목을 제거하는 구문은 다음과 같습니다.

ALTER SYSTEM RESET parameter_name>

```
[ SCOPE = SPFILE | MEMORY | BOTH ]
```

[SID = sid];

(SID는 데이터베이스 SID의 자리 표시자입니다.)

Oracle 설정

데이터베이스에 영어 문자 집합과 함께 Euro 기호를 사용하려는 경우 서버와 클라 이언트에는 동일한 코드 페이지를 사용해야 합니다. 데이터베이스 문자 집합은 WE8ISO8859P15이어야 합니다. Oracle 서버의 모든 버전이 유로 기호를 지원하 지는 않습니다. 자세한 내용은 Oracle 문서를 참조하십시오.

다국어를 사용하여 Service Desk를 사용하거나 영어가 아닌 문자 집합을 사용하려 는 경우에는 Unicode UTF-8 문자 집합을 사용하도록 Oracle 데이터베이스를 설 정해야 합니다. UTF-8은 유로 기호도 지원합니다.

Oracle은 기본 최적화 규칙을 사용하여 실행해야 합니다. 이는 일반적으로 Oracle 의 표준 설치를 사용한 경우입니다. 그러나 통계량을 사용하도록 Oracle 데이터베 이스를 구성한 경우(기본 규칙이 아님) Service Desk의 일부 기능이 평상시보다 20배에서 50배의 시간이 걸릴 수 있습니다. 기본 최적화 규칙 설정에 관한 내용은 Oracle 문서를 참조하십시오.

Service Desk 설치 이전에

Windows 운영 체제를 실행하는 데이터베이스 서버에 Oracle 데이터베이스를 설 치하면 Service Desk 설치 이전에 서버를 재시작해야 합니다.

SQL 서버 설정

SQL 서버를 설치하려면 SQL 서버 문서를 참조하십시오.

구성 마법사에서 데이터베이스를 구성할 것이며 다음 절차는 옵션입니다. SQL 서 버 데이터베이스를 수동으로 작성하도록 선택한 경우에는 SQL 서버가 있는 파일 시스템에 최소 50MB의 공간이 필요합니다.

SQL 서버 엔진에서 지원하는 Euro 기호에 대해서는 다음 코드 페이지를 선택하십 시오. 1252/ISO (기본값); CP1250; CP1251; CP1253; CP1254; cp1255; CP1256; CP1257. SQL 서버의 모든 버전에 Euro 기호를 포함하는 정렬 순서 정의가 있지는 않습니다. 자세한 내용은 SQL 서버 문서를 참조하십시오.

Database Wizard를 사용하여 Service Desk 데이터베이스를 작성하면 SQL 서 버는 영어가 아닌 문자 집합을 지원하는 nvarchar 데이터 형식으로 설정됩니다.

SQL 서버 데이터베이스를 작성하려면 다음을 수행하십시오.

- 1. SQL Server Enterprise Manager를 시작합니다. 시스템 관리자 역할에 액 세스 가능한 사용자로 연결하십시오.
- 2. Service Desk 데이터베이스를 설치하려는 위치의 서버를 선택합니다. 현재 서 버를 확장하려면 플러스 부호를 누릅니다.
- 3. 마우스 오른쪽 버튼으로 Database(데이터베이스)를 눌러 데이터베이스를 만 듭니다. New Database(새 데이터베이스)를 선택합니다. 데이터베이스 등록 정보 대화 상자가 표시됩니다.

X

Database Properties - ServiceDesk General Transaction Log

File name	Location		Initial size (MB)	File grour
🐅 ServiceDesk	C:\MSSQL	7\data\Servi	1	PRIMARY
ile properties				
ile properties I⊄ Automatically gr	ow file	— — Maximur	n file size	
ie properties ✓ Automatically gr File growth C _In megabytes:	ow file	Maximur © Unre	n file size stricted filegrowth	

- 4. 데이터베이스 등록 정보 대화 상자의 Name(이름) 필드에 데이터베이스 이름을 입력합니다(예: ServiceDesk). 기타 옵션의 기본값을 승인하십시오. OK(확인) 을 누르십시오.
- 5. Security(보안)을 탐색해서 SQL 서버 Logins(로그인)을 작성하십시오. 로 그인을 마우스 오른쪽 버튼으로 누르고 New Logins(새 로그인)을 선택하십시 오. SQL 서버 로그인 등록 정보 대화 상자가 표시됩니다.

그림 2-2	SQL 서버 로그인 등록 정보 - 새 로그인 대화 상	¦ 자
	SQL Server Login Properties - New Login	
	General Server Roles Database Access	1

General	Server Roles	Database Access
	<u>N</u> ame:	ServiceDesk
Authent	ication	
	⊂ <u>W</u> indov	s NT authentication
	Domain	The second secon
	Security	appess
	©.	Grant access
	0	Deny access
		rver authentication rd:
Defaults		
	Specify the d	efault language and database for this login.
	<u>D</u> atabase:	ServiceDesk 🗸
	Language:	<default></default>
		OK Cancel Help

- 6. SQL 서버 로그인 등록 정보 대화 상자의 Name(이름) 필드에 이름을 입력합니 다(예: ServiceDesk). SQL Server Authentication(SQL 서버 인증)을 선택하고 Password(암호) 필드에 암호를 입력합니다. Database(데이터베이 스) 필드의 드롭다운 메뉴를 사용하여 이전 화면에서 입력한 데이터베이스 이름 을 기본 데이터베이스로 선택합니다(예: ServiceDesk). Language(언어)의 기 본 항목을 승인하십시오. Database Access(데이터베이스 액세스) 탭을 누릅 니다.
- 7. 데이터베이스 액세스 탭이 표시됩니다.

그림 2-3 데이터베이스 액세스 탭 페이지

SQL Serve	er Login F	Properties -	New Login			×
General	Server Ro	les Databa	se Access			
Databas	e access	internet in the second	and the second			
6	<u>S</u> pecify v	which databa	ses can be acce:	ssed by this	s login.	11
U U	Permit	Database	User		2	-
		ITSM				
		Northwind				
	 Image: Construction 	Service	ServiceDesk			
		instmngr	2			
		integration			-	- 1
		master				
		model				
lest (1994)	1	1 . Alfano, 1 . Alfano,				-
	Databas	e roles for 'Se	erviceDesk':			
	Permit i	n database ro	ole			
	🗹 🌔 p	ublic				
		lb_owner				
		lb_accessad	min			
	🗆 🗊 d	b_securityad	lmin			
	🗌 💼 d	db_ddladmin		-	Properties	100
	and the second s					- 1. A.
			OK	Cancel	Help	

 8. 데이터베이스 액세스 탭 페이지에서 작성한 데이터베이스 이름(예: ServiceDesk)을 선택한 다음 Permit(허용)확인란을 선택합니다.
 db_owner 확인란을 선택하여 이름을 지정한 데이터베이스 사용자 소유권을 지정합니다. OK(확인)을 눌러 데이터베이스 작성을 완료합니다.

Service Desk 데이터베이스 개체는 Service Desk 설치 프로그램을 사용하여 작 성됩니다.

타사 소프트웨어

설치 시작 전에 응용 프로그램 서버 소프트웨어를 설치하려는 시스템에 다음 타사 소프트웨어를 설치할 것을 권장합니다. 응용 프로그램 서버나 클라이언트 설치에서 는 이러한 프로그램이 이미 설치되어 있는지 확인하지 않으며 이를 설치하지도 않습 니다.

이 모든 프로그램은 Service Desk 4.5 설치 CD에서 지원됩니다. 해당 프로그램 중 하나를 설치하려면 Service Desk 시작 화면에서 Browse CD(CD 찾아보기) 버튼 을 누르고 각 프로그램에 대한 폴더를 탐색하고 다음 이름의 설치 파일을 두 번 누르 십시오. 설치 마법사가 설치 과정을 안내합니다.

응용 프로그램 서버를 위한 타사 소프트웨어

Service Desk 4.5 응용 프로그램 서버 및/또는 에이전트를 실행하려면 다음 타사 소프트웨어가 필요합니다.

Solaris에 jre/sdk를 설치할 때 설치 위치가 /usr 디렉토리인지 확인하십시오.

Java™ Runtime Environment

/tools/jre/rte_13105os11.depot(Service Desk 4.5 서버만 설치한 경우)

/tools/jre/j2re-1_3_0_03-solsparc.sh(또는 Sun Solaris용, Service Desk 4.5 서버만 설치한 경우) Solaris 버전은 Intel에도 제공됩니다.

Service Pages를 위한 타사 소프트웨어

Service Desk 4.5 Service Pages 서버를 실행하려면 다음 타사 소프트웨어가 필 요합니다.

Java Development Kit

 $\tools\jsdk\j2sdk-1_3_1_03-win.exe(Windows \frac{9}{2}).$

/tools/jdk/sdk_13105os11.depot(HP-UX용, 같은 시스템에서 Service Desk 4.5 Service Pages를 실행하려고 하는 경우).

/tools/jdk/j2sdk-1_3_0_03-solsparc.sh(Sun Solaris용, 같은 시스템에 서 Service Desk 4.5 Service Pages를 실행하려고 하는 경우). Solaris 버전은 Intel에도 제공됩니다.

클라이언트를 위한 타사 소프트웨어

다음 타사 소프트웨어는 Service Desk 4.5 클라이언트와 함께 사용됩니다.

Microsoft Java Virtual Machine

클라이언트 시스템에 Microsoft Java Virtual Machine을 설치한 다음 HP OpenView Service Desk를 설치하십시오. Service Desk 설치 프로그램은 설치 과정에서 Virtual Machine을 사용하므로 이를 권장합니다. Virtual Machine을 설치한 후에는 시스템을 재시작해야 합니다. 설치 프로그램에서 보다 최신 버전의 Virtual Machine을 발견할 경우 CD-ROM에 있는 Virtual Machine은 설치되 지 않습니다.

Virtual Machine 소프트웨어는 HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM에 포함되어 있습니다. Virtual Machine을 설치한 후 HP OpenView Service Desk 클라이언트의 설치를 시작할 수 있습니다.

Microsoft Java Virtual Machine을 설치하려면 다음 작업을 수행합니다.

 HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM을 넣습니다. 자동으로 시작 화 면이 표시됩니다. 첫 번째 시작 화면에서 Install Service Desk를 선택하 고 두 번째 화면에서 Client Menu를 선택한 다음 Install VM 2000 또는 Install VM NT/98/XP를 누릅니다. 설치 준비 **타사 소프트웨어**



주

시작 화면이 자동으로 표시되지 않는 경우에는 CD-ROM을 넣고 CD-ROM 드라이 브의 루트에서 setup.exe를 두 번 누릅니다.

- Would you like to install the Microsoft VM?(그러면 Microsoft VM을 설치하시겠습니까?)라는 질문이 팝업 창에 나타납니다. Yes(예)를 눌러 설치를 시작합니다.
- Microsoft VM 사용권 계약 대화 상자가 표시됩니다. 계약을 주의해서 읽으십시 오. 모든 사용권 내용에 동의하는 경우 Yes (예)를 누르고 설치를 시작합니다. No(아니오)를 누르면 Virtual Machine 설치가 취소되고 Service Desk를 실 행할 수 없게 됩니다.
- 4. Yes(예)를 누르면 설치 프로그램에서는 파일 추출을 시작합니다. 진행 모니터 에는 설치 상태가 표시됩니다.
- 5. 대화 상자에서 설치가 완료되었음을 표시합니다. OK (확인)을 누르십시오.
- 6. 그러면 대화 상자에는 컴퓨터를 재시작하는 옵션이 표시됩니다.

그림 2-5 Virtual Machine 설치 후 재시작



Yes (예)를 누릅니다. 시스템이 종료되고 재시작되면 Microsoft Java Virtual Machine이 설치됩니다.

클라이언트 설치에 대한 지침은 145페이지의 "클라이언트 설치"를 참조하십시오.

Windows NT® 및 98용 HTML 도움말 업데이트

HTML 도움말 업데이트를 설치하려면 Service Desk 4.5 시작 화면의 Client Menu에서 Install Help Update 버튼을 누릅니다. 또는 다음 폴더를 찾은 다음 실행 파일을 두 번 누릅니다.

\\Tools\html help update\hhupd.exe

Microsoft Data Access 구성 요소

Data Access 구성 요소를 설치하려면 Service Desk 4.5 시작 화면의 Client Menu에서 Install Data Access 버튼을 누르거나 다음 폴더로 이동하여 실행 파일을 두 번 누릅니다.

\\Tools\mdac\mdac_typ.exe

MS Data Access 구성 요소를 설치한 다음에는 시스템을 다시 부팅해야 합니다.

Adobe Acrobat® Reader 5.05 (English)

\\Tools\Acrobat\<language>\ 사용하려는 언어에 대한 실행 파일을 두 번 누 르십시오. 자세한 정보는 Adobe 인터넷 사이트(http://www.adobe.com)를 참 조하십시오.

주

주

설치 준비 **타사 소프트웨어**

3 응용 프로그램 서버 설치

이 장에서는 HP OpenView Service Desk 응용 프로그램 서버를 설치하는 데 필 요한 작업을 설명합니다. Service Desk 4.5 서버는 플랫폼의 제한을 받지 않도록 순수 Java로 코드를 작성 했습니다. 서버 소프트웨어는 지원되는 플랫폼에 상관없이 모두 동일하지만 설치 소 프트웨어는 플랫폼에 따라 각기 다릅니다. 따라서 Service Desk는 Microsoft Windows(2000 및 NT4), HP-UX 및 Sun Solaris용으로 각기 다른 CD-ROM으 로 제공됩니다.

주

Service Desk 배포 팩에는 지원하는 플랫폼당 하나씩 세 개의 CD-ROM이 포함되 어 있습니다. 따로 언급하지 않는 경우 이 장에서 언급하는 CD-ROM은 해당 부분 에서 설명하고 있는 플랫폼에 관련된 CD-ROM을 뜻합니다.

Service Desk를 설치하기 전에 관련 Service Desk 설치 CD-ROM에 있는 Readme.htm 파일을 확인하여 이 문서가 완성된 후 발생할 수 있는 설치 절차 관련 문제에 대비하기 바랍니다. Readme 파일을 열려면 Service Desk 설치 시작 화면 에서 View Readme (Readme 보기)를 선택하십시오.

Windows 플랫폼에서 Service Desk 설치

Service Desk 설치 이전에

HP OpenView Service Desk를 설치할 시스템이나 액세스할 수 있는 다른 시스템 에 데이터베이스가 이미 설치되어 있는지 확인하십시오. 41페이지의 "Oracle 데이 터베이스 설정" 및 44페이지의 "SQL 서버 설정"를 참조하십시오.

Service Desk 설치

Windows NT 또는 Windows 2000 컴퓨터에 소프트웨어를 설치하려면 Windows 레지스트리 내용을 변경할 수 있는 관리자 권한으로 계정에 로그온해야 합니다. 권한이 충분하지 않으면 소프트웨어 설치를 계속할 수 없습니다.

HP OpenView Service Desk CD-ROM에 있는 설치 프로그램을 사용하여 HP OpenView Service Desk 응용 프로그램 서버를 설치하십시오. Service Desk를 CD-ROM에서 컴퓨터 하드 디스크로 직접 설치하거나 CD_ROM의 내용을 공유 폴더로 복사하여 네트워크 드라이브를 통해 설치할 수 있습니다.

또한 htmlpage 폴더의 setup.html 파일을 두 번 눌러 열고 웹 페이지의 Installation Program 링크를 선택하여 설치를 시작할 수도 있습니다. 이 파일 은 앞서 설명한 공유 폴더로도 사용할 수 있습니다.

\$\frac{1}{2}\$ server 폴더에서 DOS 프롬프트로 setup.exe/S/v/qn을 실행하여 Service
 Desk 서버를 설치할 수 있습니다. 명령줄 옵션에 대한 자세한 내용은 Windows
 2000 온라인 도움말에 있는 Microsoft 설치 관리자 관련 문서를 참조하십시오. 이
 명령은 NT 및 2000에서 모두 사용할 수 있지만 온라인 도움말 항목은 Windows
 2000에만 있습니다.

Service Desk 응용 프로그램 서버 설치가 끝나면 서버가 설치된 컴퓨터는 재시작 해야 합니다. 즉시 재시작할 것인지 또는 나중에 시작할지를 묻는 팝업 대화 상자가 표시됩니다. HP OpenView Service Desk 응용 프로그램 서버를 설치하려면 다음 작업을 수행 해야 합니다.

 CD-ROM 드라이브에 HP OpenView Service Desk CD-ROM을 넣습니다. 시작 화면이 표시됩니다. 시작 화면이 표시되지 않으면 CD-ROM 드라이브의 루트에서 setup.exe를 두 번 누릅니다. 시작 화면이 표시되면 Install Service Desk(Service Desk 설치)를 누릅니다.



그림 3-1

Service Desk 설치 시작 화면

주

setup.exe를 두 번 눌러 설치 프로그램을 실행할 수 없으면 다음과 같은 절차를 시 도합니다. CD-ROM 드라이브를 눌러 DOS 대화 상자를 열고 설치할 폴더를 찾은 다음 setup.exe 파일을 실행합니다.



2. 다음 화면에서 Server Menu(서버 메뉴)를 누릅니다.

그림 3-2

응용 프로그램 서버 설치 Windows <mark>플랫폼에서 Service Desk 설치</mark>

- Install JRE 1.3

 Install Server

 Install Server

 Impoge

 Impoge

 Install Server

 Impoge

 Impoge
- 3. 서버 설치 메뉴 화면에서 서버 설치 버튼을 눌러 Install Server(서버 설치) 를 시작합니다.

그림 3-3

Service Desk 4.5를 설치하려면 서버 시스템에 버전 1.3 이상의 Java Runtime Environment(JRE)가 설치되어 있어야 합니다. 이전 버전이 설치되어 있는 경우 서버를 실행하기 전 화면에서 Install JRE 1.3(JRE 1.3 설치) 버튼을 사용하 여 JRE 1.3을 설치해야 합니다. 1.3 이후 버전이 설치되어 있는 경우 Service Desk CD에서 JRE 1.3을 설치할 필요가 없습니다.

- 4. 설치 파일을 CD-ROM에서 복사하는 동안 InstallShield Wizard 준비 화면 이 표시됩니다. Cancel(취소) 버튼을 눌러 설치 과정을 취소할 수 있습니다. 마법사를 취소하지 않으면 필요한 설치 파일 복사가 완료된 후 다음 화면이 표 시됩니다.
- 그림 3-4 설치 준비 대화 상자

InstallShield Wizard	
	Preparing to Install hp OperView service desk 4.5 application server Setup is preparing the InstallShield Wizard, which will guide you through the program setup process. Please wait.
	Checking Operating System Version
	Cancel

5. 설치 파일을 다운로드 받으면 Server InstallShield Wizard의 시작 화면이 표시됩니다. 계속하려면 Next(다음)를 누르고, 설치를 중단하려면 Cancel (취소)을 누릅니다.

그림 3-5 Server Installation Welcome 대화 상자



6. Next를 누르면 License Agreement 대화 상자가 나타납니다. 계속하려면 I accept the terms in the license agreement를 선택하고 Next(사용권 동의서의 조항을 수락합니다) 누릅니다. 이렇게 하면 모든 사용권 조항에 동의하는 것이므로 계약 내용을 자세히 읽기 바랍니다.

그림 3-6 License Agreement 대화 상자

License Agreement Please read the following license agr	reement carefully.	Ø
DEFINITIONS		A I N V C/N T
a) "Software" means one or more progr a controller, processor or other hardwar Software is either a separate Product, in Product ("Bundled Software"), or fixed i removable in normal operation ("Firmw	rams capable of operating on re Product ("Device"). uchded with another in a Device and not vare").	
b) "Use" means storing, loading, installi displaying Software on a Device.	ing, executing, or	-
I accept the terms in the license agr	eement	
talichiald	ise agreement	

7. Customer Information 대화 상자가 표시됩니다. 기본적으로 Service Desk 에서는 시스템 프로파일을 통해 고객 정보의 세부 사항을 가져옵니다. 이러한 정 보의 세부 사항이 올바르지 않은 경우 올바른 데이터를 입력합니다. Anyone who uses this computer(all users) 또는 Only for me(*user name*) 옵션을 선택합니다. 모든 사용자 옵션을 선택하면 서버를 설치한 시스템 에 로그온하는 모든 사용자가 시작 메뉴에서 Service Desk 바로 가기를 사용할 수 있습니다. Only for me 옵션을 선택하면 User Name(사용자 이름)필드에 이름이 등록된 사용자만 바로 가기를 사용할 수 있습니다. 계속하려면 Next(다 음)를 누릅니다.

그림 3-7 Customer Information 대화 상자

Please enter your information.	11114	P
User Name:		
Invent Inc.		
Organization:		
Invent Inc.		
Install this application for:		
Install this application for:	nis computer (all users)	
Install this application for:	nis computer (all users) enView)	
Install this application for:	nis computer (all users) enView)	

8. Destination Folder 대화 상자가 표시되면 Service Desk 소프트웨어가 위치 할 폴더를 입력해야 합니다. 기본으로 표시되는 폴더에 소프트웨어를 설치하지 않으려면 Change(변경)를 누르고 다른 설치 폴더를 입력해야 합니다. 설치를 계속하려면 Next(다음)를 누릅니다.



👘 hp Open	view service desk 4.5 appli	cation server	- InstallShield Wiza	rd 🔀
Destinati Click Ne×	on Folder At to install to this folder, or clic	k Change to inst	all to a different folder	(p)
	Install hp OpenView service o C:{Program Files{Hewlett-Pac 4.5{server}	lesk 4.5 applicati kard\OpenView\	on server to: service desk	<u>C</u> hange
InstallShield –		< <u>B</u> ack	Next >	Cancel

9. 지정한 폴더가 아직 존재하지 않으면 확인 대화 상자에 폴더를 지금 작성할 것 인지를 묻는 질문이 표시됩니다. 계속하려면 Next(다음)를 선택하고, 이전 화 면으로 이동하여 대상 폴더를 변경하려면 Back(뒤로)을 선택합니다. 10. Setup Type 대화 상자가 표시됩니다. Typical, Minimal 또는 Custom 설치 를 선택합니다. 표준 설치를 선택하면 응용 프로그램 서버 및 데이터베이스 마법 사가 모두 설치됩니다. 최소 설치를 선택하면 서버만 설치됩니다. Custom을 선 택하면 HP OpenView ITSM 5.7에서 Service Desk 4.5, 데이터베이스 마법 사 및 데이터 교환 기능으로 이동하는 데 사용하는 이동 도구를 설치할 수 있습니 다. 데이터베이스를 이미 설정한 경우에는 데이터베이스 마법사를 설치하지 않 아도 됩니다. 필요한 기능만 선택하려면 Custom 옵션을 사용합니다. 데이터 교환에 대한 자세한 내용은 HP OpenView Service Desk: Data Exchange Guide를 참조하십시오. 이동 기능에 대한 자세한 내용은 HP OpenView Service Desk 4.5: Migration Guide를 참조하십시오. 이 문서들은 Service Desk Windows CD-ROM의 doc 폴더에서 제공됩니다. 설치를 계속하려면 Next를 누릅니다.

그림 3-9 Setup Type 대화 상자



11. Setup Type 대화 상자에서 Custom을 선택하면 Custom Setup 대화 상자가 표시됩니다. 이동 기능을 설치하려면 목록에서 Migration을 선택합니다. 설 치를 계속하려면 Next를 누릅니다.

그림 3-10 Custom Setup 대화 상자

🕞 hp OpenView serv	ice desk 4.5 app	lication server -	InstallShield Wiza	ard 🔀
Custom Setup Select the program f	eatures you want i	nstalled.	1-1-1-	
Click on an icon in the l	st below to change	e how a feature is ir	istalled.	
databa: data_e; v Migratic	e wizard kchange m		Feature Descrip Migration Tools	tion ———
			This feature req your hard drive.	uires 388KB on
 Install to: C:\Program Files\Hewle InstallShield	tt-Packard\OpenVi	ew\service desk 4.5	5\server\	⊆hange
Help	Space	< <u>B</u> ack	Next >	Cancel

12. Server Ready to Install 대화 상자에는 설치될 항목이 표시됩니다. 계속하려 면 Install Now를 누르고, 이전 대화 상자로 돌아가서 변경하려면 Back을 누 릅니다.

그림 3-11

Server Ready to Install 대화 상자

🙀 hp Open¥iew service desk 4.5 application server - InstallShield Wizard	×
Ready to Install the Program The wizard is ready to begin installation.	D
If you want to review or change any of your installation settings, click Back. Click Canc exit the wizard. Current Settings:	el to
Setup Type: Typical Destination Folder:	
C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\service desk 4.5\server\ User Information: Name: Invent Inc. Company: Invent Inc.	
InstallShield Ca	ncel

13. Installing hp OpenView Service Desk 4.5 application server 대화 상자 가 나타납니다. 설치 진행 상태가 막대로 표시됩니다. 설치가 완료되면 Next를 누릅니다.

그림 3-12 Installing application server 대화 상자



14. 전체 파일이 설치되면 Completed 화면이 표시됩니다. 설치 프로그램을 종료하 려면 Finish를 누릅니다.



그림 3-13 InstallShield Wizard Completed 대화 상자

Windows 서버 서비스 설치

Service Desk 4.5는 Windows 서비스로 실행할 수 있습니다. 이 경우 서버를 재시 작하면 서비스가 시작됩니다.

주

HP OpenView Service Desk Service를 시작하는 Windows(2000 또는 NT) 계 정에는 Service Desk에서 사용할 필요가 있는 모든 서버, 드라이버 및 폴더에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다. 올바른 액세스 권한을 확인하는 방법에 대한 자세한 내용은 32페이지의 "Windows 시작 계정 권한 설정"을 참조하십시오.

서비스를 설치하려면 \\server\bin 디렉토리에 들어 있는 installservice.bat 파일을 실행합니다.

그러나 installservice.bat은 Service Desk가 기본 디렉토리 구조에 따라 설 치된 것으로 가정합니다. Service Desk 4.5를 다른 대상 폴더에 설치한 경우 bat 파일을 그에 따라 편집해야 합니다.

메모리 설정 최적화

Service Desk 응용 프로그램 서버에서 사용하는 JVM은 단독으로 대용량 응용 프 로그램을 실행하도록 최적화되어 있지 않습니다. 따라서 하나의 응용 프로그램 서버 에서 약 50명 이상의 사용자를 실행할 경우 JVM을 수정해야 합니다.

많은 사용자를 실행할 경우 수정해야 할 두 가지 중요한 항목은 전반적인 메모리 확 보와 가베지 컬렉션 설정입니다. 사실 메모리 확보는 <u>가베지 컬렉션</u>을 쉽게 막아주 기 때문에 중요합니다.

메모리 확보 JVM에서 사용하기 위해 확보하는 메모리는 두 가지 비표준 옵션을 사용하여 지정합니다(비표준 옵션은 다음 릴리스에서 변경될 수도 있습니다).

• Xms: (초기 힙 크기)

초기 힙 크기를 너무 작게 설정하면 서버를 시작할 때마다 크기를 여러 번 조정 해야 합니다. 크기를 조정할 때마다 가베지 컬렉션을 수행하므로 심각한 성능 저하가 발생합니다.

• Xmx: (최대 힙 크기)

최대 힙 크기를 너무 낮게 설정하면 응용 프로그램의 모든 개체에 충분한 공간을 사용할 수 없게 됩니다. 이로 인해 JVM이 가용 공간을 찾는 동안 가베지 컬 텍션이 반복됩니다.

가베지 컬렉션 Service Desk와 함께 제공되는 핫스폿 **JVM**에서 가베지 컬렉션은 거의 동시에 생성된 개체 컬렉션의 주기 단위로 작업합니다. 대부분의 개체는 해당 개체의 전체 주기 동안 수명이 유지되지 않으므로 최초 주기와 그 다음 주기에는 서 로 다른 유형의 가베지 컬렉션이 적용됩니다. 가베지 컬렉션이 가장 효율적으로 작 동하는 최초 주기의 크기는 다음의 두 가지 비표준 옵션에 의해 제어됩니다.

- NewSize: 새 주기의 초기 크기
- MaxNewSize: 새 주기의 최대 크기

새 주기의 크기가 커질수록 소위 마이너 가베지 컬렉션의 작동 빈도는 낮아집니다.

명령줄 에 하나의 응용 프로그램 서버에서 최대 700명의 모의 사용자를 실행하는 성능 테스트에서 아래의 java 옵션 명령줄을 사용했습니다. 이것은 단지 예일 뿐이 며 실제 설정은 사용 가능한 하드웨어(특히 메모리)와 지원되는 작업 부하에 따라 다 릅니다.

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

'-XX: ' 뒤에 오는 두 개의 옵션은 가베지 컬렉션을 적용할 새로운 모든 주기의 크기를 정확히 64 MB로 설정합니다.

-Xms 옵션은 시작 시 JVM에서 200 MB의 메모리를 확보하도록 하며 -Xmx 옵션은 메 모리를 1000 MB 이상 확보하지 못하도록 합니다. 메모리가 최대 한계에 달하면 메이 저 가베지 컬렉션이 작동합니다.

일반적으로 이 매개 변수의 값이 증가하면 가베지 컬렉션의 수는 감소하고 예상 성능은 증가합니다.

응용 프로그램 서버 조정 여기에서 설명하는 옵션은 응용 프로그램 서버를 시작할 때 사용하는 스크립트에서 설정할 수 있습니다. 옵션은 다음과 같습니다.

<sd_home>\bin\sd_server.bat

<sd_home>\bin\installservice.bat

명령줄 예는 이미 위 클래스 경로(-cp)의 스크립트에 나와 있으며 주석 처리되어 있 습니다.

서버 실행

서버를 시작하거나 정지하려면 시작 메뉴에서 start the application server(응용 프로그램 서버 시작)및 stop the application server(응용 프로그램 서버 정지)응용 프로그램 서버 정지 메뉴 옵션을 사용합니다.

명령줄에서 서버를 시작하려면 server\bin 폴더에서 startserver.bat을 실행 합니다.

명령줄에서 서버를 정지하려면 server\bin 폴더에서 stopserver.bat을 실행 합니다.

하나의 시스템에서 다중 서버 인스턴스를 실행하려면 HP OpenView Service Desk Administrator's Guide에서 7 장, 다중 서버를 참조하십시오.

주

HP-UX 플랫폼에서 Service Desk 설치

Service Desk 설치 이전에

HP OpenView Service Desk를 설치할 시스템이나 액세스할 수 있는 다른 시스템 에 데이터베이스가 이미 설치되어 있는지 확인하십시오. 41페이지의 "Oracle 데이 터베이스 설정" 및 44페이지의 "SQL 서버 설정"을 참조하십시오.

Service Desk의 모든 구성 요소는 루트 사용자로 설치해야 합니다.

주 설치 과정을 시작하기 전에 Java 1.3이 해당 경로에 설치되어 있는지 확인합니다.
 48페이지의 "타사 소프트웨어"를 참조하십시오.

커널 매개 변수 최적화

일반적으로 HP-UX 운영 체제 설치 시 대용량의 Java 응용 프로그램을 실행하도록 설정이 최적화되지 않습니다. Java 응용 프로그램의 크기가 적절하지 않을 경우 실 행에 문제를 일으키는 주요 (커널) 매개 변수를 파악하여 이를 간단하게 수정할 수 있는 몇 가지 도구가 작성되었습니다.

주의

주

커널 매개 변수를 변경하면 커널이 다시 작성되고 운영 체제가 재시동됩니다. 일반 적으로 이 작업은 시스템 관리자와 같은 정규 직원만이 최신의 로컬 작업 절차를 따 라 수행할 수 있습니다.

HPjconfig는 가장 뛰어난 도구입니다. HP-UX 시스템에서 이 도구를 실행하면 가 장 중요한 커널 매개 변수의 현재 설정값, 이 값을 설정할 때 사용한 수식 및 새로 변 경된 설정 내용을 표시합니다. 또한 변경할 매개 변수를 식별해 줍니다. 수퍼 사용자 모드에서 실행 시 제공되는 SAM 유틸리티의 링크도 HPjconfig에서 제공하는 기능으로서 권장된 매개 변수 변경 내용을 적용할 수 있습니다. 또는 HPjconfig에서 제공하는 정보를 사용하여 매개 변수를 직접 편집할 수도 있습니다. 그런 다음 실제 커널 재작성은 SAM에서 실행할 수 있습니다. 또한 수퍼 사용자 모 드에서 실행 시, 들어오는 최대 tcp 연결 수(네트워크 매개 변수: tcp_conn_req_max)도 조정할 수 있습니다.

두 번째 도구인 HP-UX용 고성능 Java 를 사용하면 시작(RC) 스크립트를 설치하고 커널 매개 변수를 수정하며 커널을 다시 작성한 다음 시스템을 재시동할 수 있습니 다. 이 과정을 진행하는 동안 조정이 가능한 시스템을 수정함으로써 Java의 "최고" 성능을 제공합니다.

HP-UX 시스템에서의 JVM 성능에 대한 자세한 내용은 'JavaTM 성능 조절: 그 밖 <u>의 문제</u>'를 참조하십시오.

HP-UX에 서버 설치

HP-UX 플랫폼에서 서버를 설치하려면

- 1. HP-UX CD-ROM을 탑재합니다.
- 2. swinstall을 사용하여 서버를 설치합니다.

예:swinstall -s /<탑재 지점>/server/sdserver-4.5.depot

3. 소프트웨어 선택 대화 상자에서 Sevice Desk depot 파일을 선택하고 Action (액션) 메뉴에서 Mark for install(설치 선택)을 선택합니다. 다시 Action(액션) 메뉴로 이동하여 Install(설치)을 누릅니다.
그림 3-14 HP-UX 소프트웨어 선택 대화 상자

🏌 SD Install - Software Selection			- 🗆 🗵
<u>F</u> ile <u>V</u> iew <u>O</u> ptions <u>A</u> ctions			<u>H</u> elp
Source: faxlov:/tmp/install567/s Target: faxlov:/	sdserver-4.5.dep	ot	
Only software compatible with the	e target is avai.	lable for selection.	
Top (Bundles and Products)		0 of 1 s	elected
Marked? Name	Revision	Information	
sdserver ->	4.5	hp OpenView service	de:
4	(K KI

4. 설치 분석 대화 상자가 표시되면 OK(확인)을 눌러 응용 프로그램 서버 소프트 웨어를 설치합니다.

그림 3-15 HP-UX 설치 분석 대화 상자

🎽 Install Analysis		_ 🗆 ×
After Analysis has co to return to prior se	mpleted, press 'OK' to proceed, lection screen.	or 'CANCEL'
Target : Status : Products Scheduled :	faxlov:/ Ready 1 of 1	
Product Summary	Logfile Disk Space	. Re-analyze
	Cancel	Help

5. 소프트웨어를 설치하는 동안 설치 창이 표시됩니다. 설치가 완료되면 Done (완 료)를 누릅니다.

그림 3-16 HP-UX 설치 창 대화 상자



- 6. /sbin/init.d/hpovsdserver 스크립트에서 Java 변수가 올바른지 확인 합니다. 기본 위치인 /opt/java1.3/bin/java에 Java가 설치되어 있지 않 은 경우 hpovsdserver를 편집해야 합니다.
- 7. 경로에 :/opt/java1.3/bin을 설정합니다.
- 8. DISPLAY 설정이 올바르게 내보내졌는지 확인합니다.

데이터베이스 구성

/opt/OV/sd/server/bin/sd_dbconfwizard를 사용하여 데이터베이스 마법 사를 시작합니다. 마법사를 사용하여 데이터베이스를 구성하는 방법에 대한 내용은 4장, 81페이지의 "데이터베이스 구성"을 참조하십시오.

응용 프로그램 서버 구성

/opt/OV/sd/server/bin/sd_serversettingeditor를 사용하여 구성 편집 기를 시작합니다. 구성 편집기를 사용하는 방법에 대한 내용은 5장, 123페이지의 弩 읏Î 프로그램 서버 구성"을 참조하십시오.

서버 실행

/sbin/init.d/hpovsdserver start를 사용하여 서버를 시작합니다. /sbin/init.d/hpovsdserver stop을 사용하여 서버를 중지합니다. /sbin/init.d/hpovsdserver status를 사용하여 서버의 상태를 봅니다.

서버 로그 파일이 초기화되기 전에는 서버 시작 오류에 대한 레코드가 없습니다.

주

메모리 설정 최적화

Service Desk 응용 프로그램 서버에서 사용하는 JVM은 단독으로 대용량 응용 프 로그램을 실행하도록 최적화되어 있지 않습니다. 따라서 하나의 응용 프로그램 서버 에서 약 50명 이상의 사용자를 실행할 경우 JVM을 수정해야 합니다.

많은 사용자를 실행할 때 수정해야 할 두 가지 중요한 항목은 전반적인 메모리 확보 와 가베지 컬렉션 설정입니다. 사실 메모리 확보는 <u>가베지 컬렉션</u>을 쉽게 막아주기 때문에 중요합니다.

메모리 확보 JVM에서 사용하기 위해 확보하는 메모리는 두 가지 비표준 옵션을 사용하여 지정합니다(비표준 옵션은 다음 릴리스에서 변경될 수도 있습니다).

• Xms: (초기 힙 크기)

초기 힙 크기를 너무 작게 설정하면 서버를 시작할 때마다 크기를 여러 번 조정 해야 합니다. 크기를 조정할 때마다 가베지 컬렉션을 수행하므로 심각한 성능 저하가 발생합니다.

• Xmx: (최대 힙 크기)

최대 힙 크기를 너무 낮게 설정하면 응용 프로그램의 모든 개체에 충분한 공간을 사용할 수 없게 됩니다. 이로 인해 JVM이 가용 공간을 찾는 동안 가베지 컬 텍션이 반복됩니다.

가베지 컬렉션 Service Desk와 함께 제공되는 핫스폿 **JVM**에서 가베지 컬렉션은 거의 동시에 생성된 개체 컬렉션의 주기 단위로 작업합니다. 대부분의 개체는 해당 개체의 전체 주기 동안 수명이 유지되지 않으므로 최초 주기와 그 다음 주기에는 서 로 다른 유형의 가베지 컬렉션이 적용됩니다. 가베지 컬렉션이 가장 효율적으로 작 동하는 최초 주기의 크기는 다음의 두 가지 비표준 옵션에 의해 제어됩니다.

- NewSize: 새 주기의 초기 크기
- MaxNewSize: 새 주기의 최대 크기

새 주기의 크기가 커질수록 소위 마이너 가베지 컬렉션의 작동 빈도는 낮아집니다.

명령줄 예 하나의 응용 프로그램 서버에서 최대 700명의 모의 사용자를 실행하는 성능 테스트에서 아래의 java 옵션 명령줄을 사용했습니다. 이것은 단지 예일 뿐이 며 실제 설정은 사용 가능한 하드웨어(특히 메모리)와 지원되는 작업 부하에 따라 다 릅니다.

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

'-XX: ' 뒤에 오는 두 개의 옵션은 가베지 컬렉션을 적용할 새로운 모든 주기의 크 기를 정확히 64 MB로 설정합니다.

-Xms 옵션은 시작 시 JVM에서 200 MB의 메모리를 확보하도록 하며 -Xmx 옵션 은 메모리를 1000 MB 이상 확보하지 못하도록 합니다. 메모리가 최대 한계에 달하 면 메이저 가베지 컬렉션이 작동합니다.

일반적으로 이 매개 변수의 값이 증가하면 가베지 컬렉션의 수는 감소하고 예상 성 능은 증가합니다.

응용 프로그램 서버 조정

여기에서 설명하는 옵션은 응용 프로그램 서버를 시작할 때 사용하는 스크립트에서 설정할 수 있습니다. 이 옵션은 클래스 경로(-cp) 앞에 추가해야 합니다.

/opt/OV/sd/server/bin/sd_server

/sbin/init.d/hpovsdserver

Sun Solaris 플랫폼에 Service Desk 설치
Service Desk 설치 이전에
HP OpenView Service Desk를 설치할 시스템이나 액세스할 수 있는 다른 시스템 에 데이터베이스가 이미 설치되어 있는지 확인하십시오. 41페이지의 "Oracle 데이 터베이스 설정" 및 44페이지의 "SQL 서버 설정"을 참조하십시오.
- Service Desk의 모든 구성 요소는 루트 사용자로 설치해야 합니다.
설치 과정을 시작하기 전에 Java 1.3이 해당 경로에 설치되어 있는지 확인합니다. 48페이지의 "타사 소프트웨어"를 참조하십시오.
Sun Solaris에 서버 설치

Sun Solaris 플랫폼에서 서버를 설치하려면

- 1. Sun Solaris CD-ROM을 탑재합니다.
- 2. pkgadd를 사용하여 서버를 설치합니다.

예:pkgadd -d /<탑재 지점>/server/sdserver-4.5.pkg

- 3. /etc/init.d/hpovsdserver 스크립트에서 Java 변수가 올바른지 확인합 니다. 기본 위치인 /usr/bin/java에 Java가 설치되어 있지 않으면 hpovsdserver 파일을 편집해야 합니다. 파일을 편집하려면 다음과 같이 합 니다.
 - a. /usr 디렉토리에 java 항목이 있으면 먼저 이를 제거하거나 이름을 바꿉 니다.
 - b. sdk를 사용할 경우 /usr 디렉토리에 심볼 링크를 작성합니다(명령 = ln -s /usr/j2sdk1_3_1_03 /usr/java).
 - c. jre를 사용할 경우 /usr 디렉토리에 심볼 링크를 작성합니다(명령 = ln -s /usr/j2re1_3_1_03 /usr/java).

주

주

4. DISPLAY 설정이 올바르게 내보내졌는지 확인합니다.

데이터베이스 구성

/opt/OV/sd/server/bin/sd_dbconfwizard를 사용하여 데이터베이스 마법 사를 시작합니다. 마법사를 사용하여 데이터베이스를 구성하는 방법에 대한 내용은 4장, 81페이지의 "데이터베이스 구성"을 참조하십시오.

응용 프로그램 서버 구성

/opt/OV/sd/server/bin/sd_serversettingeditor를 사용하여 구성 편집 기를 시작합니다. 구성 편집기를 사용하는 방법에 대한 내용은 5장, 123페이지의 "응 용 프로그램 서버 구성"을 참조하십시오.

메모리 설정 최적화

Service Desk 응용 프로그램 서버에서 사용하는 JVM은 단독으로 대용량 응용 프 로그램을 실행하도록 최적화되어 있지 않습니다. 따라서 하나의 응용 프로그램 서버 에서 약 50명 이상의 사용자를 실행할 경우 JVM을 수정해야 합니다.

많은 사용자를 실행할 때 수정해야 할 두 가지 중요한 항목은 전반적인 메모리 확보 와 가베지 컬렉션 설정입니다. 사실 메모리 확보는 <u>가베지 컬렉션</u>을 쉽게 막아주기 때문에 중요합니다.

메모리 확보 JVM에서 사용하기 위해 확보하는 메모리는 두 가지 비표준 옵션을 사용하여 지정합니다(비표준 옵션은 다음 릴리스에서 변경될 수도 있습니다).

• Xms: (초기 힙 크기)

초기 힙 크기를 너무 작게 설정하면 서버를 시작할 때마다 크기를 여러 번 조정 해야 합니다. 크기를 조정할 때마다 가베지 컬렉션을 수행하므로 심각한 성능 저하가 발생합니다.

• Xmx: (최대 힙 크기)

최대 힙 크기를 너무 낮게 설정하면 응용 프로그램의 모든 개체에 충분한 공간을 사용할 수 없게 됩니다. 이로 인해 JVM이 가용 공간을 찾는 동안 가베지 컬 렉션이 반복됩니다.

가베지 컬렉션 Service Desk와 함께 제공되는 핫스폿 **JVM**에서 가베지 컬렉션은 거의 동시에 생성된 개체 컬렉션의 주기 단위로 작업합니다. 대부분의 개체는 해당 개체의 전체 주기 동안 수명이 유지되지 않으므로 최초 주기와 그 다음 주기에는 서 로 다른 유형의 가베지 컬렉션이 적용됩니다. 가베지 컬렉션이 가장 효율적으로 작 동하는 최초 주기의 크기는 다음의 두 가지 비표준 옵션에 의해 제어됩니다.

- NewSize: 새 주기의 초기 크기
- MaxNewSize: 새 주기의 최대 크기

새 주기의 크기가 커질수록 소위 마이너 가베지 컬렉션의 작동 빈도는 낮아집니다.

명령줄 예 하나의 응용 프로그램 서버에서 최대 700명의 모의 사용자를 실행하는 성능 테스트에서 아래의 java 옵션 명령줄을 사용했습니다. 이것은 단지 예일 뿐이 며 실제 설정은 사용 가능한 하드웨어(특히 메모리)와 지원되는 작업 부하에 따라 다 릅니다.

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

'-XX: ' 뒤에 오는 두 개의 옵션은 가베지 컬렉션을 적용할 새로운 모든 주기의 크 기를 정확히 64 MB로 설정합니다.

-Xms 옵션은 시작 시 JVM에서 200 MB의 메모리를 확보하도록 하며 -Xmx 옵션 은 메모리를 1000 MB 이상 확보하지 못하도록 합니다. 메모리가 최대 한계에 달하 면 메이저 가베지 컬렉션이 작동합니다.

일반적으로 이 매개 변수의 값이 증가하면 가베지 컬렉션의 수는 감소하고 예상 성 능은 증가합니다.

응용 프로그램 서버 조정

여기에서 설명하는 옵션은 응용 프로그램 서버를 시작할 때 사용하는 스크립트에서 설정할 수 있습니다. 이 옵션은 클래스 경로(-cp) 앞에 추가해야 합니다.

/opt/OV/sd/server/bin/sd_server

/etc/init.d/hpovsdserver

서버 실행

/etc/init.d/hpovsdserver start를 사용하여 서버를 시작합니다.

주

/etc/init.d/hpovsdserver stop을 사용하여 서버를 중지합니다. /etc/init.d/hpovsdserver status를 사용하여 서버의 상태를 봅니다.

서버 로그 파일이 초기화되기 전에는 서버 시작 오류에 대한 레코드가 없습니다.

4 데이터베이스 구성

이 장에서는 Oracle 또는 SQL 서버 데이터베이스를 구성하여 Service Desk를 사용하는 방법에 대해 설명합니다.

데이터베이스 구성

Service Desk 설치 이전에

HP OpenView Service Desk를 설치할 시스템이나 액세스할 수 있는 다른 시스템 에 데이터베이스가 이미 설치되어 있는지 확인하십시오. 41페이지의 "Oracle 데이 터베이스 설정" 및 44페이지의 "SQL 서버 설정"을 참조하십시오.

Windows 플랫폼에서는 Oracle 데이터베이스 설치 후 Service Desk를 설치하기 전에 데이터베이스 서버를 재시작해야 합니다.

데이터베이스 구성 과정을 시작하기 전에 *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*에서 *14 장, Database Sizing*을 읽어 보는 것이 좋습니다. Windows CD-ROM의 문서 폴더에 이 장에 대한 두 개의 Excel 스프레드시트가 들 어 있습니다.

SQL 서버 Database Configuration Wizard

Windows 플랫폼에서 Database Configuration Wizard를 시작하려면

- 1. Start(시작) 버튼을 누르고 Program(프로그램)을 선택합니다.
- 2. 프로그램 메뉴에서 hp OpenView Service Desk 4.5를 선택합니다.
- 3. Service Desk 4.5 하위 메뉴에서 application server(응용 프로그램 서버)를 선택합니다.
- 4. run the database configuration wizard $= \uparrow {\ensuremath{\mathbb G}} \ \downarrow {\ensuremath{\mathbb G}} \ \downarrow {\ensuremath{\mathbb G}} \ \downarrow$

UNIX 플랫폼에서 Database Configuration Wizard를 실행하려면 \<Installed dir>\server\bin 디렉토리로 이동하여 sd_dbconfwizard를 실행합니다.

Database Configuration Wizard가 시작됩니다.

1. 시작 화면이 표시됩니다. Next를 눌러 시작합니다.

그림 4-1 Database Configuration Wizard



 다음 대화 상자가 표시됩니다. 두 가지 옵션이 있습니다. 새로운 데이터베이스 를 만들거나 이전 데이터베이스를 업그레이드할 수 있습니다. New Database 를 선택한 경우 Next를 눌러 3단계를 진행합니다. Upgrade Existing Database를 선택한 경우 Next를 눌러 235페이지의 "데이터베이스 마법사로 데이터베이스 업그레이드"를 진행합니다.

그림 4-2 Create New or Upgrade Database 대화 상자



대화 상자가 표시됩니다. 새로운 데이터베이스 사용자를 작성하려면 Yes를 누르고 5단계로 건너뛰십시오. 이미 작성된 데이터베이스 사용자가 있으면 No를 눌러 작업을 계속합니다.

그림 4-3	Do you want to create database user? 대화 상자
	Do you want to create a database user?
	Please select YES if you would like to create a database user or select NO if you have already done so.
	© Yes © No
	Click Next to continue.
	< Back Cancel

4. Create Database User 대화 상자에서 No를 선택하면 Prepare for Database Object Creation 대화 상자가 표시됩니다. Next를 누르면 데이터 베이스 사용자를 작성할 때 정의한 매개 변수에 따라 데이터베이스 개체가 작성 됩니다. 계속하려면 11 단계로 건너뜁니다.



5. Choose Database type 대화 상자에서 SQL Server database 옵션을 선 택하고 Next를 누릅니다.

🛃 hp OpenView servi	ce desk Database Configuration Wizard 4.5	_ 🗆 ×
	Choose the Database type	
	Please select the database you would like to use.	
-lon	🔿 Oracle database	
	SQL Server database	
	Click Next to continue.	
	< Back Ne	xt > Cancel

그림 4-5

6. Administrator Account 대화 상자에 데이터베이스 관리자 이름, 암호 및 서 버 이름을 입력합니다. 데이터베이스 서버에서 하나 이상의 SQL 서버 인스턴 스를 실행하고 있으면 식별을 위해 인스턴스 이름을 입력합니다. 계속하려면 Next(다음)을 누릅니다.

	hp OpenView serv	ice desk database configuration wizard 4.5	
		Enter your administrator account in	formation
		Please enter the correct information to log on Database. For SQLServer log on as a member of the Sys The Default System account is username:SA	as administrator on the stem Administrator group. password:≺blank>
	RUE .	Username:	
	VXW	Host:	
	(p)	Port: 1433 Instance:	
55			

7. SQL 서버 사용자 계정을 작성하려면 선택 사항의 SQL 서버 사용자 이름과 암 호를 입력합니다.

그림 4-7	Enter SQL Server user account information 대화 상자
	Enter SQLServer user account information
	Please enter the username and password you would like to use for the service desk Database user.
	Username: Password:
	Click Next to continue.

8. SQL Server Datafile location 대화 상자가 나타납니다. 구성 마법사에서 데 이터 파일의 위치를 검색합니다. 데이터 파일이 다른 위치에 저장되어 있음이 분명한 경우를 제외하고는 이 경로를 그대로 사용합니다. 계속하려면 Next (다 음)을 누릅니다.



그림 4-8 SG

9. SQL Server Database information 대화 상자나 나타납니다. 필요한 정보를 변경합니다. 이름에는 공백 또는 점을 사용하지 마십시오. 계속하려면 Next (다 음)을 누릅니다.

hp OpenView serv	vice desk Database	Configuration Wizard 4.5	_ 0
	SQLServer	Database information	
A RAN	Please enter th SQLServer.	e information needed to create the Database for	
	Database:	BapDB	
	Filename:	Bap_data.mdf	
Contraction of the second	Size:	50MB	
	Filegrowth:	10MB	
A MAG	Log Filename:	ap_log.ldf	
60	Log size:	40MB	
in von t	Log Filegrowth:	10MB	
	Click Next to co	ontinue.	
		< Back Next > Ca	ancel

그림 4-9

10. Load Demo Data 대화 상자가 나타납니다. 데모 데이터를 로드하려면 Yes 를, 로드하지 않으려면 No를 누르고 Next를 누릅니다. 데모 데이터베이스에는 Service Desk 항목에 대한 더미 항목이 있고, 이 데모 데이터베이스는 Service Desk 대화 상자에 입력된 데이터 종류를 설명해 줍니다.



11. Do you want to run the Database objects creation now? 라는 질문이 팝업 대화 상자에 표시됩니다. Yes 또는 No를 누릅니다. Yes를 선 택하면 대화 상자에 데이터베이스 개체를 작성 중이라는 메시지가 표시됩니다. 데이터베이스 개체 작성이 완료되면 이를 알리는 팝업 대화 상자가 표시됩니다. OK (확인)을 누르십시오. 처음 대화 상자에서 No를 누르면 Cancel을 눌러 구 성을 취소하거나 Back을 눌러 이전 화면으로 이동하여 옵션을 변경할 수 있습 니다. Next를 선택하면 무시합니다.

그림 4-11 Database Objects Creation 대화 상자



데이터베이스 구성 SQL 서버 Database Configuration Wizard

12. 구성이 완료되면 Database configuration finished 대화 상자가 나타납니다. 구성 마법사를 종료하려면 Finish를 누릅니다.



94

Oracle Database Configuration Wizard

Windows 플랫폼에서 Database Configuration Wizard를 시작하려면

- 1. Start (시작) 버튼을 누르고 Program (프로그램)을 선택합니다.
- 2. 프로그램 메뉴에서 hp OpenView Service Desk 4.5를 선택합니다.
- 3. Service Desk 4.5 하위 메뉴에서 application server(응용프로그램 서버) 를 선택합니다.
- 4. run the database configuration wizard를 누릅니다.

UNIX 플랫폼에서 Database Configuration Wizard를 실행하려면 \<Installed dir>\server\bin 디렉토리로 이동하여 sd_dbconfwizard를 실행합니다.

Database Configuration Wizard가 시작됩니다.

1. Database Configuration Wizard가 시작됩니다. 계속하려면 Next(다음) 을 누릅니다.

그림 4-13 Database Configuration Wizard



 다음 대화 상자가 표시됩니다. 두 가지 옵션이 있습니다. 새로운 데이터베이스 를 만들거나 이전 데이터베이스를 업그레이드할 수 있습니다. New Database를 선택한 경우 Next를 눌러 3 단계를 진행합니다. Upgrade Existing Database를 선택한 경우 Next를 눌러 235페이지의 "데이터베 이스 마법사로 데이터베이스 업그레이드"를 진행합니다.

그림 4-14 Create New or Upgrade Database 대화 상자



 대화 상자가 표시됩니다. 새 데이터베이스 사용자를 작성하려면 Yes를 눌러 4 단계를 진행합니다. 이미 데이터베이스 사용자를 작성한 경우 No를 눌러 계속 합니다.

🧊 hp	p OpenView service desk database configuration wizard 4.5
_	Do you want to create a database user?
	Please select YES if you would like to create a database user or select NO if you have already done so.
	© Yes © No
	Click Next to continue.
	< Back Next> Canc

그림 4-16

4. Choose Database type 대화 상자에서 Oracle database 옵션을 선택합 니다.

🛃 hp OpenView servic	e desk Database Configuration Wizard 4.5	
	Choose the Database type	
	Please select the database you would like to use.	
1000	Oracle database	
	○ SQL Server database	
	Click Next to continue.	
	< Back	ext > Cancel

....

5. Create Database User 대화 상자에서 No를 선택하면 3 단계, Prepare for Database Object Creation 대화 상자가 표시됩니다. Next를 누르면 데이터 베이스 사용자를 작성할 때 정의한 매개 변수에 따라 데이터베이스 개체가 작성 됩니다. 계속하려면 27 단계를 진행합니다.

그림 4-17	Prepare for Database Object Creation 대화 상자
	Prepare for Database Object Creation
	The database will now be upgrade to the correct version. If you would like to use another existing database account you can choose one by pressing the Accounts button and make the database account you want the default account. Please verify the information below before proceeding!
	Username: co_dev Repository User co_dev_repo Database: its6 Database type: ORACLE Version: 4.5.0564
	Accounts Refresh screen.
	< Back Next > Cancel

6. Administrator Account 대화 상자에 데이터베이스 관리자 이름, 암호, 데이 터베이스 서버 이름, 포트(기본값과 다를 경우) 및 인스턴스를 입력합니다. 관리 자 이름은 DBA 그룹의 구성원으로 목록에 포함되어야 합니다. 세 개의 필드, 즉 Host(호스트)(데이터베이스 서버 이름), Port(포트) 번호 및 Instance(인스턴스)(Oracle 인스턴스 식별자)를 모두 입력해야 합니다.
1521은 Oracle Net 프로토콜에서 사용하는 기본 포트 번호입니다.

그림 4-18 Enter you administrator account information 대화 상자

	Enter you	ır administrat	or account info	ormation	
	Please ente Database. For Oracle Ir	r the correct infor	mation to log on as	s administrato	r on the
	account is u	sername:SYSTE	M password:MANA	GER.	yotom
	Username:				
NEX N	Password:				
LANN	Host:				
	Port:	1521			
(<i>p</i>)	Instance:	[
	Click Next to	o continue.			

7. Service Desk가 Oracle 데이터베이스에 설치된 경우 Oracle 사용자 계정과 저 장소 계정을 만들거나 단일 사용자 계정을 만들 수 있습니다. 단일 사용자 계정을 만들려면 사용자 이름과 암호를 입력하고 Use same account for the service desk Repository 확인란을 선택합니다. 두 개의 계정(사용자와 저장소)을 사용하면 대형 시스템에서 능률이 향상됩니다. 사용자 계정과 저장소 사용자 계정 모두를 만들려면 각 계정에 대한 이름과 암호를 입력합니다.

그림 4-19 Enter the Oracle user account information 대화 상자

🛃 hp OpenView servic	e desk Database Configuration Wizard 4.5
	Enter the Oracle user account information
TR	Please enter the usernames and passwords you would like to use for the service desk Database users.
	Default user: Username: Password:
K/XX	Use same account for the service desk Repository.
100	Repository User Username:
invint.	Password:
	Click Next to continue.
	< Back Next > Cancel

주

계정 이름 또는 암호에 비표준 문자를 사용하려면 이름 또는 암호 전체를 인용 부호 로 묶어야 합니다. 숫자로 이루어진 계정 이름 또는 암호는 비표준 문자로 간주되므 로 인용 부호로 묶어야 합니다. 사용자 고유의 데이터 파일 및 테이블스페이스 크기를 정의하려면 Create datafiles and tablespaces 대화 상자에서 Yes를 선택하고 9 단계를 진행합니 다. 기존 데이터 파일 및 테이블스페이스를 사용하려면 No를 선택하고 16 단계 를 진행합니다.



9. Oracle Data file location 대화 상자가 나타나면 구성 마법사에서 데이터 파 일의 위치를 검색합니다. 데이터 파일이 다른 위치에 저장되어 있음이 분명한 경우를 제외하고는 이 경로를 그대로 사용합니다. 계속하려면 Next (다음)을 누릅니다.

그림 4-21 Oracle Datafile location 대화 상자 Image: poperview service desk Database Configuration Wizard 4.5 <

10. Application Default tablespace information 대화 상자가 나타나면 필요한 정보를 변경합니다. 이름에는 공백 또는 점을 사용하지 마십시오. 계속하려면 Next를 누릅니다.

그림 4-22	Application Default tablespace information 대화 상자				
	🔁 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5				
	Application Default tablespace information				
	Please enter the information needed to create the tablespace for the default application user.				
	tablespace: writer_Data datafile: writer_data.dbf Size: 100M				
	Next Extend: 10M				
	Click Next to continue.				
	< Back Next > Cancel				

11. Application Index tablespace information 대화 상자가 표시되면 필요한 정 보를 변경합니다. 이름에는 공백 또는 점을 사용할 수 없습니다. 계속하려면 Next를 누릅니다(Oracle 사용자를 하나만 선택한 경우 14 단계로 건너뜁니다).

🖁 hp OpenView serv	rice desk Database Configuration Wizard 4.5
	Application Index tablespace information
(ATA)	Please enter the information needed to create the index tablespace fo the default application user.
TE	tablespace: writer_Index
VAN	Size: 10M
60	Next Extend: 5M
invant	
	Click Next to continue.

그림 4-23

그림 4-24

12. 두 명의 Oracle 사용자를 선택한 경우 Application Repository tablespace information 대화 상자가 표시됩니다. 한 명의 Oracle 사용자를 선택한 경우 에는 temporary Tables space 대화 상자가 표시됩니다. 110페이지를 참조하 십시오. 필요한 정보를 변경합니다. 이름에는 공백 또는 점을 사용할 수 없습니 다. 계속하려면 Next (다음)를 누릅니다.

Application Repository tablespace information 대화 상자

🛃 hp OpenView service	desk Databas	e Configuration Wizard 4.5	
	Application Repository tablespace information Please enter the information needed to create the application repository tablespace for the default repository user.		
an ender state and	tablespace:	writerrepo_Repo	
K INTH Y	datafile:	writerrepo_repo.dbf	
X A YA	Size:	50M	
75	Next Extend:	10M	
Invani			
	Click Next to	continue.	
		< Back Next > Cancel	

13. 두 명의 Oracle 사용자를 선택한 경우 Repository Index tablespace information 대화 상자가 표시됩니다. 필요한 정보를 변경합니다. 이름에는 공 백 또는 점을 사용할 수 없습니다. 계속하려면 Next (다음)를 누릅니다.

	Repository	index tablespace information
1 AT	Please enter tablespace fo	the information needed to create the repository index r the default repository user.
	tablespace:	writerrepo_RepoIndex
KINT	datafile:	writerrepo_repoindex.dbf
N AN AN	Size:	10M
(m) *	Next Extend:	5M
invant .		
	Click Next to	continue.

그림

14. Temporary Tablespace for the Datastore 대화 상자가 나타납니다. 필요한 정보를 변경합니다. 이름에는 공백 또는 점을 사용할 수 없습니다. 계속하려면 Next (다음)를 누릅니다.

그림 4-26	Temporary Tablespace for the Datastore 대화 상자			
	🛃 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5			
	Temporary Tablespace for the Datastore			
	Please enter the information needed to create the temporary tablespace for the datastore user.			
	tablespace: writer_Temp datafile: writer_temp.dbf			
	Size: 10M Next Extend: 5M			
	Click Next to continue.			
	< Back Next > Cancel			
15. 두 명의 Oracle 사용자를 선택한 경우 Temporary Tablespace for the Repository 대화 상자가 표시됩니다. 필요한 정보를 변경합니다. 이름에는 공 백과 점을 사용하지 마십시오. 예상 작업 환경 크기 선택 대화 상자에서 작업을 계속하려면 Next를 눌러 22 단계를 진행합니다.

		Tana and Tables of Sanda Dana in
		Temporary Tablespace for the Repository
	The A	Please enter the information needed to create the temporary tablespace
	72525	for the repository user.
		tablespace: writerrepo_Temp
		Size: 10M
		Next Extend: 5M
	<i>Qp</i>	·
	invent	
		Click Next to continue

그림

- 16. 8단계의 Create datafiles and tablespaces 대화 상자에서 No를 선택하면 Application tablespace information 대화 상자가 나타납니다. 대화 상자에 는 기본 응용 프로그램 서버로 사용될 수 있는 기존 테이블 스페이스 목록이 표 시됩니다.
- 기존 데이터 파일 및 테이블스페이스만 선택할 수 있습니다. Oracle에서 제공된 기 주 본값을 선택한 경우, 이 파일이 Service Desk를 실행하기에 너무 작아서 설치가 불 가능할 수 있습니다.

옵션을 선택하고 계속하려면 Next를 누릅니다.

그림 4-28	Application tablespace information 대화 상자 叠 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5
	Click Next to continue.
	< Back Next > Cancel

17. Application Index tablespace information 대화 상자가 나타납니다. 대화 상자에는 기본 응용 프로그램 사용자에 대한 색인으로 사용할 수 있는 기존 테 이블 스페이스 목록이 표시됩니다. 옵션을 선택하고 계속하려면 Next를 누릅 니다.

hp OpenView servi	ce desk Database Configuration Wizard 4.5
	Application Index tablespace information
TAX N	Please select the tablespace you would like to use as the application
1 COM	index tablespace for the default application user.
	TEMP
	USERS
	TS_APPL
K I NAME AN	
X THE MAN	
75 P	
42	
invent	
	Click Next to continue.

18. 두 명의 Oracle 사용자를 선택한 경우 Application Repository Default tablespace information 대화 상자가 표시됩니다. 그렇지 않으면 21 단계를 진행합니다. 대화 상자에는 기본 저장소 사용자로 사용될 수 있는 기존 테이블 스페이스 목록이 표시됩니다. 옵션을 선택하고 계속하려면 Next를 누릅니다.

	Application Repository tablespace information
TAN	Please select the tablespace you would like to use as the application
	repository tablespace for the default repository user.
	TEMP
/ @/ Xash!	USERS
	TS_APPL
	Click Next to continue.

19. 두 명의 Oracle 사용자를 선택한 경우 Repository Index tablespace information 대화 상자가 표시됩니다. 대화 상자에는 기본 저장소 사용자에 대 한 색인으로 사용할 수 있는 기존 테이블 스페이스 목록이 표시됩니다. 옵션을 선택하고 계속하려면 Next를 누릅니다.

그림 4-31	Repository Index tablespace information 대화 상자
	🛃 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5
	Repository Index tablespace information
	Please select the tablespace you would like to use as the repository index tablespace for the default repository user.
	ТЕМР
	USERS
	TS_APPL
	Invant
	Click Next to continue.
	< Back Next > Cancel

그림 4-32

20. Temporary Tablespace for the Datastore 대화 상자가 나타납니다. 대화 상자에는 기본 응용 프로그램 사용자에 대한 색인으로 사용할 수 있는 기존 테 이블 스페이스 목록이 표시됩니다. 옵션을 선택하고 계속하려면 Next를 누릅 니다.

	Temporary Tablespace for Datastore
E VIN	
- Antonio -	Please select the tablespace you would like to use as the temporary
1 Startes	tablespace for the application user.
1/24 3 3	
1 Property 1	
N XXXXXX	
(b)	
Invant	
	Click Next to continue

21. 두 명의 Oracle 사용자를 선택한 경우 Temporary Tablespace for the Repository 대화 상자가 표시됩니다. 대화 상자에는 저장소 사용자에 대한 색 인으로 사용할 수 있는 기존 테이블 스페이스 목록이 표시됩니다. 옵션을 선택 하고 계속하려면 Next를 누릅니다.

그림 4-33	Temporary Tablespace for the Repository 대화 상자 2월 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5
	Temporary Tablespace for Repository
	Please select the tablespace you would like to use as the temporary
	tablespace for the repository user.
	ТЕМР
	USERS
	TS APPL
	Click Next to continue.
	< Back Next > Cancel

22. Choose Expected Environment Size 대화 상자가 나타납니다. 예상 작업 환경 크기를 samll, medium, large 중에서 선택합니다. 이것은 이전 기록을 저장하거나 삭제하지 않고도 데이터 베이스에서 감당할 수 있는 서비스 요청 예상 건수를 말합니다. 예상 서비스 요청 건수가 25,000건 미만일 경우 Small을, 25,000건 이상 250,000건 미만일 경우 Medium을, 250,000건 이상일 경우 Large를 선택합니다. 그에 따라 테이블 영역 크기가 정해집니다. 계속하려면 Next(다음)를 누릅니다.

그림 4-34 Oracle Choose Expected Environment Size 대화 상자



23. Table Extents Information 대화 상자가 나타납니다. 필요에 따라 기본 설정 을 변경합니다. 계속하려면 Next (다음)을 누릅니다.

그림 4-35	Oracle Ta	ble Extents	대화 상자	
	<u>ط</u> hp OpenView service	desk Database Config	guration Wizard 4.5	_ 🗆 ×
		Table Extents in	formation	
	TATA	Please enter the valu	es to use for the sizing for the tables.	
		Initial Extents	AOK	
		Next Extents	40K	
	L Trees All	Minimal Extents	1	
		Maximum Extents	UNLIMITED	
		Percentage increase	0	
	ψ		1-	
	in ven I			
		Click Nort to continu		
		CIICK NEXT to CONTINU	е.	
			< Back Next >	Cancel

24. Load Demo Data 대화 상자가 나타납니다. 데모 데이터를 로드하려면 Yes 를, 로드하지 않으려면 No를 누르고 Next를 누릅니다. 데모 데이터베이스에는 Service Desk 항목에 대한 예시 항목이 있고, 이 데모 데이터베이스는 Service Desk 대화 상자에 입력된 데이터 종류를 설명해 줍니다.



25. Oracle 데이터베이스의 문자 집합으로 UTF-8을 사용할 경우 데이터베이스에 서 라틴 이외의 문자가 라틴 문자보다 세 배 많은 공백을 사용하게 됩니다. 데이 터베이스 필드를 확장하여 이를 보완할 수 있습니다. 문자의 제한 수는 1333 문 자입니다. 필드를 확장하려면 Yes, I want extra space for non-latin text를 선택합니다. 계속하려면 Next(다음)을 누릅니다.

그림 4-37 Enlarge the database 대화 상자



그림 4-38

26. Do you want to run the Database objects creation now?라는 질문이 팝업 대화 상자에 표시됩니다. Yes 또는 No를 누릅니다. Yes를 선택하 면 대화 상자에 데이터베이스 개체를 작성 중이라는 메시지가 표시됩니다. OK 를 누르고 Database Object Creation Summary 대화 상자를 검토한 후 Next를 누릅니다.

Database Objects Creation 대화 상자



27. 구성이 완료되면 Database configuration finished 대화 상자가 나타납니다. 구성 마법사를 종료하려면 Finish를 누릅니다.

그림 4-39 **Database Configuration Wizard** 🛃 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5 _ 🗆 × Database configuration finished! Congratulations, the database configuration is finished. You can now use the created or updated database account for service desk.. The logfile is called:C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\Service Desk 4.5\Server\.\\logDatabase.txt Tue, 28/08/2001 16:11:25 <Trace> . Tue, 28/08/2001 16:11:25 <Trace> hp OpenView service desk 4.5 Database Co Tue, 28/08/2001 16:11:29 <Trace> Upgrade Choosen Tue, 28/08/2001 16:11:30 <Trace> Data User:merc_demo Tue, 28/08/2001 16:11:30 <Trace> Repository User:merc_demo Tue, 28/08/2001 16:11:30 <Trace> Database Instance: guake Tue, 28/08/2001 16:11:30 <Trace> Version:4.5.055 Tue, 28/08/2001 16:11:32 <Trace> Database Upgrade started. 0.000.0004.40.44.00 • Click Finish to complete. < Back Finish Cancel

데이터베이스 구성 Oracle Database Configuration Wizard

5 응용 프로그램 서버 구성

이 장에서는 구성 편집기를 통해 XML 구성 파일을 편집하여 응용 프로그램 서버를 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

응용 프로그램 서버 구성

응용 프로그램 서버는 Service Desk 구성 도구를 사용하여 구성합니다. 이 도구는 UNIX와 Windows에 공통으로 사용됩니다.

Windows에서 응용 프로그램 서버를 구성하려면 다음과 같이 하십시오.

- 1. Start(시작) 메뉴에서 Programs(프로그램)를 선택합니다.
- 2. 프로그램 메뉴에서 HP OpenView Service Desk를 선택합니다.
- 3. HP OpenView Service Desk 메뉴에서 application server(응용프로 그램 서버)응용 프로그램 서버를 선택합니다.
- 4. 서버 설정 편집기 열기를 선택합니다.
- UNIX에서 응용 프로그램 서버를 구성하려면 다음과 같이 하십시오.
 - 1. /opt/OV/sd/server/bin 디렉토리로 이동합니다.
 - 2. sd_serversettingeditor 스크립트를 실행합니다.

주

XML 파일에는 구성 데이터가 저장되어 있으며 이 파일 또는 이 파일이 들어 있는 폴더에 별도로 사용 권한을 지정하지 않는 한, 구성 데이터는 컴퓨터의 보안 수준과 동일한 수준으로 보안이 유지됩니다.

구성 파일 편집

모양과 느낌에서 일부 차이가 있지만 구성 도구는 Windows 및 UNIX 환경에서 모 두 동일합니다.

단계 1. 구성 도구를 열면 General (일반) 탭 페이지가 표시됩니다.

120
10
C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\service desk 4.5\server\
1

 Session time out(세션 시간 제한)을 입력합니다. 세션 시간 제한은 서버 에서의 클라이언트 세션에 대한 분 단위 시간 제한 기간입니다. 사용자가 클라 이언트 콘솔을 시작하면 서버에 세션이 작성됩니다. 지정한 시간 동안 사용자가 클라이언트 콘솔을 사용하지 않으면 세션은 서버에서 제거됩니다. 이러한 방법 으로 서버에서 보다 많은 자원을 사용할 수 있습니다. 세션 시간 제한의 기본값 은 120분입니다.

서버에서 세션이 제거되면 클라이언트는 새 세션을 만들어야 합니다. 이 과정은 사용자가 응용 프로그램을 통해 작업을 다시 시작할 때 자동으로 진행됩니다. 사용자는 클라이언트가 서버에 다시 연결할 때 약간의 지연이 발생하는 것을 제 외하고는 세션이 종료되었는지 알 수 없습니다.

- 서버에서 세션이 제거되면 사용자는 새로 할당된 항목에 대한 온라인 통지를 받을수 없게 됩니다.
 - 2. Threadpool(스레드 풀) 필드에 서버에 연결된 클라이언트가 공유할 스레드 의 최대 수를 입력합니다.

서버 구성 대화 상자 - 일반 탭

입력한 값은 ITP 동시 요청 예상 수와 일치해야 합니다. 대부분의 표준 설치에 서는 기본 스레드 값인 10이 적절합니다. 값을 너무 높거나 낮게 설정하면 전반 적으로 성능이 저하될 수 있습니다. 값을 높게 설정하면 서버 자원이 낭비됩니 다. 값을 낮게 설정하면 클라이언트의 스레드 사용 대기 시간이 길어집니다. 서 비스 상태 콘솔을 사용하여 ITP 요청에 대한 정보를 얻을 수 있습니다(HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide 참조).

3. Logfile name(로그파일 이름) 필드에서는 응용 프로그램 서버 로그 파일의 이름과 위치를 지정합니다. 이 옵션을 지정하지 않으면 logserver.txt라는 로그 파일이 server\log 폴더에 저장됩니다.

전체 경로를 입력하여 원하는 폴더를 정의할 수 있습니다(예를 들어, Windows 환경에서 c:\temp\logserver.txt). 그러나 폴더를 지정할 때는 이미 있는 폴더를 지정해야 합니다.

서버 로그 파일이 초기화되기 전에는 서버 시작 오류에 대한 레코드가 없습니다.

- 4. Install folder(설치 폴더)에는 Service Desk의 설정 내용이 저장되는 폴더에 대한 디렉토리 경로가 표시되며 이 설정은 변경할 수 없습니다. 다중 서 버 세션을 설치하는 방법에 대한 자세한 내용은 HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide의 다중 서버 장에서 다중 서버 서비스 절을 참조하십 시오.
- 5. Data folder (데이터 폴더) 필드에는 Service Desk의 변수 데이터(사용자 설정, 캐시 등)에 대한 디렉토리 경로가 표시됩니다. 이 필드는 서버의 새 인스 턴스를 만드는 경우에만 변경합니다. 다중 서버 세션을 설치하는 방법에 대한 자세한 내용은 HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide의 다 중 서버 장에서 다중 서버 서비스 절을 참조하십시오.
- 6. Multiple servers(다중 서버) 필드에서는 응용 프로그램 서버를 다른 응용 프로그램 서버와 결합하여 Service Desk 클라이언트에 사용할 것인지 또는 독 립형 서버로 사용할 것인지 여부를 지정합니다. Service Desk를 설치할 때 이 서비스는 기본적으로 선택되어 있으며 일반적으로 변경할 필요가 없습니다. 단 일(독립형) 응용 프로그램 서버를 사용하고 있으며 포트 매핑을 사용하는 방화 벽을 통해 서버를 실행하는 경우에만 다중 서버 확인란의 선택을 해제하십시오.

다중 서버를 실행하면 보다 안정적인 환경을 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 응 용 프로그램 서버 하나에 오류가 발생하면 해당 서버에 연결된 모든 클라이언트 는 자동으로 다른 응용 프로그램 서버에 다시 연결됩니다. 다중 서버에 대한 자 세한 내용은 *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*에서 관 련 장을 참조하십시오.

다중 서버를 부하 조정을 위해 사용할 수도 있습니다. 클라이언트가 클라이언트 의 연결 설정에 정의되어 있는 서버에 연결되는 경우 해당 서버에서는 데이터베 이스를 통해 모든 서버에 대한 현재 부하 및 가중치 조정 상황을 확인합니다. 정 의된 서버에 지나치게 많은 클라이언트가 연결되어 있는 경우 새 클라이언트 세 션은 다른 서버로 라우팅됩니다.

7. Weight (가중치) 필드에는 응용 프로그램 서버의 효율성이 표시됩니다. 값이 높을수록 응용 프로그램 서버에서는 더욱 많은 클라이언트에 서비스를 제공할 수있습니다. 기본적으로 이 매개 변수는 "1"로 설정되어 있습니다. 이 값을 그대로 사용하거나 더 높은 값으로 설정합니다. 매개 변수는 정수 값이어야 합니다.

예를 들어, 서버 A의 가중치는 10이고 서버 B의 가중치는 2인 경우를 가정할 수 있습니다. 처음 다섯 개의 클라이언트는 서버 A에 연결되고 다음 클라이언트 는 서버 B에, 다음 다섯 개의 클라이언트는 서버 A에 연결되고 다음 클라이언트 는 서버 B에 연결되는 방식입니다.

8. Accept Console Client(콘솔 클라이언트 허용) 확인란에서는 Service Pages가 아닌 클라이언트 인터페이스를 사용하는 클라이언트에 대해 응용 프 로그램 서버를 사용할 것인지 여부를 지정합니다. 이 확인란은 기본적으로 선택 되어 있습니다. 이 확인란의 선택을 해제하면 서버에서는 클라이언트 연결을 허 용하지 않습니다.

웹 클라이언트를 지원하거나 OpenView Operations(OVO), Microsoft Operations Manager(MOM) 등과 같은 다른 통합 제품에 관련된 모든 기능 을 지원하는 데에만 응용 프로그램 서버를 사용할 수 있는 경우에 부하 조정을 위해 이 매개 변수를 사용합니다.

- 9. Server Status(서버 상태) 확인란을 사용하여 서버 상태 콘솔을 활성화합니다. 이 확인란은 기본적으로 선택이 해제되어 있습니다. 확인란의 선택을 해제한 경우 서버를 실행하거나 Close(닫기) 버튼을 사용하여 콘솔을 닫으면 인터페이스가 표시되지 않습니다. 이를 표시하려면 확인란을 다시 선택하고 서버를 다시 시작해야 합니다. 응용 프로그램 콘솔에 대한 자세한 내용은 HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide의 "서버 상태 검토" 장을 참조하십시오.
- **CPM 2.** Database Accounts(데이터베이스 계정) 탭을 누릅니다. Database Accounts(데이터베이스 계정) 탭이 표시됩니다.

그림 5-2

erver Co	niguration				2
General	Database Ac	counts ITP	HTTP S	MTP	
Developn	nent (default)				
Migration					
Test tean	1 SQL DB				
					-
	Add	d Modify.	Remov	e Set as de	efault
				Canaal	Annt

서버 구성 대화 상자 - 데이터베이스 계정 탭

 새 데이터베이스 계정을 추가하려면 Add(추가)를 누릅니다. 기존의 데이터베이 스 계정을 수정하려면 계정을 선택하고 Modify(수정)을 누릅니다. 각각의 경우 에 DB Account Properties(DB 계정 등록 정보)대화 상자가 열립니다. 새 계정을 추가하려면 필드를 비워 둡니다. 계정을 수정할 때는 선택한 계정의 세 부사항이 표시됩니다. Account Name(계정 이름)을 입력하고 드롭다운 목록 에서 데이터베이스 Server Type(서버 유형)을 선택합니다. Connection (연결) 탭을 누릅니다. 그림 5-3 데이터베이스 계정 등록 정보 대화 상자 - 일반 탭

DB Account Properties		×
General Connection		
Database Account		-
Type the name b to this server. Fo "Service Desk Ro Account name:	y which you would like to refer r example: "Service Desk" or epository". Development	
Server type:	Oracle 🗸	
	OK Cancel App	ly

2. hp OpenView Service Desk 영역에 데이터베이스 User Name(사용자 이 름), Password(암호), Host(호스트), Port(포트) 및 Instance(인스턴스) 를 입력합니다. Oracle의 경우 세 개의 필드, 즉 Host(호스트)(데이터베이스 서버 이름), Port(포트) 번호 및 Instance(인스턴스)(Oracle 인스턴스 식별 자)를 모두 입력해야 합니다. 1521은 Oracle Net 프로토콜에서 사용하는 기본 포트 번호입니다.

SQL 서버 데이터베이스를 사용하는 경우 인스턴스 이름을 입력하여 데이터베 이스의 특정 인스턴스에 연결할 수 있으나 필수 필드는 아닙니다.

Service Desk를 Oracle 데이터베이스와 함께 사용하는 경우 Oracle 사용자 계정과 저장소 계정을 만들거나 단일 사용자 계정을 만들 수 있습니다. 단일 사 용자 계정을 만들려면 사용자 이름과 암호를 입력하고 Use same account for the service desk Repository 확인란을 선택합니다. 두 개의 계정 (사용자와 저장소)을 사용하면 대형 시스템에서 능률이 향상됩니다. 사용자 계 정과 저장소 사용자 계정 모두를 만들려면 각 계정에 대한 이름과 암호를 입력 합니다. Apply(적용)을 누른 다음 Test Connection(연결 테스트)를 눌러 세부 사항이 올바른지 확인합니다.

```
그림 5-4
```

데이터베이스 계정 등록 정보 대화 상자 - 연결 탭

🌺 Properties				
General Connection				
Datastore user:				
User name	John_Crow			
Password	*****			
Host	dubwise			
IP port	1521			
Instance	root			
Advanced	4 Test Connection			
- Repository user:				
🗹 Use different settir	ngs for repo user			
User name	John_Crow_repo			
Password	+++++++++++++++++++++++++++++++++++++++			
Host	dubwise			
IP port	1521			
Instance	root			
Advanced	Test Connection			
	OK Cancel Apply			

3. 연결 풀 크기를 설정하려면 Advanced(고급)을 누릅니다. Advanced(고급) 대화 상자가 표시됩니다.

그림 5-5 데이터베이스 계정 - 고급 설정 대화 상자



연결 풀에서는 데이터베이스에 대해 서버에서 열어 둘 연결의 수를 지정합니다. 최소 수는 항상 열려 있는 연결의 수이고 최대 수는 풀의 최대 크기입니다. 연결 수는 구성한 스레드 풀을 초과할 수 없습니다(124페이지의 단계 1 참조). 최소 수를 초과하는 모든 연결은 10분 동안 사용되지 않으면 닫힙니다. OK(확인)을 눌러 DB Account Properties(DB 계정 등록 정보) 대화 상자로 돌아갑 니다.

- 4. OK(확인)을 눌러 Server Configuration(서버 구성) 대화 상자의 Database Accounts(데이터베이스 계정) 탭 페이지로 돌아갑니다.
- 5. 데이터베이스 계정을 제거하려면 계정 이름을 선택하고 Remove(제거)를 누릅 니다.
- 6. 계정을 기본값으로 설정하려면 계정 이름을 선택하고 Set as default(기본 값으로 설정)을 누릅니다.
- 단계 3. ITP 탭을 누릅니다. ITP는 TCP/IP 위에 작성된 IT 서비스 매니저 전용 전송 프로 토콜입니다. ITP는 HTTP와 유사하지만 바이너리 형식이며 보다 효율적입니다. ITP 서비스는 모든 Service Desk 클라이언트, Service Desk 에이전트 및 Service Desk Service Pages(SP) 모듈에 사용됩니다.

응용 프로그램 서버 구성 **응용 프로그램 서버 구성**

그림 5-6 서버 구성 대화 상자 - ITP 탭

Server Configuration				×
General Database	Accounts ITP	HTTP	SMTP	
Activated				
🗹 Activate the ITP pr	otocol			
Port number:	30999			
Accept IP addres				
				-
		Add	Modify	Remove
Deny IP addresses:				
				•
		Add	Modify	Remove
			OK Ca	ncel Apply

- 1. ITP 프로토콜을 사용하려면 Activate the ITP protocol(ITP 프로토콜 활성화) 확인란을 선택합니다.
- 2. ITP Port number(포트 번호)를 입력합니다. 이는 ITP 서비스가 수신 대기 하는 IP 포트입니다. 기본값은 30999입니다.

지정된 IP 포트가 기본 포트가 아닌 경우 모든 클라이언트에서 응용 프로그램 서버에 연결할 때 해당 IP 포트를 지정해야 합니다

(예: myappserver:12345).

3. 특정 IP 주소만 허용하려면 Add(추가) 버튼을 누른 다음 Accept IP addresses(IP 주소 허용) 필드에 해당 주소를 입력합니다. Service Desk 에서는 와일드카드를 사용할 수 있습니다. OK(확인)을 눌러 새 IP 주소를 목록 에 추가합니다. 기존 IP 주소를 Modify(수정)하려면 IP 주소를 선택하고 수정 을 누릅니다. IP 주소를 제거하려면 IP 주소를 선택하고 Remove(제거)를 누릅 니다. 승인 필드를 사용하여 특정 IP 주소 또는 전체 IP 서브네트워크를 통해 ITP에 서 제공하는 서비스에 액세스할 수 있도록 명시적으로 허용할 수 있습니다. 아 무 것도 지정하지 않으면 ITP에서는 모든 IP 주소의 연결을 허용합니다.

0에서 255 사이의 임의의 수를 나타내는 * 같은 와일드카드를 사용할 수 있습니다. 따라서 IP 주소는 127.0.0.1 또는 12.34.*.* 같은 형식이 될 수 있습니다.

4. 특정 IP 주소에 대해 액세스를 거부하려면 추가 버튼을 누른 다음 Deny IP addresses(IP 주소 거부) 필드에 해당 주소를 입력합니다. Service Desk 에서는 와일드카드를 사용할 수 있습니다. 확인을 눌러 새 IP 주소를 목록에 추 가합니다. 기존 IP 주소를 수정하려면 IP 주소를 선택하고 Modify(수정)을 누 릅니다. IP 주소를 제거하려면 IP 주소를 선택하고 Remov(제거)를 누릅니다.

거부 필드를 사용하여 특정 IP 주소 또는 전체 IP 서브네트워크를 통해 ITP에 서 제공하는 서비스에 액세스하지 못하도록 명시적으로 지정할 수 있습니다. 아 무 것도 지정하지 않으면 ITP에서는 모든 IP 주소의 연결을 허용하고 어떠한 주소도 차단하지 않습니다.

예(*는 0에서 255 사이의 임의의 수):

 $\begin{array}{c} 123.45.67.88\\ 123.45.67.89\\ 123.45.67.90\\ 123.98.76.* \end{array}$

- 주
- 액세스 및 거부 매개 변수를 사용하여 가능한 최상위 보안 레벨을 지정하려면 액세 스 필드에는 ITP를 사용하여 서버에 연결하는 모든 특정 시스템의 IP 주소를 입력 하고(예를 들어, 네트워크 상의 모든 Service Desk 응용 프로그램 서버) 거부 필드 에는 *.*.*.*을 입력합니다.
- 단계 4. HTTP 탭을 누릅니다. 응용 프로그램 서버에서는 HTTP 포스트 서비스를 실행할 수 있습니다. 이 서비스를 사용하면 NNM, ITO, ManageX 등과 같은 타사 제품의 이 벤트를 수신할 수 있습니다.

응용 프로그램 서버 구성 **응용 프로그램 서버 구성**

그림 5-7 서버 구성 대화 상자 - HTTP 탭

erver Configuratio	n			>
General Database	e Accounts	ITP HTTP	SMTP	
Activated				
Activate the HTT	P protocol			
Port number:	30980			
Accept IP addres.				
				-
		Add	Modify	Remove
Denv IP addresses	s:	,		
				-
1		Add	Modify	Remove
			OK Ca	ncel Apply

- HTTP 프로토콜을 사용하려면 Activate the HTTP protocol(HTTP 프 로토콜 활성화) 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 기본적으로 선택되어 있습니 다. 응용 프로그램 서버에서 HTTP 포스트 서비스를 제공할 필요가 없는 경우에 만 확인란의 선택을 해제합니다.
- 2. Port number(포트 번호)를 입력하여 HTTP 포스트 서비스에서 수신할 IP 포트를 정의합니다.
- 3. 특정 IP 주소만 승인하려면 Add(추가) 버튼을 누른 다음 Accept IP addresses(IP 주소 승인) 필드에 해당 주소를 입력합니다. Service Desk 에서는 와일드카드를 사용할 수 있습니다. OK(확인)을 눌러 새 IP 주소를 목록 에 추가합니다. 기존 IP 주소를 수정하려면 IP 주소를 선택하고 Modify(수정) 을 누릅니다. IP 주소를 제거하려면 IP 주소를 선택하고 Remove(제거)를 누릅 니다.

승인 필드를 사용하여 특정 IP 주소 또는 전체 IP 서브네트워크를 통해 HTTP 에서 제공하는 서비스에 액세스할 수 있도록 명시적으로 허용할 수 있습니다. 아무 것도 지정하지 않으면 HTTP에서는 모든 IP 주소의 연결을 허용합니다.

0에서 255 사이의 임의의 수를 나타내는 * 같은 와일드카드를 사용할 수 있습니다. 따라서 IP 주소는 192.168.0.4 또는 172.16.*.* 같은 형식이 될 수 있습니다.

- 주 예를 들어, IP 주소가 192.168.0.253인 시스템에서 실행되는 Service Pages를 지 원하는 웹 서버가 있는 경우, 해당 IP 주소를 승인하도록 설정하고 루프백 주소는 127.0.0.1을 사용하여 다른 모든 컴퓨터에서의 액세스를 거부합니다. 이렇게 하면 이 응용 프로그램 서버에서 제공하는 HTTP 포스트 서비스에는 해당 웹 서버에서만 액세스할 수 있습니다.
 - 4. 특정 IP 주소에 대해 액세스를 거부하려면 Add(추가) 버튼을 누른 다음 Deny IP addresses(IP 주소 거부) 필드에 해당 주소를 입력합니다. Service Desk에서는 와일드카드를 사용할 수 있습니다. OK(확인)을 눌러 새 IP 주소를 목록에 추가합니다. 기존 IP 주소를 수정하려면 IP 주소를 선택하고 Modify (수정)을 누릅니다. IP 주소를 제거하려면 IP 주소를 선택하고 Remove(제거) 를 누릅니다.

거부 필드를 사용하여 특정 IP 주소 또는 전체 IP 서브네트워크를 통해 HTTP 에서 제공하는 서비스에 액세스하지 못하도록 명시적으로 지정할 수 있습니다. 아무 것도 지정하지 않으면 HTTP에서는 모든 IP 주소의 연결을 허용하고 어 떠한 주소도 차단하지 않습니다.

0에서 255 사이의 임의의 수를 나타내는 * 같은 와일드카드를 사용할 수 있습 니다. 따라서 IP 주소는 127.0.0.1의 루프백 주소로 192.168.7.77 또는 10.*.*.* 같은 형식이 될 수 있습니다.

- 주 액세스 및 거부 매개 변수를 사용하여 가능한 최상위 보안 레벨을 지정하려면 액세
 스 필드에는 HTTP를 사용하여 서버에 연결하는 모든 특정 시스템의 IP 주소를 입
 력하고 거부 필드에는 *.*.*을 입력합니다.
 - 단계 5. SMTP 탭을 누릅니다. 응용 프로그램 서버에서는 SMTP 서비스를 실행할 수 있습니다. 이 서비스는 Service Desk에서 서비스 요청으로 변환되는 전자 우편 메시지를 수신하는 데 사용할 수 있습니다. SMTP 서비스는 인터넷 RFC 821 및 RFC 2045 에서 2049까지 적합합니다. 전자 우편 설정에 대한 자세한 정보는 HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide에서 10 장, Using E-mail with Service Desk를 참조하십시오.

응용 프로그램 서버 구성 **응용 프로그램 서버 구성**

그림 5-8 서버 구성 대화 상자 - SMTP 탭

erver Configuratio	n X
General Databas	e Accounts ITP HTTP SMTP
Activated	
🗹 Activate the SM1	IP protocol
Port number:	25
Accept IP addres.	
202.*.*.*	
	Add Modify Remove
Deny IP addresse	s:
	Add Modify Remove
	OK Cancel Apply

- 1. 응용 프로그램 서버에서 SMTP 서비스를 제공해야 하는 경우 Activate the SMTP protocol (SMTP 프로토콜 활성화) 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 기본적으로 선택되어 있습니다.
- 2. Port number(포트 번호)필드에서는 SMTP 서비스에서 수신할 IP 포트를 정의합니다. 이 포트 번호의 기본 설정값은 25입니다.
- 3. 특정 IP 주소만 승인하려면 Add(추가) 버튼을 누른 다음 Accept IP addresses(IP 주소 승인) 필드에 해당 주소를 입력합니다. Service Desk 에서는 와일드카드를 사용할 수 있습니다. OK(확인)을 눌러 새 IP 주소를 목록 에 추가합니다. 기존 IP 주소를 수정하려면 IP 주소를 선택하고 Modify(수정) 을 누릅니다. IP 주소를 제거하려면 IP 주소를 선택하고 Remove(제거)를 누릅 니다.

승인 필드를 사용하여 특정 IP 주소 또는 전체 IP 서브네트워크를 통해 SMTP 에서 제공하는 서비스에 액세스할 수 있도록 명시적으로 허용할 수 있습니다. 아무 것도 지정하지 않으면 SMTP에서는 모든 IP 주소의 연결을 허용합니다. 0에서 255 사이의 임의의 수를 나타내는 * 같은 와일드카드를 사용할 수 있습니다. 따라서 IP 주소는 192.168.0.4 또는 172.16.*.* 같은 형식이 될 수 있습니다.

4. 특정 IP 주소에 대해 액세스를 거부하려면 Add(추가) 버튼을 누른 다음 Deny IP addresses(IP 주소 거부) 필드에 해당 주소를 입력합니다. Service Desk에서는 와일드카드를 사용할 수 있습니다. OK(확인)을 눌러 새 IP 주소 를 목록에 추가합니다. 기존 IP 주소를 수정하려면 IP 주소를 선택하고 Modify(수정)을 누릅니다. IP 주소를 제거하려면 IP 주소를 선택하고 Remove(제거)를 누릅니다.

거부 필드를 사용하여 특정 IP 주소 또는 전체 IP 서브네트워크를 통해 SMTP 에서 제공하는 서비스에 액세스하지 못하도록 명시적으로 지정할 수 있습니다. 아무 것도 지정하지 않으면 SMTP에서는 모든 IP 주소의 연결을 허용하고 어 떠한 주소도 차단하지 않습니다.

0에서 255 사이의 임의의 수를 나타내는 * 같은 와일드카드를 사용할 수 있습 니다. 따라서 IP 주소는 127.0.0.1의 루프백 주소로 192.168.7.77 또는 10.*.*.* 같은 형식이 될 수 있습니다.

액세스 및 거부 매개 변수를 사용하여 가능한 최상위 보안 레벨을 지정하려면 액세 스 필드에는 SMTP를 사용하여 서버에 연결하는 모든 특정 시스템의 IP 주소를 입 력하고 거부 필드에는 *.*.*.*을 입력합니다.

단계 6. OK(확인)을 눌러 구성 설정을 저장합니다.

Service Desk 포트 할당

서버와 클라이언트 컴퓨터 사이의 통신은 TCP/IP 포트를 통해 수행됩니다.

Service Desk 응용 프로그램 서버에서는 Service Desk 클라이언트에서 들어오는 연결을 기본적으로 포트 30999를 통해 수신합니다. 포트 번호는 구성 편집기에서 itp.port 값을 수정하여 변경할 수 있습니다. 지정된 포트가 기본값인 30999와 일치하지 않는 경우 모든 클라이언트에서 응용 프로그램 서버에 연결할 때 올바른 포트 번호를 지정해야 합니다.

클라이언트에서 사용하는 포트 번호를 변경하려면 다음과 같이 하십시오.

주

- 1. 클라이언트의 Start(시작) 메뉴에서 Program Files(프로그램 파일)을 선 택한 다음 hp OpenView service desk 4.5를 선택합니다.
- 2. Service Desk 하위 메뉴에서 Client(클라이언트)를 선택한 다음 Start user settings editor(사용자 설정 편집기 시작)을 선택합니다. hp OpenView Service Desk 서버 계정 대화 상자가 열립니다.
- 3. 클라이언트에서 사용하는 Service Desk 계정을 선택하고 수정 버튼을 누릅니 다. 계정 Modify(수정) 대화 상자가 표시됩니다.
- 4. hp OpenView Service Desk Server Name(hp OpenView Service Desk 서버 이름) 필드에서 콜론 뒤에 포트 번호를 추가합니다. 예를 들어, myappserver:12345에서 12345는 새 포트 번호입니다.

Service Desk 응용 프로그램 서버에서는 SD_event 프로그램에서 들어오는 HTTP 포스트 요청을 기본적으로 포트 30980을 통해 수신합니다. 포트 번호는 응 용 프로그램 서버의 구성 편집기에서 http 포트 번호 값을 수정하여 변경할 수 있습 니다. 기본 포트 번호를 변경하는 경우 SD_event에 새로운 값을 사용하도록 지시해 야 합니다. SD_event에서는 명령줄에 -p 플래그를 사용하여 포트 번호를 지정하거 나 SD_event 구성 파일에 포트 항목을 지정하여 다른 포트 번호를 사용할 수 있습 니다.

응용 프로그램 서버에서는 SMTP 연결에 기본적으로 포트 25를 사용합니다. 포트 번호는 응용 프로그램 서버의 구성 편집기에서 값을 수정하여 변경할 수 있습니다. 25 이외의 포트 번호를 사용하면 외부 전자 우편 전송 에이전트를 구성하여 원하는 포트로 전자 우편을 정확하게 전달하기가 어려워집니다.

동적 포트 할당을 활성화하면 클라이언트는 포트 번호 **40999**로 응용 프로그램 서버 에서 들어오는 요청을 수신 대기합니다. 이 포트 번호가 사용 중일 경우 클라이언트 는 사용 가능한 포트 번호가 나올 때까지 포트 번호를 **1**씩 증가시키면서 찾습니다.

포트 번호는 클라이언트 인터페이스의 도구 메뉴에서 옵션을 선택한 다음 고급 탭 페 이지에서 정적 포트 할당을 선택하여 고정 포트 번호로 설정할 수 있습니다. 정적 포 트 할당 필드에서 원하는 포트 번호를 입력할 수 있습니다. 지정한 포트가 사용 중일 경우에 클라이언트는 사용 가능한 포트를 찾지 않습니다.

Service Desk 에이전트에서는 Service Desk 응용 프로그램 서버에서 들어오는 요청을 수신하는 데 기본적으로 포트 번호 50998을 사용합니다. 이 포트 번호의 값 은 변경할 수 없습니다.

Service Desk 응용 프로그램 서버와 데이터베이스 서버 사이의 통신 또한 TCP/IP 포트를 통해 이루어집니다.

Oracle 데이터베이스를 사용하는 경우 프로토콜은 Oracle Net입니다. Oracle Net에서는 포트 1521을 사용합니다. Microsoft SQL 서버 데이터베이스를 사용하 는 경우 프로토콜은 Tabular Data Stream입니다. Tabular Data Stream에서 는 포트 1433을 사용합니다.

방화벽 환경에서 실행하는 경우 위에 나열한 포트 번호, 즉 Service Desk 기본값에 대한 모든 네트워크 트래픽은 방화벽을 통과할 수 있어야 합니다. 기본값이 변경된 경우에는 새 포트 번호에 대한 네트워크 트래픽이 대신 방화벽을 통과할 수 있어야 합니다. 응용 프로그램 서버 구성 **응용 프로그램 서버 구성**

6 클라이언트 설치

이 장에서는 HP OpenView Service Desk 클라이언트를 설치하고 응용 프로그램 서버에 연결하기 위해 수행해야 하는 작업에 대해 설명합니다.

Service Desk 클라이언트 설치 준비

Service Desk 4.5 응용 프로그램 서버를 설치한 다음에는 모든 Service Desk 클 라이언트를 Service Desk Windows CD-ROM에서 개별적으로 설치하거나 공유 폴더를 통한 설치 또는 하이퍼링크를 통한 설치를 준비해야 합니다. IT 전문가이든 일반 사용가이든간에 상관 없이, 클라이언트 설치를 수행하려면 해당 시스템에서 관 리자 권한을 가지고 있어야 합니다.

주HP OpenView Service Desk는 Service Desk 서버를 실행할 수 있는 플랫폼별로
각기 다른 CD-ROM으로 제공됩니다. Service Desk 클라이언트 소프트웨어는
Windows 환경에서만 실행할 수 있으므로 Windows CD-ROM으로만 제공됩니다.
이 장에서 CD-ROM에 대한 모든 참조는 Windows CD-ROM을 가리킵니다.

다음 세 가지 방법으로 Service Desk 클라이언트를 설치할 수 있습니다.

- CD-ROM에서 설치.
 CD-ROM에서 클라이언트를 설치하려면 클라이언트 컴퓨터의 CD-ROM 드라이브 또는 네트워크 상의 다른 CD-ROM 드라이브에 삽입되어 있는 Service Desk CD-ROM의 설치 프로그램을 사용하여 각 클라이언트 컴퓨터에 소프트 웨어를 설치합니다.
- 공유 폴더를 통한 설치.
 공유 폴더에서 클라이언트를 설치하려면 Service Desk 응용 프로그램 서버 컴 퓨터 또는 네트워크 상의 다른 곳에 있는 공유 폴더에 액세스해서 각 클라이언 트 컴퓨터에서 클라이언트 설치 프로그램을 시작합니다.
- 하이퍼링크를 통한 설치.
 웹 서버를 사용할 수 있는 경우에는 클라이언트 설치 프로그램을 웹 서버 또는 공유 폴더에 복사해 두고 사용자가 해당 URL을 사용하여 인트라넷을 통해 클 라이언트를 설치하도록 할 수 있습니다.

클라이언트 설치를 시작하기 위한 실행 파일은 setup.exe이며 CD-ROM의 Client 폴더에 있습니다.

또한 htmlpage 폴더의 setup.html 파일을 두 번 눌러 열고 웹 페이지의 Installation Program 링크를 선택하여 클라이언트 설치를 시작할 수도 있습 니다. 이 파일은 앞서 설명한 방법으로도 사용할 수 있습니다.

Service Desk 클라이언트도 자동으로 설치할 수 있습니다. 157페이지의 "완전 자 동 설치"를 참조하십시오.

CD-ROM에서 클라이언트 PC로 설치

클라이언트 시스템의 CD-ROM 드라이브에 Service Desk CD-ROM을 넣으면 설 치 프로그램이 자동으로 실행되고 Service Desk 시작 화면이 표시됩니다. 클라이 언트 시스템의 자동 실행 기능이 해제되어 있는 경우 CD-ROM 드라이브에 CD-ROM을 넣고 Client 폴더를 찾은 다음 Setup.exe를 두 번 누릅니다. 네트 워크로 연결된 CD-ROM 드라이브에 있는 CD-ROM을 사용할 경우 네트워크를 통 해 해당 파일을 찾습니다. 시작 화면은 표시되지 않으며 안내 화면 없이 설치 마법사 가 시작됩니다.

공유 폴더를 통한 설치 준비

각 클라이언트를 네트워크 상의 공유 폴더에서 또는 네트워크 드라이브의 CD-ROM에서 직접 설치할 수 있습니다.

공유 위치에서 Service Desk 클라이언트를 설치하려면 CD-ROM에 있는 Client 폴더의 내용 전체를 Service Desk 클라이언트 설치에 사용하려는 공유 폴더로 복 사합니다. 선택한 폴더에 대한 액세스 권한이 클라이언트에게 있어야 합니다.

하이퍼링크를 통한 설치 준비

일반 사용자가 웹 서버에서 클라이언트 소프트웨어를 설치할 수 있도록 하이퍼링크 를 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 응용 프로그램 서버 설치와 설정이 끝난 다음 하이 퍼링크가 포함된 전자 우편 메시지를 사용자에게 발송하여 이를 알릴 수 있습니다. 사 용자가 하이퍼링크를 누르면 Service Desk 클라이언트가 설치됩니다. 하이퍼링크 를 사용하려면 우선 다음 준비를 해야 합니다.

하이퍼링크에서 Service Desk 클라이언트를 설치하려면 CD-ROM에 있는 htmlpage 폴더의 내용을 웹 서버의 폴더 또는 공유 폴더로 복사합니다. Client 폴 더의 전체 내용을 CD-ROM에서 웹 서버 또는 사용하려는 공유 폴더로 복사합니다.

- マ 공유 폴더를 사용하여 하이퍼링크를 통해 설치하려는 경우 모든 Service Desk 사용자가 그 폴더에 액세스할 수 있는지 확인해야 합니다.
- 주 최종 사용자가 클라이언트 소프트웨어를 직접 설치하는 경우 연결 마법사에 입력할 올바른 정보를 알고 있어야 합니다. 예를 들어, 서버 이름(필요한 경우 포트 번호), 계 정 이름 및 암호 등이 필요합니다.
클라이언트 설치

이 절차를 사용하여 응용 프로그램 서버와 통신할 수 있는 클라이언트 PC에 클라이 언트 소프트웨어를 설치하십시오.

Windows NT 또는 2000 컴퓨터에 소프트웨어를 설치하려면 Windows 레지스트 리를 변경할 수 있는 시스템 관리자 권한을 사용하여 계정에 로그온해야 합니다. 권 한이 충분하지 않으면 소프트웨어 설치를 계속할 수 없습니다.

Service Desk 클라이언트를 Windows 98 플랫폼에 설치하면 Service Desk의 내 부 아이콘이 표시되지 않습니다. 이는 알려진 Windows 98 실행 문제 때문에 필요한 조치입니다. Service Desk Tools(도구) 메뉴에서 Options(옵션) 대화 상자의 Advanced(고급) 탭을 사용하여 이 아이콘을 다시 표시할 수 있습니다. 그러나 이렇 게 하면 Windows 98에서 Service Desk의 속도가 느려질 수 있으므로 가능하면 사 용하지 않는 것이 좋습니다.

HP OpenView Service Desk CD-ROM에 있는 설치 프로그램을 사용하여 HP OpenView Service Desk 클라이언트를 설치하십시오. Service Desk를 CD-ROM에서 컴퓨터 하드 디스크로 직접 설치하거나 Client 폴더의 내용을 공유 드라이브로 복사하여 네트워크 드라이브를 통해 설치할 수 있습니다.

클라이언트를 설치하기 전에 Microsoft Java Virtual Machine, Microsoft Data Access Components 및 HTML Help를 설치해야 합니다. 이 소프트웨어는 HP OpenView Service Desk CD-ROM에 들어 있습니다. 소프트웨어를 설치하 려면 49페이지의 "클라이언트를 위한 타사 소프트웨어"를 참조하십시오.

주

CD-ROM에서 HP OpenView Service Desk 클라이언트를 설치하려면 다음 작 업을 수행해야 합니다.

1. CD-ROM 드라이브에 HP OpenView Service Desk CD-ROM을 넣습니다. 시작 화면이 표시됩니다. 시작 화면이 표시되지 않으면 CD-ROM 드라이브의 루트에서 setup.exe를 두 번 누릅니다. 시작 화면이 표시되면 Install Service Desk를 누릅니다.

그림 6-1 시작 화면



2. Menu Selection 화면에서 Client Menu를 누릅니다.



Menu Selection 화면

그림 6-2

3. 다음 화면에서 Install Client를 누릅니다.



그림 6-3 Install Client

주

setup.exe를 두 번 눌러 설치 프로그램을 실행할 수 없으면 다음과 같은 절차를 시 도합니다. CD-ROM 드라이브를 선택하여 DOS 대화 상자를 열고 설치할 폴더를 찾은 다음 setup.exe 파일을 실행합니다. 4. Client InstallShield Wizard의 시작 화면이 표시됩니다. 계속하려면 Next (다음)을 누릅니다.

그림 6-4 Client InstallShield Wizard - Welcome 대화 상자



5. License Agreement 대화 상자가 표시됩니다. 계속하려면 I accept the terms in the license agreement 확인란을 선택하고 Next를 누릅니다. 이렇게 하면 모든 사용권 조항에 동의하는 것이므로 계약 내용을 자세히 읽기 바랍니다.

그림 6-5 Client License Agreement 대화 상자

hp Open¥iew service desk 4.5 clien	t - InstallShield	Wizard	×
License Agreement Please read the following license agree	ment carefully.	1-1-4-	
. DEFINITIONS			-
a) "Software" means one or more program a controller, processor or other hardware l Software is either a separate Product, inch Product ("Bundled Software"), or fixed in . removable in normal operation ("Firmware)	is capable of operat Product ("Device") ided with another a Device and not e").	ting on	
 b) "Use" means storing, loading, installing, displaying Software on a Device. 	, executing, or		T
I accept the terms in the license agree	ment		
I do not accept the terms in the license	agreement		
stall5hield			
	< <u>B</u> ack	<u>N</u> ext >	Cancel

6. Customer Information 대화 상자가 표시되면 User Name 및 Organization 이름을 입력합니다. Anyone who uses this computer 또는 Only for me 옵션 버튼을 선택합니다. Anyone who uses this computer를 선택하면 모든 사용자가 해당 컴퓨터를 통해 Service Desk를 사 용할 수 있습니다. Only for me를 선택하는 경우 다른 사용자가 로그온하면 Service Desk를 실행할 수는 있지만 Start(시작) 메뉴에 Service Desk 바로 가기는 현재 사용자에게만 표시됩니다. 계속하려면 Next(다음)을 누릅니다.

그림 6-6 Customer Information 대화 상자

np openniew service desk 4.5 ciler		<u>×</u>
Customer Information Please enter your information.	1111	-
User Name:		
Invent Inc.		
Organization:		
Invent Inc.		
Install this application for:	-omouter (all users)	
Install this application for:	computer (all users) iew)	
Install this application for:	computer (all users) iew)	
Install this application for:	computer (all users) iew)	

7. 그러면 Destination Folder 대화 상자가 나타납니다. 이 폴더는 Service Desk 클라이언트 소프트웨어를 설치할 폴더입니다. 기본으로 표시되는 폴더에 소프트웨어를 설치하지 않으려면 Change를 누르고 다른 설치 폴더를 입력해야 합니다. 설치를 계속하려면 Next를 누릅니다.

그림 6-7 Client Destination Folder 대화 상자

👘 hp Open	/iew service desk 4.5 client	: - InstallShiel	d Wizard	×
Destinati Click Ne>	on Folder It to install to this folder, or click	< Change to inst	all to a different folder	in vent
	Install hp OpenView service di C:\Program Files\Hewlett-Pacl 4.5\client\	esk 4.5 client to kard\OpenView\	: service desk	<u>C</u> hange
InstallShield –		< <u>B</u> ack	Next >	Cancel

8. Setup Type 대화 상자에서 Typical, Minimal 또는 Custom 설치를 선택합니다. Typical 설치를 선택하면 클라이언트와 데이터 교환 구성 요소가 모두 설치되고, Minimal 설치를 선택하면 데이터 교환 구성 요소가 설치되지 않습니다. Custom을 선택하면 HP OpenView ITSM 5.6 또는 5.7에서 Service Desk 4.5로 이동하는 데 사용되는 이동 도구를 설치할 수 있습니다. 계속하려면 Next(다음)을 누릅니다.

그림 6-8 Setup Type 대화 상자

👘 hp OpenView 🕯	service desk 4.5 client - InstallShield Wizard
Setup Type Choose the se	tup type that best suits your needs.
Please select a	a setup type.
• Typical	All program features will be installed. (Requires the most disk space.)
C Cu <u>s</u> tom	Minimum required features will be installed.
1	Choose which program features you want installed and where they will be installed. Recommended for advanced users.
anasananisia	< Back Next > Cancel

9. Setup Type 대화 상자에서 Custom을 선택하면 Custom Setup 대화 상자가 표시됩니다. 이동 기능을 설치하려면 목록에서 Migration을 선택합니다. 데 이터 교환 기능을 설치하려면 목록에서 Data Exchange를 선택합니다. 설치 를 계속하려면 Next를 누릅니다.

그림 6-9 Custom Setup 대화 상자

🕵 hp OpenView service desk 4.5 clien	t - InstallShield	Wizard	×
Custom Setup Select the program features you want inst	alled.	1-1-1-	
Click on an icon in the list below to change ho	w a feature is in:	stalled.	
Data Exchange		Feature Descrip Data Exchange This feature red your hard drive	tools juires 2352KB on .1t has 1 of 1 ected The
		subfeatures rec your hard drive	juire 416KB on
Install to:			
C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView	service desk 4.5	(client)	⊆hange
InstallShield			
Help Space	< <u>B</u> ack	<u>N</u> ext >	Cancel

10. Client Ready to Install 대화 상자에는 설치될 항목의 목록이 표시됩니다. 파 일을 설치하려면 Install Now를 누르고, 이전 대화 상자에서 내용을 변경하 려면 Back을 누릅니다.

그림 6-10 Clie

Client Ready to Install 대화 상자

🖟 hp OpenView service desk 4.5 client - InstallShield Wizard	×
Ready to Install the Program The wizard is ready to begin installation.	•
If you want to review or change any of your installation settings, click Back. Click Cancel to exit the wizard. Current Settings:	
Setup Type:	
Typical	
Destination Folder:	
C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\service desk 4.5\client\	
User Information:	
Name: Invent Inc.	
Company: Invent Inc.	
J InstallShield	
< Back Install Cancel	

11. 설치 프로그램을 풀고 파일을 읽는 동안 화면에 진행 모니터가 표시됩니다. 언 제든 Cancel을 눌러 설치를 중단할 수 있습니다.

그림 6-11 Installing hp OpenView service desk 4.5 client 대화 상자



12. 설치가 완료되면 InstallShield Wizard Completed 대화 상자가 표시됩니다. 설치 프로그램을 마치려면 Finish를 누릅니다. 설치가 완료됩니다.

그림 6-12 Client Installation Summary 대화 상자



완전 자동 설치

client 폴더에서 DOS 프롬프트로 setup.exe/S/v/qn을 실행하여 Service Desk 클라이언트를 자동으로 설치할 수 있습니다. 이 명령줄의 스위치는 다음과 같 은 기능을 합니다.

- /S는 완전 자동을 의미합니다.
- /v는 뒤의 옵션을 msi(설치 관리자) 패키지로 전달합니다.
- /qn은 사용자 인터페이스가 없음을 의미합니다.

주

/S 스위치는 대문자이며 앞뒤에 공백을 하나씩 둡니다. 명령줄 스위치에 대한 자세 한 내용은 Windows 2000 온라인 도움말에 있는 Microsoft 설치 관리자 관련 문서 를 참조하십시오. 이 명령은 Windows NT 및 Windows 2000에서 모두 사용할 수 있으며 온라인 도움말 항목은 Windows 2000에만 있습니다.

연결 마법사

HP OpenView Service Desk 클라이언트를 설치한 후 Start(시작) 메뉴에서 Programs(프로그램)을 선택합니다. hp OpenView service desk 4.5를 선택 하고 하위 메뉴인 클라이언트에서 Start Client(클라이언트 시작)을 누릅니 다. Service Desk 연결 마법사가 시작됩니다. 연결 마법사를 사용하면 계정 설정시 필요한 정보, 즉 연결할 Service Desk 서버 이름, 계정 이름과 암호 및 "알기 쉬운 이름"을 입력할 수 있습니다.

Cancel (취소)를 누르면 언제든지 연결 마법사를 종료할 수 있습니다. Back(뒤로) 를 누르면 언제든지 이전 화면으로 돌아갈 수 있습니다.

연결 마법사 진행 절차는 다음과 같습니다.

1. Service Desk 연결 마법사가 연결하기 대화 상자와 함께 열립니다. 환영 문구 를 읽고 계속하려면 Next(다음)을 누릅니다.

그림 6-13 Service Desk 연결 마법사



2. Service Desk 서버 대화 상자에서 Service Desk 서버의 이름을 입력합니다. 서버의 포트 구성이 기본값(30999)이 아닌 경우 서버 이름 뒤에 새로운 포트 번 호를 추가해야 합니다(예: myappserver:12345). 자세한 내용은 5장, 123페 이지의 "응용 프로그램 서버 구성"을 참조하십시오. 계속하려면 Next(다음)을 누릅니다.

그림 6-14 Service Desk 서버 대화 상자



3. 계정 이름과 암호 대화 상자에서 Service Desk 서비스 공급업체에 로그온할 때 사용할 계정 이름과 암호를 입력합니다. 이름과 암호를 모르면 Service Desk 서비스 공급업체에 문의하십시오. 계속하려면 Next(다음)을 누릅니다.

그림 6-15 계정 이름과 암호 대화 상자

Service desk service Account Name: Password:	e provider. System measured (Your password will appear as asterisks prevent others from reading it.)
--	--

4. 마지막으로 알기 쉬운 이름을 입력합니다. 이 이름은 Start(시작) 메뉴의 하위 메뉴인 Programs(프로그램)의 hp OpenView service desk 4.5 옵션에 있는 계정 대화 상자에서만 표시됩니다.

그림 6-16 알기 쉬운 이름 대화 상자

Hp OpenView service desk account name System	

5. 마지막 연결 마법사 대화 상자에서는 계정 설정시 입력한 모든 필수 정보가 표 시됩니다. 계정을 설정하려면 Finish(마침)을 누릅니다. Service Desk 연결 마법사가 종료되면 HP OpenView Service Desk가 시작됩니다.

그림 6-17 축하합니다! 대화 상자

Hp OpenView Service D	esk Connection Wizard
	Congratulations
	You have successfully entered all of the information required to set up your account.
	To save these settings, click Finish.
	< Back Finish Cancel

클라이언트 계정 설정

기본 클라이언트 계정 설정을 추가, 수정, 제거 또는 설정하려면

- 1. 시작 메뉴에서 Programs (프로그램)을 엽니다.
- 2. 프로그램 메뉴에서 hp OpenView Service Desk 4.5를 선택합니다.
- 3. 하위 메뉴인 Service Desk에서 Client (클라이언트)를 선택합니다.
- 4. 하위 메뉴인 클라이언트에서 client accounts(클라이언트 계정)을 선택합니다. 계정 대화 상자가 표시됩니다.
 - 클라이언트 계정을 추가하려면 Add(추가) 버튼을 누릅니다. Account Properties(계정 등록) 정보 대화 상자가 표시됩니다.
 - 기존의 계정을 제거하려면 계정을 선택하고 제거를 누릅니다. 계정이 Remove (제거)됩니다.
 - 기존의 계정을 편집하려면 계정을 선택하고 Modify(수정)을 누릅니다. Account Properties(계정 등록)정보 대화 상자가 표시됩니다.
 - 기존 계정을 기본값으로 설정하려면 계정을 선택하고 Set As Default (기본값으로 설정)을 누릅니다. 계정을 하나만 입력한 경우 해당 계정이 자 동으로 기본값으로 선택됩니다.
 - Install Folder(설치 폴더)는 Service Desk의 설정 내용이 저장되는 제품 폴더입니다.
 - Data Folder(데이터 폴더)는 Service Desk의 변수 데이터(사용자 설 정, 캐시 등)가 저장되는 폴더입니다.



Sustan			
System	localhost	(default)	Remove
			<u>M</u> odify
			Set As <u>D</u> efault
stall Folder	Program Files\Hewlett-Pa	ckard\OpenView\servic	e desk 4.5\client\

- 5. 새 계정을 추가하거나 기존 계정을 수정하기로 선택한 경우 Account Properties(계정 등록 정보)대화 상자가 표시됩니다. 세부 사항을 모두 입 력한 다음 확인을 누릅니다.
 - hp OpenView service desk 계정 필드에 계정의 이름을 입력합니다. 이 이름은 계정 대화 상자에 표시될 이름입니다.
 - Account Name(계정 이름)에 Service Desk 계정 이름을 입력하고 암호 필드에 Password(암호)를 입력합니다.
 - Server Name(서버 이름) 필드에 Service Desk 서버의 이름을 입력합니다. 서버의 포트 구성이 기본값인 30999와는 다르게 변경된 경우 서버이름 뒤에 새로운 포트 번호를 추가해야 합니다(예: myapps-erver:12345). 자세한 내용은 5장, 123페이지의 "응용 프로그램 서버 구성"을 참조하십시오.
 - Apply(적용)을 눌러 데이터를 등록한 다음 Test Connection(연결 테 스트)를 눌러 해당 계정을 통해 서버에 연결할 수 있는지 확인합니다.

그림 6-19

계정 등록 정보 대화 상자

Type the normality of the server.	ame by which For example:	t n you would like to ''Service Desk S	o refer to Server''
System			
hp OpenView service o	lesk Accoun	t	
Account Name:	system		
Password:	********	cx	
Service Desk Server—			
np OpenView service desk Server name:	localhos	t	
		<u>T</u> est Con	nection

클라이언트 설치 **클라이언트 계정 설정**

7 Service Pages 설치

Service Pages(SP)는 고객이 인터넷 또는 인트라넷을 통해 Service Desk로 직접 문제를 보고할 수 있도록 작성된 HTML 페이지입니다. 고객은 보안 연결을 사용하여 Service Pages에 액세스하고 서비스 요청을 등록하는 양식을 작성할 수 있습니다. 지원 엔지니어도 여기에 연결하여 Service Desk 항 목을 검토하고 수정할 수 있습니다. 데이터는 Service Desk로 직접 전달되며, Help Desk에도 통지됩니다. 그런 다음 Help Desk 직원은 고객에게 연락하여 자 세한 내용을 물을 수 있습니다.

Service Pages는 서버에 설치되며 클라이언트 사용자는 Services Page URL로 연결되는 웹 브라우저를 사용하여 페이지를 열 수 있습니다. 소프트웨어는 일반 사 용자가 페이지에 액세스할 때 다운로드되지 않습니다.

Service Pages는 공유 시스템, 즉 Service Desk가 설치되어 있는 시스템에도 설 치할 수 있으며, Service Desk가 설치되지 않은 독립형 시스템에도 설치할 수 있습 니다. Service Desk가 설치되어 있는 경우 어떤 클래스 파일은 Service Desk와 공 유되므로 이 구분은 중요합니다. Service Pages가 독립형 시스템에 설치된 경우 클 래스 파일은 SP 폴더에 설치됩니다.

Service Desk 4.0 또는 이전 버전으로 설치된 Service Pages는 Service Desk 4.5와 호환되지 않습니다. HP OpenView Service Desk 4.5를 설치할 때 최신 버 전의 Service Pages를 설치해야 합니다. Service Desk 4.0에서 4.5로 업그레이드 할 때는 독립형으로 설치한 모든 서비스 페이지 또한 업그레이드해야 함을 기억하십 시오. 업그레이드 경로가 없으므로 업그레이드할 때는 우선 이전 버전을 제거하고 Service Desk 4.5의 서비스 페이지를 설치해야 합니다. HTML 페이지를 수정하 여 새로운 버전에서 사용할 수 있지만 새로운 프로그램 파일을 설치해야 합니다.

Service Pages에는 servlet 엔진이 필요합니다. Service Desk에서 설치하여 사용 하는 servlet 엔진은 Apache Software Foundation의 Tomcat입니다. 다음 절에 서는 Windows NT, Windows 2000, HP-UX 및 SUN Solaris에서 Service Pages를 실행할 수 있도록 구성하는 방법에 대해 설명합니다. Service Pages에는 웹 서버가 필요하지 않지만 원하는 경우에는 Apache 웹 서버를 통해 실행할 수도 있습니다. 대기업에서 Apache 웹 서버 사용을 선택할 수도 있습니다. Apache를 사 용하기로 결정한 경우 보다 자세한 내용은 Apache 설명서를 참조하십시오. 다음 주 소에서 유용한 정보를 얻을 수 있습니다.

http://jakarta.apache.org/tomcat/tomcat-4.0-doc/config/ajp.h
tml.

주

Service Pages에 필요한 정확한 타사 소프트웨어 버전을 알려면 38페이지의 "요구 사항"을 참조하십시오. 26페이지의 "고객의 의견을 환영합니다!"에서 최신 소프트 웨어 패치와 업데이트된 문서를 얻을 수 있는 HP 사이트의 URL을 참조하십시오.

Service Desk 4.5와 함께 제공된 SP 템플릿(예를 들어, CustomerHeader.html 및 CustomerLinks.html)은 Multilingual UTF-8(Unicode) HTML 인코딩 집합으로 저장되어 있습니다. HTML 편집기에서 템플릿을 수정한 경우 동일한 인 코딩 방식으로 저장해야 합니다. 이 설정을 변경하면 일부 문자가 표시되지 않을 수 있습니다.

주

Windows 2000 또는 Windows NT에 Service Pages 설치

HP OpenView Service Desk CD-ROM에 있는 설치 프로그램을 사용하여 HP OpenView Service Desk Service Pages를 설치하십시오. Service Desk를 CD-ROM에서 컴퓨터 하드 디스크로 직접 설치하거나 CD-ROM의 내용을 공유 폴 더로 복사하여 네트워크 드라이브를 통해 설치할 수 있습니다.

또한 Service Pages 폴더의 setup.exe 파일을 두 번 눌러 열고 웹 페이지의 Installation Program(설치 프로그램) 링크를 선택하여 Installation(설 치)를 시작할 수도 있습니다. 이 파일은 앞서 설명한 방법으로도 사용할 수 있습니 다. 이 HTML 페이지를 사용하여 Service Page를 설치하려면 먼저 Service Pages 폴더의 내용을 HTMLpage 폴더로 복사해야 합니다.

 주
 servicepages 폴더에서 DOS 프롬프트로 setup.exe/S/v/qn을 실행하여

 Service Pages를 설치할 수 있습니다. 명령줄 옵션에 대한 자세한 내용은

 Windows 2000 온라인 도움말에 있는 Microsoft 설치 관리자 관련 문서를 참조하

 십시오. 이 명령은 NT 및 2000에서 모두 사용할 수 있지만 온라인 도움말 항목은

 Windows 2000에만 있습니다.

Service Desk 서비스 페이지 설치가 끝나면 서비스 페이지가 설치된 컴퓨터는 자 동으로 재시작됩니다.

Windows 2000 또는 NT4에 Service Pages를 설치할 경우 다음과 같이 합니다.

1. HP OpenView Service Desk CD-ROM을 넣습니다. 자동으로 시작 화면이 표시됩니다. 시작 화면이 표시되지 않으면 CD-ROM 드라이브의 루트에서 setup.exe를 두 번 누릅니다. Install Service Desk(Service Desk 설치)를 누릅니다.





2. 다음 화면에서 Service Pages Menu를 누릅니다.



그림 7-2 Service Desk 설치 메뉴 화면

3. 다음 대화 상자에서 Install Service Pages를 누릅니다.

그림 7-3

Service Pages 설치



주

setup.exe를 두 번 눌러 설치 프로그램을 실행할 수 없으면 다음과 같은 절차를 시 도합니다. CD-ROM 드라이브를 눌러 DOS 대화 상자를 열고 설치할 폴더를 찾은 다음 setup.exe 파일을 실행합니다.

- 4. 그러면 Service Pages 설치 마법사가 표시됩니다. 계속하려면 Next (다음)을 선택합니다.
- 5. 설치 마법사 시작 화면이 표시되면 다음을 눌러 다음 단계로 계속 진행합니다.
- 6. 사용권 계약 화면이 표시됩니다. 사용권 계약의 조항에 동의하면 옵션을 선택한 후 Next (다음)을 선택합니다.

그림 **7-4** Service Pages 사용권 계약 대화 상자

License Agreement		1-1-1	1 60
Please read the rollowing license agreem	ient careruliy.		invent
DEFINITIONS			<u> </u>
a) "Software" means one or more programs a controller, processor or other hardware Pr Software is either a separate Product, inchub Product ("Bundled Software"), or fixed in a removable in normal operation ("Firmware")	capable of operat roduct ("Device") ed with another Device and not ").	ting on	
b) "Use" means storing, loading, installing, e displaying Software on a Device.	executing, or		-
I accept the terms in the license agreem	ent		
I do not accept the terms in the license a stall5hield	agreement		
	< Pack	Novta	Capital

7. Customer Information 대화 상자가 표시되면 User Name(사용자 이름) 및 Organization(조직) 이름을 입력합니다. Anyone who uses this computer 또는 Only for me 옵션 버튼을 선택합니다. Anyone who uses this computer를 선택하면 모든 사용자가 해당 컴퓨터를 통해 Service Desk를 사용할 수 있습니다. Only for me를 선택하는 경우 다른 사용자가 로 그온하면 Start(시작) 메뉴에 Service Desk 바로 가기가 표시되지 않습니다. 계속하려면 Next(다음)을 누릅니다.

그림 7-5 Service Pages Customer Information 대화 상자

istomer Information Please enter your information.	41114	(p)
User Name:		
Customer Inc.		
Organization:		
Customer Inc.		
Install this application for:		
Install this application for:	s computer (all users)	
Install this application for: ① <u>A</u> nyone who uses thi: ⑦ Only for <u>m</u> e (HP Oper	s computer (all users) iView)	
Install this application for:	s computer (all users) nView)	

8. Service Pages Destination Folder 대화 상자가 표시되면 기본 설정을 승인 하거나 Change (변경) 버튼을 눌러 경로를 검색하여 Service Pages 파일을 설 치할 폴더를 선택합니다. 설치를 계속하려면 Next를 누릅니다.

그림 **7-6** Service Pages Destination Folder 대화 상자

View service desk 4.5 servi	ice pages - Ins	stallShield Wizard	×
on Folder kt to install to this folder, or clic	k Change to inst	all to a different folde	
Install hp OpenView service o C:\Program Files\Hewlett-Pao 4.5\service pages\	lesk 4.5 service :kard\OpenView\	pages to: service desk	
	View service desk 4.5 servi on Folder (t to install to this folder, or clic Install hp OpenView service of C: (Program Files)(Hewlett-Pao 4.5)(service pages)	View service desk 4.5 service pages - Ins on Folder (t to install to this folder, or click Change to inst Install hp OpenView service desk 4.5 service (C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView 4.5\service pages\	view service desk 4.5 service pages - InstallShield Wizard on Folder t to install to this folder, or click Change to install to a different folde Install hp OpenView service desk 4.5 service pages to: C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\service desk 4.5\service pages\

- 9. 설치 준비 대화 상자에 설치를 시작할 준비가 되었음을 알리는 메시지가 표시됩 니다. 계속하려면 Next(다음)을 누르고, 이전 화면으로 돌아가서 변경하려면 뒤로를 누릅니다.
- 10. hp OpenView service desk Service Pages 설치 대화 상자에 진행 상태가 막대로 표시되고 파일의 압축을 풀고 읽어들이는 설치 과정을 보여 줍니다.

11. 설치가 완료되면 설치 마법사 완료 대화 상자가 표시됩니다. 설치 프로그램을 종료하려면 Finish를 누릅니다.

그림 7-7 Service Pages 설치 마법사 완료 대화 상자



Windows Service Pages 서비스 설치

Service Desk 4.5 Service Pages는 Windows 서비스로 실행할 수 있습니다. 이 경우 서버를 재시작하면 서비스가 시작됩니다

서비스를 설치하려면 \\service pages\bin 디렉토리에 들어 있는 installtomcatservice.bat 파일을 실행합니다.

Installtomcatservice.bat에서는 Service Desk가 기본 디렉토리 구조에 따 라 설치된 것으로 가정하므로 Service Pages를 다른 대상 폴더에 설치한 경우 bat 파일을 그에 따라 편집해야 합니다.

Windows 서비스로 Service Pages를 설치하기 전에 java_home 변수를 설정해 야 합니다(178페이지의 "JSDK 설치 및 구성" 참조). 설정되어 있지 않으면 먼저 Service Pages 서비스를 제거한 다음 다시 설치해야 합니다.

주

Service Pages 구성

Service Desk Service Pages를 설치한 다음에는 JSDK Java Development Kit를 설치하고 필요에 따라 Service Pages XML 파일을 구성해야 합니다.

JSDK 설치 및 구성

JSDK는 Windows CD-ROM의 tools 폴더의 하위 폴더인 jsdk 폴더에 들어 있습니다.

- 1. Windows CD-ROM:\tools\jsdk 폴더를 찾습니다.
- 2. j2sdk-1_3_1_03.exe 파일을 두 번 누릅니다.
- 3. JSDK 설치 마법사가 표시되면 기본 설정을 승인합니다.
- 4. JSDK 설치가 완료되면 Windows 제어판을 엽니다.
- 5. 고급 탭을 선택하고 Environment Variables (환경 변수)를 누릅니다.
- 6. System Variables(시스템 변수) 영역에서 새로 만들기를 누릅니다. 새 시스 템 변수 대화 상자가 표시됩니다.
- 7. Variable Name(변수 이름) 필드에 Java_Home을 입력하고 Variable
 Value(변수 값) 필드에 JSDK의 위치를 입력합니다. 기본 설정을 사용하는
 경우 이 값은 C:\jdk1.3.1._03입니다.

Service Pages Xml 파일 구성

 Service Pages에서 Service Desk 서버에 연결하려면 Service Pages 구성 파일인 web.xml을 편집해야 합니다. 이 파일은 Service Pages를 설치한 위치 의 \\Service Desk 4.5\service pages\webapps\sd-sp4\WEB-INF\ 폴더에 들어 있습니다. 또는 Start (시작) 메뉴를 통해 해당 파일을 열 수 있습니다.

Service Pages xml 파일을 구성하려면

- 1. 시작 메뉴에서 Programs (프로그램) 메뉴를 엽니다.
- 2. 프로그램 메뉴에서 hp OpenView service desk 4.5를 선택합니다.
- 3. Service Desk 메뉴에서 service pages를 선택합니다.

- 4. Service Pages 메뉴에서 change configuration(구성 변경)을 누릅니다. 기본 HTML 편집기에 web.xml 파일이 열립니다.
- 5. xml 코딩의 첫 번째 context 매개 변수의 <param-value>를 localhost에 서 해당 서버의 이름으로 변경합니다.
- 6. 파일을 저장하고 닫습니다.

문제 해결 시에는 \\service pages\logs 폴더에 생성되는 Tomcat의
 Jasper 오류 로그를 확인합니다. \\service pages\conf\web.xml의
 LogVerbosityLevel 매개 변수에서 Jasper 로그의 상세도 레벨을 기본 경고값
 보다 아래로 변경하려면 원하는 상세 오류 정보 뿐 아니라 민감한 보안 관련 데이터
 도 포함하는 로그 파일을 생성해야 합니다.

UNIX에 Service Pages 설치

이 절에서는 UNIX 플랫폼에서 Service Pages를 설치 및 구성하는 방법에 대해 설 명합니다.

Service Desk에서 지원하는 UNIX 플랫폼 및 타사 소프트웨어 버전에 대한 정확 한 내용은 38페이지의 "요구 사항"을 참조하십시오.

아래 지침의 경우 Service Pages로 동일한 컴퓨터에서 하나의 Tomcat 프로세스만 실행하는 것으로 가정합니다. 부하 조정을 위해 더 많은 Tomcat 프로세스가 필요하 면 Tomcat 설명서의 *Workers* 절을 참조하십시오.

Service Pages 설치

시스템에 Tomcat이 이미 설치되어 있으면 Service Page를 설치하기 전에 중지해 야 합니다. Tomcat을 중지할 때는 다음을 사용합니다.

<Tomcat>/bin/shutdown.sh

설치 과정을 시작하기 전에 Java 1.3이 해당 경로에 설치되어 있는지 확인합니다. 48페이지의 "타사 소프트웨어"를 참조하십시오. JDK 1.3 홈 폴더가 JAVA_HOME 환경 변수에 포함되어 있는지도 확인합니다.

HP-UX에 Service Pages 설치

HP-UX 플랫폼에서 Service Pages를 설치하려면

- 1. HP-UX CD-ROM을 탑재합니다.
- # swinstall -s/<CD-ROM mount point>/servicepages/sdservicepages-4.5.depot을 실행하여 설치 관리자 대화 상자 인터페이스를 시작합니다.
- 3. Software Selection 대화 상자에서 sdservicepages을 선택합니다.

4. Action 메뉴에서 Mark for Install을 선택합니다.

5. Action 메뉴에서 Install을 선택합니다.

주
- 6. Install Analysis 화면에서 OK을 클릭합니다.
- 7. 설치가 완료되면 Done (완료)를 누릅니다.
- 8. /sbin/init.d/hpovsdserver 스크립트에서 Java 변수가 올바른지 확인 합니다. 기본 위치인 /opt/java1.3/bin/java에 Java가 설치되어 있지 않 은 경우 hpovsdserver를 편집해야 합니다.
- 9. 경로에 :/opt/java1.3/bin을 설정합니다.
- 10. DISPLAY 설정이 올바르게 내보내졌는지 확인합니다.
- 11. Service Desk 설치 화면의 File 메뉴에서 Exit를 선택합니다.

Sun Solaris에 Service Pages 설치

Sun Solaris에서 Service Pages를 설치하려면

- 1. Sun Solaris CD-ROM을 탑재합니다.
- 2. pkgadd -d/<탑재 지점>/servicepages/sdservicepages-4.5.pkg를 실행합니다.
- 3. servicepages을 선택하여 설치합니다.
- 4. /etc/init.d/hpovsdserver 스크립트에서 Java 변수가 올바른지 확인합 니다. 기본 위치인 /usr/bin/java에 Java가 설치되어 있지 않으면 hpovsdserver 파일을 편집해야 합니다. 파일을 편집하려면 다음과 같이 합 니다.
 - a. /usr 디렉토리에 java 항목이 있으면 먼저 이를 제거하거나 이름을 바꿉 니다.
 - b. /usr 디렉토리에 심볼 링크를 작성합니다(명령 = ln -s /usr/j2sdk1_3_1_03 /usr/java).

Service desk 및 Service Pages 연결

/opt/OV/sd/servicepages/webapps/sd-sp45/WEB-INF/ 디렉토리에서 web.xml 파일을 편집해야 합니다. *sd_application_server* context 매개 변 수에 응용 프로그램 서버의 이름을 Named | Machine Name.Domain:ITP number와 같은 형태로 입력합니다. (Domain은 선택 사항입니다.) 응용 프로그램 서버가 Service Pages와 동일한 컴퓨터에 있다면 LOCALHOST를 응용 프로그램 서 버 호스트 이름으로 사용할 수 있습니다. 주

다중 서버를 사용하고 있다면 네트워크 안에서 보다 가까운 서버를 선택하는 것이 좋으며 방화벽 문제도 고려해야 합니다.

HP-UX를 사용하고 있다면 브라우저에 http://<사용자 호스트 이름 >:8081/index.html을 입력하여 Tomcat이 올바르게 작동하고 있는지 확인할 수 있습니다. Sun Solaris를 사용하는 경우에는 http://<사용자 호스트 이름 >:8080/index.html을 열어 확인할 수 있습니다. 테스트 페이지가 표시되면 Tomcat이 작동하고 있는 것입니다.

주의 문제 해결 시에는 \\service pages\logs 폴더에 생성되는 Tomcat의 Jasper 오류 로그를 확인합니다. \\service pages\conf\web.xml의 LogVerbosityLevel 매개 변수에서 Jasper 로그의 상세도 레벨을 기본 경고값 보다 아래로 변경하려면 원하는 상세 오류 정보 뿐 아니라 민감한 보안 관련 데이터 도 포함하는 로그 파일을 생성해야 합니다.

HP-UX에서 Service Pages 시작

/sdin/init.d/hpovsdservicepages start를 사용하여 Service Pages를 시작합니다.

/sdin/init.d/hpovsdservicepages stop을 사용하여 Service Pages를 중 단합니다.

Sun Solaris에서 Service Pages 시작

/etc/init.d/hpovsdservicepages start를 사용하여 Service Pages를 시 작합니다.

/etc/init.d/hpovsdservicepages stop을 사용하여 Service Pages를 중 단합니다.

Windows NT 및 2000에서 Service Pages 문제 해결

표준 설치 시작 화면에서 Install service pages(Service Pages 설치)를 눌러 Service Desk를 설치하면 Service Pages가 자동으로 구성됩니다. 사용자가 필요에 의해(오류 때문에) 수동으로 구성하거나 구성 문제 해결을 할 수도 있습니다. 그런 경우에는 다음 수동 설치 및 구성 지침을 따르십시오.

Service Pages를 설치할 때 다음 기본 디렉토리가 작성되어야 합니다. 컴퓨터에서 다른 디렉토리를 선택할 수도 있습니다.

• C:\Program Files\Hewlett-Packard\Openview\Service Desk 4.5\Service Pages

Service Desk에 대한 Service Pages 연결 확인

Service Pages에서 연결하여 데이터를 주고 받는 Service Desk 응용 프로그램 서 버의 이름은 정확하게 정의해야 합니다. 이 서버 이름은 <Service Desk>/Service Pages/WEB-inf/ 폴더에 있는 web.xml 파일에 들어 있습니다.

sd_application_server의 매개 변수 값은 Service Pages에 사용되는 Service Desk 응용 프로그램 서버가 설치된 시스템의 이름이어야 합니다.

서비스로서의 Tomcat 수동 설치

Service Desk를 사용하려면 Tomcat binary를 설치해야 하며 서비스로 수동 설치 가 가능합니다.

Tomcat을 수동으로 설치하려면

\\servicepages\bin\installtomcatservice.bat을 실행합니다.

설치를 확인하려면 Tomcat을 시작하고 웹 브라우저에 http://*your-host-name>*:8080/sd-sp45/index.html을 입력합니다. Service Page가 Tomcat 독립형 모드에서 시작됩니다. Tomcat 독립형 모드는 테 스트에만 사용됩니다. 실제 작업 환경에서는 사용하지 마십시오. 주의문제 해결 시에는 \\service pages\logs 폴더에 생성되는 Tomcat의
Jasper 오류 로그를 확인합니다. \\service pages\conf\web.xml의
LogVerbosityLevel 매개 변수에서 Jasper 로그의 상세도 레벨을 기본 경고값
보다 아래로 변경하려면 원하는 상세 오류 정보 뿐 아니라 민감한 보안 관련 데이터
도 포함하는 로그 파일을 생성해야 합니다.

8 Service Desk 에이전트 설치

이 장에서는 HP OpenView Service Desk 에이전트를 설치하고 실행하기 위해 해 야 할 일을 설명합니다.

Service Desk 에이전트

이 절에서는 Windows, HP-UX와 Solaris 플랫폼에서 Service Desk 에이전트를 설치하는 방법에 대해 설명합니다. 에이전트 시작에 대한 내용은 199페이지의 "Service Desk 에이전트 활성화"를 참조하십시오. Event Communicator에 대한 자세한 내용은 *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide*의 "Importing Service Events"를 참조하십시오.

Windows 플랫폼에 에이전트 설치

Windows NT 또는 Windows 2000 컴퓨터에 소프트웨어를 설치하려면 Windows 레지스트리를 변경할 수 있는 시스템 관리자 권한을 사용하여 계정에 로 그온해야 합니다. 권한이 충분하지 않으면 소프트웨어 설치를 계속할 수 없습니다.

Service Desk 에이전트를 설치하려면 우선 Java Runtime Environment(JRE 1.3)가 설치되어 있어야 합니다. JRE는 에이전트 메뉴에서 Install JRE 1.3(JRE 1.3 설치) 옵션을 사용하여 설치할 수 있습니다.

HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM에 있는 설치 프로그램을 사용하여 HP OpenView Service Desk 에이전트를 설치하십시오. Service Desk를 CD-ROM에서 컴퓨터 하드 디스크로 직접 설치하거나 Agent 폴더의 내용을 공유 드라이브로 복사하여 네트워크 드라이브를 통해 설치할 수 있습니다. Agent 폴더에 있는 setup.exe를 사용하면 공유 폴더에서 클라이언트를 설치할 수 있습니다.

Service Desk 에이전트도 자동으로 설치할 수 있습니다. 196페이지의 "완전 자동 설치"를 참조하십시오.

주

HP OpenView Service Desk 에이전트를 설치하려면 다음 작업을 수행해야 합니다.

1. CD-ROM 드라이브에 HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM 을 넣습니다. 시작 화면이 표시됩니다. 시작 화면이 표시되지 않으면 CD-ROM 드라이브의 루트에서 setup.exe를 두 번 누릅니다. 화면에 시작 화면이 표시 되면 Install Service Desk(Service Desk 설치)를 누릅니다.





주

setup.exe를 두 번 눌러 설치 프로그램을 실행할 수 없으면 다음과 같은 절차를 시 도합니다. CD-ROM 드라이브를 눌러 DOS 대화 상자를 열고 설치할 폴더를 찾은 다음 setup.exe 파일을 실행합니다.



에이전트 설치

<text>

그림 8-2

그림 8-3

Install JRE 1.3 Install Agent Install Service Event service desk 4.5 **OVW6** Integration **MOM Integration** invent Service Desk Menu streamline service delivery and support

3. Integrations Menu 화면에서 Install Agent를 누릅니다.

에이전트 메뉴

190



4. 에이전트 Agent InstallShield Wizard의 시작 화면이 표시됩니다. 계속하려 면 Next(다음)을 누르고, 설치를 중단하려면 Cancel(취소)을 누릅니다.

그림 8-4 Agent Wizard Welcome 대화 상자



5. 다음을 누르면 사용권 계약 대화 상자가 표시됩니다. 계속하려면 I accept the terms in the license agreement를 선택하고 Next를 누릅니다. 이렇게 하면 모든 사용권 조항에 동의하는 것이므로 계약 내용을 자세히 읽기 바랍니다.

그림 8-5 에이전트 라이센스 대화 상자

🖶 hp OpenView service desk 4.5 agent - InstallShield V	Wizard	×
License Agreement Please read the following license agreement carefully.) ^B
DEFINITIONS		-
a) "Software" means one or more programs capable of operatin a controller, processor or other hardware Product ("Device"). Software is either a separate Product, included with another Product ("Bundled Software"), or fixed in a Device and not removable in normal operation ("Firmware").	gon	
b) "Use" means storing, loading, installing, executing, or displaying Software on a Device.		•
I accept the terms in the license agreement I do not accept the terms in the license agreement notal/Shield		
< Back	Next > Cance	1

6. Customer Information 대화 상자가 표시되면 User Name(사용자 이름) 및 Organization(조직)이름을 입력합니다. Anyone who uses this computer 또는 Only for me 옵션 버튼을 선택합니다. Anyone who uses this computer를 선택하면 모든 사용자가 해당 컴퓨터를 통해 Service Desk를 사용할 수 있습니다. Only for me를 선택하는 경우 다른 사용자가 로그온하면 Start(시작) 메뉴에 Service Desk 바로 가기가 표시되지 않습니 다. 계속하려면 Next(다음)을 누릅니다.

그림 8-6 Agent Customer Information 대화 상자

🞼 hp OpenView service desk 4.5 agent - InstallShield Wizard		×
Customer Information Please enter your information.		•
User Name:		
Customer Inc.		
Organization:		
Customer Inc.		
Install this application for:		
C Only for me (HP OpenView)		
InstallShield		
< <u>B</u> ack <u>N</u> ext >	Cancel	

7. Destination Folder 대화 상자가 표시되면 이 폴더는 Service Desk 소프트 웨어를 설치할 폴더입니다. 기본으로 표시되는 폴더에 소프트웨어를 설치하지 않으려면 Change를 누르고 다른 설치 폴더를 입력해야 합니다. 설치를 계속하 려면 Next(다음)을 누릅니다.

그림 8-7 Agent Destination Folder 대화 상자

👘 hp Open	/iew service desk 4.5 agen	t - InstallShiel	d Wizard	×
Destinati Click Ne>	on Folder At to install to this folder, or clic	k Change to insta	all to a different folder	invent a
	Install hp OpenView service d C:{Program Files\Hewlett-Pac 4.5\agent\	esk 4.5 agent to kard\OpenView\:	: service desk	hange
InstallShield -		< <u>B</u> ack	Next >	Cancel

8. 설치할 항목이 Agent Ready to Install 대화 상자에 표시되면 Next를 누르고 계속합니다.

그림 8-8 Agent Ready to Install 대화 상자

🖟 hp Open¥iew service desk 4.5 agent - InstallShield Wizard	x
Ready to Install the Program The wizard is ready to begin installation.	0
If you want to review or change any of your installation settings, click Back. Click Cancel to exit the wizard.	
Current Settings:	
Setup Type:	
Destination Folder: C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\service desk 4.5\agent\ User Information: Name: Customer Inc. Company: Customer Inc.	
I InstallShield	

- 9. 진행 화면에 설치되는 파일이 표시됩니다.
- 10. 모든 파일이 설치되면 agent installation Completed 화면이 표시됩니다. 설치 프로그램을 종료하려면 Finish를 누릅니다.

Windows 에이전트 서비스 설치

Service Desk 4.5는 Windows 서비스로 실행할 수 있습니다. 이 경우 서버를 재시 작하면 서비스가 시작됩니다

서비스를 설치하려면 \\agent\bin 디렉토리에 들어 있는 installagentservice.bat 파일을 실행합니다.

Installagentservice.bat에서는 Service Desk가 기본 디렉토리 구조에 따라 설치된 것으로 가정하므로 Service Desk 4.5를 다른 대상 폴더에 설치한 경우 해당 위치에서 사용할 bat 파일을 편집해야 합니다.

특정 응용 프로그램 서버에 에이전트 서비스를 구성할 수는 있지만 Service Desk 4.5의 에이전트는 멀티캐스트를 사용하여 설치 여부를 알리므로 이것이 반드시 필 요하지 않을 수도 있습니다. 특정 응용 프로그램 서버에 에이전트 서비스를 구성하려면 installatagentservice.bat 파일을 편집하여 다음에 추가합니다. -params com.hp.ifc.ev.ag.sdalocal.AppAgent <servername> -stop

서비스를 설치한 다음 에이전트가 데스크탑과 상호 작용하도록 해야 합니다. 그렇지 않으면 에이전트의 출력 내용(예를 들어, 배너)을 볼 수 없습니다. 이 옵션을 사용하 려면 HP OpenView Service Desk 4.5 에이전트 등록 정보를 열고 Log On(로그 온) 탭을 누른 다음 다음 사용자로 Log On As: System Account(로그온: 시스 템 계정)을 누르고 Allow Service to Interact with Desktop 확인란을 선택합니다.

완전 자동 설치

agent 폴더에서 DOS 프롬프트로 setup.exe/S/v/qn을 실행하여 Service Desk 에이전트를 설치할 수 있습니다. 이 명령줄의 스위치는 다음과 같은 기능을 합 니다.

- /S는 완전 자동을 의미합니다.
- /v는 뒤의 옵션을 msi(설치 관리자) 패키지로 전달합니다.
- /on은 사용자 인터페이스가 없음을 의미합니다.
- 주 /S 스위치는 대문자이며 앞뒤에 공백을 하나씩 둡니다. 명령줄 스위치에 대한 자세 한 내용은 Windows 2000 온라인 도움말에 있는 Microsoft 설치 관리자 관련 문서 를 참조하십시오. 이 명령은 NT 및 2000에서 모두 사용할 수 있습니다. 온라인 도 움말 항목은 Windows 2000에만 있습니다.

Unix 플랫폼에 에이전트 설치

HP-UX 또는 Sun Solaris 플랫폼에 Service Desk 에이전트를 설치할 수 있습니다.

설치 과정을 시작하기 전에 Java 1.3이 해당 경로에 설치되어 있는지 확인합니다. 48페이지의 "타사 소프트웨어"를 참조하십시오.

HP-UX 플랫폼

Service Desk 에이전트 설치는 HP-UX용 패키지 양식에서 사용할 수 있습니다. 표준 HP-UX 설치 도구 swinstall과 swremove를 사용하여 에이전트를 설치할 수 있으며, 설치 도구는 Service Desk 4.5 HP-UX CD-ROM에 있습니다. 설치를 시작하기 전에 시스템이 설치 요구 사항과 일치하는지 38페이지의 "요구 사항"를 참 조하여 확인하십시오.

Service Desk 에이전트를 설치하려면 다음을 수행하십시오.

- 1. HP-UX CD-ROM을 탑재합니다.
- 2. 루트로 로그온합니다.
- 3. 에이전트 소프트웨어를 설치하려면 # swinstall -s /<탑재 지점 >/agent/sdagent-4.5.depot을 실행합니다.
- 4. 72페이지의 단계 3의 지침을 따르십시오.
- 5. /sbin/init.d/hpovsdagent 스크립트에서 Java 경로가 올바른지 확인합 니다. 74페이지의 단계 6을 참조하십시오.

Sun Solaris 플랫폼

Solaris에서 Service Desk 에이전트 설치는 pkgadd 프로그램을 사용하여 수행할 수 있습니다. HP-UX 설치와는 다르게 Solaris의 pkgadd에 대한 그래픽 사용자 인터페이스가 없습니다. 이는 명령줄에 설치할 제품을 지정해야 함을 의미합니다.

주

에이전트를 설치하려면 다음을 수행하십시오.

- 1. pkgadd -d /<탑재 지점>/agent/sdagent-4.5.pkg을 실행합니다.
- 2. /sbin/init.d/hpovsdagent 스크립트에서 Java 경로가 올바른지 확인합 니다. 77페이지의 단계 3을 참조하십시오.

UNIX에서 에이전트를 사용할 때의 명령 오류

HP-UX와 Solaris 플랫폼에서 Service Desk 에이전트를 사용할 때 다음 문제가 발생할 수 있습니다.

에이전트의 목적은 프로세스를 시작하는 것입니다. 명령을 찾아서 시작하는데 성공 하면 에이전트는 이를 보고하지만 종료 명령이나 종료 코드를 기다리지 않습니다. 이는 명령 자체가 오류일 수 있음을 뜻합니다.

에이전트는 UNIX에서 exec 시스템 호출군을 사용하여 명령을 수행합니다. 이것은 방향지정을 수행하는 중간 쉘이 없기 때문에 방향지정이 일어나지 않음을 뜻합니다. 에이전트에서 logserver.txt를 통해 명령 수행이 성공했음이 보고되더라도 실 제로는 그 작업이 수행되지 않았을 수도 있습니다.

Service Desk 에이전트 활성화

에이전트는 데이터베이스 또는 사용자 인터페이스(UI) 규칙을 실행할 모든 컴퓨터 에 설치해야 합니다. 이 절에서는 Windows NT, 95 또는 2000이나 HP-UX 또는 SUN Solaris에서 실행되는 컴퓨터 시스템에서 에이전트를 활성화하는 방법에 대 해 설명합니다.

Windows 98, NT, 2000 또는 XP

에이전트를 설치한 후 다음과 같이 활성화할 수 있습니다.

- 1. Start(시작) 메뉴에서 Programs(프로그램)을 선택합니다.
- 2. 프로그램 메뉴에서 hp OpenView Service Desk 4.5를 선택합니다.
- 3. hp OpenView service desk 4.5 하위 메뉴에서 Agent (에이전트)를 선택합 니다.
- 4. 에이전트 하위 메뉴에서 Start Agent(에이전트 시작)을 누릅니다.

Windows 95

에이전트를 설치한 후 다음과 같이 활성화할 수 있습니다.

Start(시작) 메뉴에서 Programs(프로그램), HP OpenView Service Desk, Service Desk agent(Service Desk 에이전트)를 선택합니다. 또한 시작 메 뉴에 이 명령을 입력해도 됩니다.

HP-UX 플랫폼에서 에이전트 실행

/sbin/init.d/hpovsdagent start를 사용하여 에이전트를 시작합니다. /sbin/init.d/hpovsdagent stop을 사용하여 에이전트를 중지합니다. /sbin/init.d/hpovsdagent status를 사용하여 에이전트의 상태를 봅니다.

주

보안 상의 이유로 사용자는 에이전트를 루트로 실행하면 안됩니다.

Sun Solaris 플랫폼에서 에이전트 실행

/etc/init.d/hpovsdagent start를 사용하여 에이전트를 시작합니다. /etc/init.d/hpovsdagent stop을 사용하여 에이전트를 중지합니다. /etc/init.d/hpovsdagent status를 사용하여 에이전트의 상태를 봅니다.

보안 상의 이유로 사용자는 에이전트를 루트로 실행하면 안됩니다.

주

9 통합 설치

이 장에서는 HP OpenView Service Desk 통합 설치를 하는 동안 해야 할 일을 설 명합니다.

통합

통합 도구는 Service Desk에 외부 응용 프로그램의 서비스 이벤트를 전달하는 데 사용합니다. 통합 설치에는 queuing 이벤트를 위한 도구, 서비스 이벤트 전송용 sd_event 프로그램 및 HP OpenView Operations(OVO)와 Microsoft Operations Manager(MOM)의 통합용 파일이 포함됩니다.

통합 도구는 이벤트와 규칙을 실행하려는 모든 응용 프로그램 서버에 설치해야 합니 다. OVO와 MOM 통합 소프트웨어를 설치하는 위치에 Service Desk 에이전트도 함께 설치해야 합니다.

데이터베이스 및 UI 규칙을 실행하는 Service Desk 에이전트는 통합 도구와 함께 설치할 수 있지만 이 경우에 분리되어 설치됩니다(8장, 185페이지의 "Service Desk 에이전트 설치" 참조).

Windows NT4 및 2000에 통합 도구 설치

Windows NT 또는 2000 컴퓨터에 소프트웨어를 설치하려면 시스템 관리자 권한 을 사용하여 계정에 로그온해야 합니다.

HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM에 있는 설치 프로그램을 사 용하여 HP OpenView Service Desk 통합을 설치하십시오. Service Desk를 CD-ROM에서 컴퓨터 하드 디스크로 직접 설치하거나 CD-ROM의 내용을 공유 폴 더로 복사하여 네트워크 드라이브를 통해 설치할 수 있습니다.

또한 htmlpage 폴더의 setup.html 파일을 두 번 눌러 열고 웹 페이지의 Installation Program 링크를 선택하여 설치를 시작할 수도 있습니다. 이 파일 은 앞서 설명한 방법으로도 사용할 수 있습니다.

OVO 및 MOM 통합 소프트웨어를 설치하는 위치에 Service Desk 에이전트도 함 께 설치해야 합니다. 이에 대해서는 8장, 185페이지의 "Service Desk 에이전트 설 치"를 참조하십시오.

integrations 폴더에서 DOS 프롬프트로 setup.exe/S/v/qn을 실행하여 Service Desk 통합을 설치할 수 있습니다. 명령줄 옵션에 대한 자세한 내용은 Windows 2000 온라인 도움말에 있는 Microsoft 설치 관리자 관련 문서를 참조하 십시오. 이 명령은 NT 및 2000에서 모두 사용할 수 있지만 온라인 도움말 항목은 Windows 2000에만 있습니다. HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM에 있는 설치 프로그램을 사용하여 HP OpenView Service Desk 통합 소프트웨어를 설치하십시오.

1. CD-ROM 드라이브에 HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM 을 넣습니다. 시작 화면이 표시됩니다. 시작 화면이 표시되지 않으면 CD-ROM 드라이브의 루트에서 setup.exe를 두 번 누릅니다. 화면에 시작 화면이 표시 됩니다. Install Service Desk를 누릅니다.





주

setup.exe를 두 번 눌러 설치 프로그램을 실행할 수 없으면 다음과 같은 절차를 시 도합니다. CD-ROM 드라이브를 눌러 DOS 대화 상자를 열고 설치할 폴더를 찾은 다음 setup.exe 파일을 실행합니다.





그림 9-2 Install Menu

그림 9-3

3. Integrations Menu에서 서비스 이벤트, OVO 또는 MOM 같은 설치할 통합 을 선택합니다. 통합 구성 요소에 대한 설치 마법사가 표시됩니다.



Integrations Menu

4. Integrations InstallShield Wizard의 시작 화면이 표시됩니다. 계속하려면 Next(다음)을 누릅니다.

그림 9-4 Integrations InstallShield Wizard - Welcome 대화 상자



5. License Agreement 대화 상자가 표시됩니다. 계속하려면 I accept the terms in the license agreement 확인란을 선택하고 Next를 누릅니다. 이렇게 하면 모든 사용권 조항에 동의하는 것이므로 계약 내용을 자세히 읽기 바랍니다.

그림 9-5 Integration License Agreement 대화 상자

hp OpenView service desk 4.5 serv	vice event - InstallShield Wizard	×
License Agreement Please read the following license agree	ement carefully.	
. DEFINITIONS		
a) "Software" means one or more program a controller, processor or other hardware Software is either a separate Product, inch Product ("Bundled Software"), or fixed in removable in normal operation ("Firmware)	ns capable of operating on Product ("Device"). uded with another a Device and not re").	
 b) "Use" means storing, loading, installing displaying Software on a Device. 	, executing, or	Ŧ
• I accept the terms in the license agree	ment	
I do not accept the terms in the license	e agreement	
istallShield		
	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext >	Cancel

6. 그러면 Destination Folder 대화 상자가 나타납니다. 이 폴더는 통합 소프트 웨어를 설치할 폴더입니다. 기본으로 표시되는 폴더에 소프트웨어를 설치하지 않으려면 Change를 누르고 다른 설치 폴더를 입력해야 합니다. 설치를 계속하 려면 Next를 누릅니다.

그림 9-6 Integration Destination Folder 대화 상자

🞼 hp Open'	/iew service desk 4.5 servi	ce event - Ins	stallShield Wizard	×
Destinati Click Nex	on Folder At to install to this folder, or clic	k Change to inst	all to a different folder	
	Install hp OpenView service d C:{Program Files\Hewlett-Pac 4.5\event\	esk 4.5 service kard\OpenView\	event to: service desk	<u>C</u> hange
InstallShield -		< <u>B</u> ack	Next >	Cancel

7. Integration Ready to Install 대화 상자에는 설치될 항목의 목록이 표시됩니다. 파일을 설치하려면 Install Now를 누르고, 이전 대화 상자에서 내용을 변경하려면 Back을 누릅니다.

그림 9-7 Integration Ready to Install 대화 상자



8. 설치 프로그램을 풀고 파일을 읽는 동안 화면에 진행 모니터가 표시됩니다. 언 제든 Cancel을 눌러 설치를 중단할 수 있습니다.

그림 9-8 Installing the Integration 대화 상자

👘 hp Open	/iew service desk 4.5 service event - InstallShield Wizard
Installing The prog	hp OpenView service desk 4.5 service event ram features you selected are being installed.
13	Please wait while the InstallShield Wizard installs hp OpenView service desk 4.5 service event. This may take several minutes.
	Status:
	Generating script operations for action:
InstallShield –	
	< <u>B</u> ack Next > Cancel

통합 설치 Windows NT4 및 2000에 통합 도구 설치

9. 설치가 완료되면 InstallShield Wizard Completed 대화 상자가 표시됩니다. 설치 프로그램을 마치려면 Finish를 누릅니다. 설치가 완료됩니다.

그림 9-9 InstallShield Wizard Completed 대화 상자



HP-UX에 서비스 이벤트 설치

서비스 이벤트 프로그램 설치는 HP-UX용 패키지 양식에서 사용할 수 있습니다. 표 준 HP-UX 설치 도구 swinstall과 swremove를 사용하여 서비스 이벤트 프로그 램을 설치할 수 있으며, 설치 도구는 Service Desk 4.5 HP-UX CD-ROM에 있습 니다. 설치를 시작하기 전에 시스템이 설치 요구 사항과 일치하는지 "38페이지의 요 구 사항"를 참조하여 확인하십시오.

서비스 이벤트 프로그램을 설치하려면 다음과 같이 합니다.

- 1. HP-UX CD-ROM을 탑재합니다.
- 서비스 이벤트 소프트웨어를 설치하려면 # swinstall -s /<탑재 지점 >/event/sdevent-4.5.depot을 실행합니다.

DISPLAY 환경 변수가 제대로 설정된 X-windows 디스플레이에서는 그래픽 사용자 인터페이스가 표시됩니다. 화면에는 Service Desk 에이전트의 depot 파일이 표시되지만 컴퓨터에는 sdevent-4.5.depot이 표시됩니다. 설치 시 에도 마찬가지입니다. 터미널 사용자에게는 전체 화면 문자 기반 인터페이스가 표시됩니다.

3. 설치할 제품 중 하나를 선택하려면 마우스 왼쪽 버튼을 눌러 해당 제품을 선택 한 후 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 Mark for Install(설치 선택)을 선택합 니다. Agent(에이전트)를 누릅니다.

통합 설치 **HP-UX에 서비스 이벤트 설치**

그림 9-10 설치 선택 - X-windows 디스플레이



4. Actions(액션) 메뉴에서 Install (analysis)(설치(분석))를 선택합니 다. 다음 대화 상자가 표시되면 설치 프로세스를 볼 수 있도록 Logfile(로그 파일) 버튼을 누릅니다.

그림 9-11	설치(분석) - X-windows 디스플레이
---------	---------------------------------

🖌 SD Install - Software Selection (fox-ova) - 🗆 × File View Options Actions Help Source:foxglove:/tmp/ Open Item Target: foxglove:/ Close Leon <u>C</u>lose Level Only software compati Match What Target Has for selection. Top (Bundles and Prod Add Software Group... 1 of 1 selected Save Software Group... Marked? Size(Kb) Name ormation Arch Manage Patch Selection Change Source... Add Hew Codeword Change <u>T</u>arget... Install... Show Description Of Software... <u>M</u>ark For Install Unmark For Install Change Product Location...

5. 설치가 제대로 실행되지 않으면 오류 메시지가 나타납니다. 오류 메시지가 없으면 OK(확인)을 눌러 설치할 수 있습니다. 설치 진행 과정에서는 필요한 모든 파일을 복사하고, 시스템 시작과 동시에 자동으로 시작되고 시스템 종료와 함께 자동으로 중단되도록 시스템의 실행 수준 디렉토리에 항목을 작성합니다.

그림 9-12 로그 파일 - X-windows 디스플레이

🗶 Install Analysis (fox-ova)	
After Analysis has completed, press 'OK' to p to return to prior selection screen.	roceed, or 'CANCEL'
Target : foxglove:/ Status : Ready Products Scheduled : 1 of 1	
Product Summary Logfile Disk S	Space Re-analyze
OK Cancel	Help

- 6. 설치 후 종료 명령을 선택하여 File(파일) 메뉴에서 프로그램을 종료할 수 있 습니다.
- 7. /sbin/init.d/hpovsdevent 스크립트에서 Java 경로가 올바른지 확인합 니다. 74페이지의 단계 6을 참조하십시오.

Sun Solaris에 서비스 이벤트 설치

Solaris에서 서비스 이벤트 설치는 pkgadd 프로그램을 사용하여 수행할 수 있습니 다. HP-UX 설치와는 다르게 Solaris의 swinstall에 대한 그래픽 사용자 인터페 이스가 없습니다. 이는 명령줄에 설치할 제품을 지정해야 함을 의미합니다.

서비스 이벤트 프로그램을 설치하려면 다음과 같이 합니다.

- 1. Sun Solaris CD-ROM을 탑재합니다.
- 2. pkgadd -d /<탑재 지점>/event/sdevent-4.5.pkg를 실행합니다.
10 설치 후 작업

이 장에서는 HP OpenView Service Desk 설치를 마친 후 수행해야 하는 작업에 대 해 설명합니다. 여기에서는 라이센스 키를 얻고 삽입하는 방법과 Service Desk를 설치하여 첨부 파일에 대해 FTP 서버를 작업하는 방법을 설명합니다.

라이센스

Service Desk 4.5에서는 세 종류의 라이센스가 지원됩니다.

• 이름이 지정된 사용자 라이센스:

이름이 지정된 사용자 라이센스를 사용하면 라이센스에 명기된 이름이 지정된 최대 사용자 수를 초과하지 않는 한 연결되어 있는 사용자 수와는 상관 없이 Service Desk 그래픽 사용자 인터페이스(GUI)에 액세스할 수 있는 지정된 수 의 Service Desk 사용자 계정을 만들 수 있습니다. 이 계정은 응용 프로그램에 항상 액세스할 수 있어야 하는 시스템 관리자 및 주요 사용자에게 주로 적합합 니다. 이름이 지정된 사용자는 동시에 최대 세 개의 세션까지 액세스할 수 있습 니다.

• 동시 사용자 라이센스:

동시 사용자 라이센스를 사용하면 연결되어 있는 이름이 지정된 사용자를 제외 하고 Service Desk에 동시에 액세스할 수 있는 지정된 수의 Service Desk 사 용자 계정을 만들 수 있습니다. 원하는 만큼의 동시 사용자 계정을 만들 수 있지 만 Service Desk에 동시에 액세스할 수 있는 동시 사용자 계정의 수는 라이센 스에 지정된 범위를 초과할 수 없습니다. 동시 사용자는 동시에 다중 세션에 액 세스할 수 있지만 각각의 세션은 개별적인 동시 사용자로 간주됩니다.

• 모듈 라이센스:

모듈 라이센스를 사용하면 이름이 지정된 사용자와 동시 사용자 모두 모듈 라이 센스에 명기된 모듈에 액세스할 수 있습니다.

하나 이상의 이름이 지정된 사용자 라이센스나 동시 사용자 라이센스 또는 두 라이 센스 모두와 함께 하나 이상의 모듈 라이센스가 항상 필요합니다.

Service Desk 4.5에서 차단된 계정(삭제는 되지 않았으나 설정 해제된 사용자 계정) 은 라이센스와 상관이 없습니다.

Service Desk 4.5에서는 이름이 지정된 사용자 계정 및 동시 사용자 계정과 함께 통합 계정과 Service Pages 계정을 무제한으로 만들 수 있습니다. 이 계정을 사용 하면 Service Desk 통합 또는 Service Pages에만 액세스할 수 있으며 Service Desk GUI에는 액세스할 수 없습니다.

Service Desk 4.5 관리자 콘솔의 라이센스 대화 상자는 Service Desk의 이전 버전 보다 더 많은 정보를 제공합니다. 각각의 라이센스에 대해 다음 정보가 제공됩니다.

- 라이센스 유형: 이름이 지정된 사용자, 동시 사용자 또는 모듈
- 라이센스 키
- 사용자 수
- 만료일
- 상태: 활성 또는 비활성(만료)

라이센스 대화 상자에는 또한 이름이 지정된 사용자, 동시 사용자의 수 전체가 표시 되며 모든 라이센스 모듈의 이름이 표시됩니다. 이 전체는 도움말 메뉴의 정보 대화 상자에도 표시됩니다.

Service Desk 3.0에서 Service Desk 4.5로 업그레이드하는 고객은 Service Desk 3.0에 모듈이 있었더라도 모듈에 기초한 라이센스가 적용되지 않았다는 점에 유의해야 합니다. Service Desk 3.0에서는 모든 모듈 영역이 제한 없이 사용 가능 했습니다. 그러나 Service Desk 4.5에서는 모듈에 기초한 라이센스를 엄격히 적용 하고 있습니다. 따라서 모든 모듈에 대한 라이센스를 얻지 않은 업그레이드 고객은 라이센스되지 않은 모듈에만 적용되는 필드를 통해 입력하거나 표시한 데이터에 액 세스할 수 없게 될 수도 있습니다. 이 데이터는 손실되거나 삭제된 것이 아니며 고객 데이터베이스에 계속 보관되어 있습니다. 고객이 적절한 라이센스를 얻으면 다시 액 세스할 수 있습니다.

라이센스 키 얻기

인터넷에서 또는 로컬 응답 센터나 HP 암호 센터에 요청해서 Service Desk에 대한 영구 라이센스 키를 얻을 수 있습니다.

인터넷에서 라이센스 키를 얻으려면 다음 작업을 수행하십시오.

- http://www.webware.hp.com으로 이동해서 Generate product passwords를 선택한 후 Next를 누릅니다.
- 2. 등록 증명서에 있는 주문 번호를 입력하고 Next(다음)을 누릅니다.
- 3. Service Desk 제품 이름을 누릅니다. 확인란을 표시해야 합니다. 제품에 No LTUs available이라고 표시되어 있으면 대리점이나 암호 센터에 문의하여 도움을 받으십시오.
- 4. Service Desk 제품 이름을 선택한 후 사용자가 가지고 있는 라이센스 번호 (LTUs)를 입력해야 합니다. 이 번호는 구매 물품에 대한 사용자 번호입니다.

주

주

5. IP 주소 필드에 0.0.0.0을 입력합니다.

6. 필요한 경우 나머지 필드에 이름, 주소 및 회사 정보를 채웁니다. 입력이 끝나면 라이센스 키를 브라우저 페이지에서 받을 것인지 전자 우편을 통해 받을 것인지 를 선택합니다.

Service Desk에 라이센스 키를 입력할 때는 인용 부호 없이 정확하게 입력하십시 오(대소문자 구분).

라이센스 키 변경

HP OpenView Service Desk는 60일 기한의 라이센스 키와 함께 제공됩니다. 그 기간이 지난 후 또는 원한다면 그 이전에 Service Desk에서 라이센스 키를 조절해 야 합니다. 라이센스 키는 데이터베이스에서 변경됩니다. 모든 클라이언트 서버에 대해 별도로 라이센스 키를 조절할 필요는 없습니다. 데이터베이스에서 라이센스 키 를 변경하면 모든 클라이언트 서버의 라이센스 키가 자동으로 변경됩니다.

라이센스 키를 조절하려면 다음 작업을 수행하십시오.

- 1. Service Desk를 시작합니다.
- 2. Tools(도구) 메뉴에서 System(시스템)을 선택합니다.
- 3. System Panel(시스템 패널) 분기를 누르거나 관리자 콘솔에서 System Panel(시스템 패널) 아이콘을 두 번 누른 다음 License(라이센스)를 두 번 누릅니다.
- 4. 라이센스 대화 상자에 이름이 지정된 사용자, 동시 사용자 및 사용자에게 사용 권한이 부여된 Service Desk 모듈의 수를 포함한 현재 라이센스 키가 표시됩 니다. 이름이 지정된 사용자는 라이센스 약정에 이름이 지정된 사용자이고, 동 시 사용자는 동시에 로그온할 수 있는 지정된 수의 사용자로서 계정 수가 훨씬 많습니다. Add (추가)를 눌러 추가 라이센스를 입력합니다.

주의 라이센스에서 허용된 범위를 초과하는 수의 사용자 계정을 만들어서는 안됩니다. 만
 일 영구 라이센스에 허용된 범위를 초과하는 사용자를 만들기 위해 임시 라이센스 키
 를 사용했다면 임시 라이센스 키가 만료되기 전에 초과 사용자를 삭제해야만 합니다.

이를 지키지 않을 경우 만료일에 모든 Service Desk 액세스가 불가능해집니다.

5. 새 라이센스 대화 상자에는 License key(라이센스 키) 필드와 Annotation(주석) 필드의 두 필드가 있습니다. 라이센스 키와 주석을 제공된 대로(인용 부호 없이) 정확히 입력하고 OK(확인)을 누릅니다.

파일 첨부를 위한 Service Desk 설정

Service Desk에는 Service Desk 항목에 첨부 파일을 포함시키는 기능이 있습니 다. Service Desk 4.5에서 첨부 파일은 FTP 서버를 통해 처리합니다. FTP 서버로 는 임의의 타사 제품을 사용할 수 있습니다. 사용하는 서버가 어떠한 것이건 Service Desk를 해당 서버와 통신할 수 있도록 구성해야 합니다. Service Desk를 구성하기 전에 FTP 서버에 Service Desk에 대한 사용자 계정과 폴더를 만들어야 합니다.

주

네트워크의 바이러스 감염을 방지하려면 ftp 서버에 바이러스 검사기를 설치하고 정 기적으로 첨부 파일을 검사하도록 예약하는 것이 좋습니다.

첨부 파일 서버 구성

첨부 파일 서버에 대해 Service Desk를 구성하려면

- 1. Service Desk 클라이언트에 관리자로 로그온합니다.
- 2. Tools(도구) 메뉴에서 System(시스템)을 선택합니다.
- 3. 관리자 콘솔에서 System Panel(시스템 패널)을 선택합니다.
- 4. 시스템 패널에서 Attachment Settings(첨부 설정)아이콘을 두 번 누릅니 다. 첨부 파일 설정 대화 상자가 표시됩니다.
 - Service Desk에서 서버에 연결하는 데 사용할 Username(사용자 이름) (계정), Password(암호) 및 첨부 파일 서버의 Name(이름)을 입력합니다.
 - 첨부 파일 서버에서 첨부 파일을 저장하는 데 Target folder (사용할 폴 더)인 대상 폴더의 경로를 입력합니다. 이 설정을 구성하기 전에 해당 폴더를 미리 작성해 두어야 합니다.
 - 활성 FTP를 사용하지 않으려면 Use passive FTP(Passive FTP 사 용)을 선택합니다. passive FTP를 사용하면 전송 및 제어를 위한 특정 포 트를 여는 방화벽을 응용 프로그램 서버와 파일 서버 사이에 설정할 수 있는 이점이 있습니다.

- Test connection(연결 테스트)를 누르면 연결을 테스트할 수 있습니다. 연결 테스트를 수행하면 파일 서버에 test-<임의의 수>로 이름이 지정된 테스트 디렉토리가 작성됩니다. 이 디렉토리의 정보는 문제를 해결하는데 필요할 수 있습니다.
- Save attachments in background(백그라운드에서 첨부 파일 저 장) 확인란을 선택하면 첨부 파일을 백그라운드 작업으로 저장할 수 있으므로 항목 저장 작업이 지연되어도 사용자가 그러한 상황에 대해 신경쓰지 않을 수 있습니다. 네트워크 연결이 매우 느리고 시스템에서 저장 기능을 완료하는 데 비정상적으로 오랜 시간이 걸리는 경우 유용합니다. 이 기능은 연결이 느릴 때를 제외하고는 사용하지 않는 것이 좋습니다. 시스템은 첨부 파일이 성공적으로 저장되는 경우를 가정하며 저장이 실패해도 어떠한 통지도나타나지 않습니다. 저장이 실패하면 첨부 파일은 손실되고 파일을 호출하였으나 응답이 없는 상황이 발생할 때까지 이 문제에 대해 알 수 없으며 검색할 수도 없습니다.

설치 후 작업 **파일 첨부를 위한 Service Desk 설정**

그림 10-1	첨부 파일 설정 대화 상자 - 일반 탭	
	Attachment Settings	
	General Maintenance	
	Attachment Server	

cedenment Sect	ngs	<u> </u>
General Mainter	hance	
- Attachment Ser	ver	
Name		
User name		
Password		
Target folder		
Use Passiv	FTP	
	Test Connection	
Save attack	ment in background	
	OK Can	cel Apply

이전 버전의 Service Desk에서 업그레이드

Service Desk 4.5는 플랫폼에 구애받지 않으므로 더 이상 Microsoft Windows 운 영 체제만을 사용하지 않아도 됩니다. 이전 버전의 Service Desk에서 사용하던 첨 부 파일 폴더는 Windows 시스템에 작성되어 있으며 Windows 방식의 파일 이름 을 사용합니다. 플랫폼에 따른 제한성 탈피 및 국제화를 위해서는 첨부 파일 이름을 Service Desk 4.5에서 사용하는 숫자 값으로 변환해야 합니다. 따라서 파일 변환 및 이동이 필요합니다. 첨부 파일은 동일한 Windows 시스템에 남겨 둘 수 있지만 이를 변환하고 새로운 위치에도 저장해야 합니다. 첨부 파일 서버에서는 파일이 저 장된 폴더에 액세스할 수 있어야 합니다.

0.1 11

첨부 파일을 Service Desk 4.5에 사용하기 위해 이동하는 경우 클라이언트 시스템 에 로컬로 저장된 첨부 파일을 잃게 된다는 점을 명심해야 합니다. 또한 변환되지 않 은 새 첨부 파일을 수신하고 이전 폴더에 저장하는 새 서버의 구현과 이전 첨부 파일 의 변환 사이에는 시간의 차이가 있을 수 있습니다. 이전 버전의 Service Desk에서 업그레이드하기 위한 단계는 다음과 같습니다.

- 1. 하드 디스크에 로컬로 저장되거나 공유 드라이브에 저장된 첨부 파일은 손실됩니다.
- 업그레이드 이동을 수행하는 시점까지의 원래 첨부 파일을 모두 이전의 첨부 파 일 폴더에 복사했는지 확인합니다.
- 3. 이전의 첨부 파일 폴더를 백업합니다.
- 4. 타사의 첨부 파일 ftp 서버를 설치하고 구성합니다. Service Desk에 대해 사용 할 사용자 계정과 디렉토리를 작성해야 합니다. 이 사용자 계정에는 디렉토리에 액세스하는 데 필요한 권한이 있어야 합니다.
- 5. Service Desk와 Service Desk 데이터베이스를 업그레이드합니다. 업그레이 드 방법은 11장, 229페이지의 "이전 버전의 Service Desk에서 업그레이드"을 참조하십시오.
- 6. 222페이지의 "첨부 파일 서버 구성"에서 설명한 것과 같이 첨부 파일 ftp 서버 를 사용할 수 있도록 Service Desk를 구성합니다.
- 7. Windows CD-ROM에서 tools/convertsettings/ 폴더의 upgradeattachments.bat 변환 도구를 실행하여 이전 첨부 파일을 변환해 새 위치로 복사합니다. 이 작업은 관리자 콘솔에 액세스하는 데 사용되는 클라 이언트에서 수행해야 합니다. 즉 변환 도구를 실행하려면 이전 파일과 새 파일 저장소에 액세스할 수 있는 관리자 권한이 있어야 합니다. 이 작업은 기존 첨부 파일 저장소의 크기에 따라 시간이 좀 걸릴 수 있습니다. Service Desk 업그레 이드가 완료되고 첨부 파일 서버가 구성되면 이 루틴은 언제든 수행할 수 있습니다. 첨부 파일의 수가 많으면 야간 또는 업무가 한가한 시간에 변환을 수행하 도록 선택할 수도 있습니다. 테스트를 수행해본 결과 첨부 파일 데이터는 GB당 한 시간의 이동률을 보였습니다.
- 8. 226페이지의 "업그레이드 이동 작업 수행 후 첨부 파일 확인"의 설명에 따라 첨 부 파일 확인 루틴을 실행합니다.
- 9. 이전의 첨부 파일 폴더와 그 안의 내용은 삭제될 수 있습니다.

업그레이드 이동 작업 수행 후 첨부 파일 확인

변환 및 이동 도구를 실행한 후에는 첨부 파일 링크가 모두 올바른지 확인해야 합니 다. 해결되지 않은 링크(예를 들어, 로컬 드라이브 등에 있어서 복사되지 않은 첨부 파일 또는 삭제된 첨부 파일에 대한 링크)는 모두 제거해야 합니다. 첨부 파일 기능 의 성능을 유지하려면 이 프로세스를 정기적으로 실행하는 것이 좋습니다.

첨부 파일 링크를 확인하고 끊어진 연결을 제거하려면

- 1. Service Desk 클라이언트에 관리자로 로그온합니다.
- 2. Tools(도구) 메뉴에서 System(시스템)을 선택합니다.
- 3. 관리자 콘솔에서 System Panel (시스템 패널)을 선택합니다.
- 4. 시스템 패널에서 Attachments(첨부 파일)아이콘을 두 번 누릅니다. 첨부 파 일 설정 대화 상자가 표시됩니다. Maintenance(유지 보수) 탭을 선택합니다.

그림 10-2 첨부 파일 설정 대화 상자 - 유지 보수 탭

Attachme	ent Settings		? ×
General	Maintenance		
Check A	ittachments Click Check, to remove any references to attachments that are not available on the attachment server. This process may take time, depending on the amount of attachments.		Check
	ОКС	Cancel	Apply

- 5. 첨부 파일 Check(확인) 버튼을 누릅니다. 끊어진 연결을 제거하면 이를 다시 복원할 수 없다는 경고 메시지가 표시됩니다. 작업을 진행하지 않으려면 Cancel(취소)를 누릅니다. 계속하려면 확인을 누릅니다.
- 6. 대화 상자에 진행 상태가 막대로 표시되고 확인할 첨부 파일 링크 수 및 현재까 지 확인한 링크 수가 표시됩니다. 작업이 완료되면 연결이 끊어져서 제거된 첨 부 파일 링크의 수가 표시됩니다. Close(닫기)를 눌러 작업을 완료합니다.

설치 후 작업 **파일 첨부를 위한 Service Desk 설정**

11이전 버전의 Service Desk에서
업그레이드

이 장에서는 이전 버전의 Service Desk에서 Service Desk 4.5로 업그레이드하는 방법을 설명합니다.

소개

이전 버전의 Service Desk에서 업그레이드하는 방법은 *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*를 참조하십시오. 38페이지의 "요구 사항"에 나 와 있습니다.

이전 버전의 Service Desk에서 Service Desk 4.5으로 업그레이드하는 경우.

- 응용 프로그램 서버 설치 프로그램에 의해 새 폴더에 응용 프로그램 서버 파일 이 작성됩니다.
- 클라이언트 설치 프로그램에 의해 새 폴더에 새 클라이언트 파일이 작성됩니다.
- 데이터베이스 마법사에 의해 기본 데이터베이스 계정에서 참조하는 데이터베이 스의 내용이 업그레이드됩니다.
- **주의** 데이터베이스 백업을 가지고 있지 않은 한, 업그레이드가 완료되면 이전 버전의 Service Desk를 다시 설치할 수 없습니다.

Service Desk 도구 모음 설정은 각 클라이언트 컴퓨터의 개인용 프로파일 폴더에 저장되어 있습니다. Service Desk가 최신 버전으로 업그레이드되면 클라이언트 사용자는 Service Desk 도구 모음을 재설정(도구 모음을 마우스 오른쪽 버튼으로 누르고 Reset(재설정) 선택)하거나 새 바로 가기를 추가해야 합니다. 재설정을 선택하면 개인용 도구 모음 설정을 잃게 됩니다. 개인용 설정을 유지하려면 Service Desk의 새 기능에 대한 바로 가기를 새로 추가해야 합니다.

주 평가판을 사용한 후 Service Desk 4.5를 설치하는 경우 우선 평가판을 제거하는 것이 좋습니다. 평가판에서 4.5 버전으로 바꾸면 업그레이드가 아닌 전체 설치로 간주됩니다.

업그레이드 예비 작업

이전 버전의 Service Desk에서 Service Desk 4.5으로 업그레이드하기 전

- Service Desk 업그레이드를 수행할 컴퓨터의 제어판\서비스에서 실행중인
 Service Desk 서비스 및 Service Desk 에이전트를 중지하십시오. 일단 중지하면 수동으로 전환하거나 업그레이드를 실행하는 동안 비활성화해야 합니다. 설치 과정 동안 시스템이 재시작하기 때문입니다. 컴퓨터에 Service Pages가 설치되어 있는 경우에는 웹 서버 서비스도 중지하여 잠시 비활성화해야 합니다. 응용 프로그램 서버를 업그레이드한 후 서비스와 에이전트를 다시 시작하십시오.
- Service Desk 데이터베이스를 백업하십시오. 데이터베이스 백업을 가지고 있 지 않은 한, 업그레이드가 완료되면 이전 버전의 Service Desk를 다시 설치할 수 없습니다.
- CD-ROM의 tools\convertsettings 폴더(세 개의 CD-ROM 모두에 포 함되어 있음)를 기존 Service Desk 서버 폴더 아래의 임시 폴더로 복사한 다음 mergeaccounts.bat을 실행합니다. 그러면 같은 폴더에 server_settings.xml 파일이 생성됩니다. 업그레이드가 완료되면 이전 서 버가 제거되기 전에 이 파일을 Service Desk 4.5의 새 설치 서버 폴더로 복사합 니다(업그레이드 이후 작업, 단계 1).
- Oracle 데이터베이스를 사용할 경우 Service Desk 4.5에 이전 버전의 Service Desk의 sd.conf에는 필요하지 않은 추가 계정 데이터를 지정해야 합니다.
 Windows 플랫폼에서는 xml 파일을 새 폴더에 복사한 다음 구성 과정에서 포트 번 호와 SID 정보를 추가할 수 있습니다. HP-UX와 Sun Solaris에서는 xml 파일의 DS DSN 및 REPO DSN 매개 변수를 수동으로 편집해야 합니다. 데이터베이스 계 정 설정에 대한 상세 정보는 구성 파일 편집, 127페이지의 단계 2를 참조하십시오.
 - Service Desk 에이전트를 사용하고 있다면 이전 구성 요소를 제거하고 에이전 트를 다시 설치합니다.

• Service Pages를 사용하고 있다면 셀프 서비스 페이지, Java Servlet Development Kit(JSDK 2.0), JServ를 포함한 이전 셀프 서비스 페이지 구성 요소를 제거합니다. 그 다음 Service Desk 4.5의 새 구성 요소를 설치합니다.

Service Desk 응용 프로그램 서버 업그레이드

Service Desk 응용 프로그램 서버의 업그레이드는 Service Desk 응용 프로그램 서버의 설치와 마찬가지 효과를 가집니다. 자세한 설치 지침은 53페이지의 "응용 프 로그램 서버 설치"를 참조하여 표준 설치 또는 사용자 정의 설치를 수행합니다. 이 경우 다음 사항에 유의하십시오.

- 업그레이드를 수행하려면 해당 시스템에서 관리자 권한을 가지고 있어야 합니다.
- 설치 프로그램에 의해 Service Desk 4.5 디렉토리 구조 내의 하위 폴더에 새 파일이 작성됩니다. 업그레이드 설치 해제를 어렵게 만들거나 더 상위 버전의 Service Desk에 대한 향후 서비스 팩 및 업그레이드와 충돌을 일으킬 수 있으 므로 이전의 Service Desk 폴더를 사용하면 안됩니다.

업그레이드 이후 작업

- 1. 응용 프로그램 서버 업그레이드 설치가 끝나면 Windows 제어판의 프로그램 추가/제거에서 이전 서버를 제거합니다.
- 2. 데이터베이스를 업그레이드하려면 데이터베이스 구성 마법사를 실행합니다. hp OpenView service desk 4.5를 선택한 다음 시작 메뉴에서 run the database configuration wizard 옵션을 선택합니다. 데이터베이스 마 법사는 SQL 서버의 경우 83페이지에, Oracle의 경우 95페이지에 자세히 설명 해 두었습니다. 그러나 데이터베이스 업그레이드에 대한 자세한 내용은 234페 이지의 "Service Desk 데이터베이스 업그레이드"를 참조하십시오.
- 기본 service desk 계정이 올바른지 확인하십시오. 사용자 이름, 암호 및 서버 이름이 올바른지 확인하십시오. 이전 응용 프로그램 서버를 기본 설정과 다른 포트 번호에서 사용하고 있었다면 선택 포트 번호가 올바르게 지정되어 있는지 확인하십시오.
- 4. Service Desk 4.5 메뉴 옵션에서 계정 창을 열어 계정 세부 사항이 올바른지 확인한 다음 Accounts(계정) 탭을 선택하고 기본 계정을 찾아 Properties (등록 정보) 버튼을 누릅니다. Test Connection(연결 테스트) 버튼을 누르 면 Connection Successful(연결되었습니다.)가 표시되어야 합니다. 그렇 지 않으면 앞서 설명한 세부 항목을 확인합니다.

Service Desk 데이터베이스 업그레이드

주의	Service Desk 데이터베이스를 업그레이드하기 전에 모든 타사 응용 프로그램에서
	사용하던 Service Desk 데이터베이스 백업을 만들어 두십시오. 데이터베이스 백업
	을 가지고 있지 않은 한, 업그레이드가 완료되면 이전 버전의 Service Desk를 다시
	설치할 수 없습니다.

Service Desk 데이터베이스를 업그레이드하기 전에 Service Desk 응용 프로그램 서버를 업그레이드해야 합니다.

- 응용 프로그램 서버 업그레이드 설치가 끝나면 Service Desk 데이터베이스 업 그레이드를 위해 Database Configuration Wizard를 실행해야 합니다. Start(시작) 메뉴에서 run the database configuration wizard 옵 션을 선택하여 마법사를 시작합니다.
- 데이터베이스 마법사는 기본 데이터베이스 계정이 참조하는 Service Desk 데 이터베이스를 업그레이드합니다. 실제 제품용 데이터베이스를 업그레이드하기 전에 테스트 데이터베이스를 업그레이드하려면 우선 테스트 데이터베이스 계정 을 기본 데이터베이스 계정으로 만드십시오. 기본 데이터베이스 계정을 설정하 려면 237페이지의 "기본 데이터베이스 계정 설정"을 참조하십시오.

데이터베이스 마법사로 데이터베이스 업그레이드

Service Desk 데이터베이스 마법사를 다음과 같이 시작합니다.

- 단계 1. 작업 표시줄에서 Start(시작)를 누릅니다.
- 다계 2. Programs (프로그램)을 가리킨 다음 hp OpenView service desk 4.5를 가 리킵니다.
- 다계 3. application server를 선택한 다음 run the database configuration wizard를 선택합니다. 데이터베이스 마법사가 시작되면 시작 화면에서 Next를 누 릅니다.
- 다계 4. 다음 대화 상자가 표시됩니다. 두 가지 옵션이 있습니다. 새로운 데이터베이스를 만 들거나 이전 데이터베이스를 업그레이드할 수 있습니다. Upgrade Existing Database를 선택하고 Next를 누릅니다.

< Back

Next>

Cancel

그림 11-1 Figuration wizard 4.5 - 🗆 × Choose the action you want to perform Please choose whether you want to create a new service desk database or upgrade an existing database. O New, Database Opgrade, Existing Database Click Next to continue.

Create New or Upgrade Database 대화 상자

이전 버전의 Service Desk에서 업그레이드 Service Desk 데이터베이스 업그레이드

단계 5. Prepare for Database Upgrade 대화 상자가 열리고 현재 기본 데이터베이스의 세부 사항이 표시됩니다. 계속하려면 Next(다음)을 누릅니다. 업그레이드하려는 것과 다른 데이터베이스의 세부 사항이 표시되면 Accounts 버튼을 누릅니다. 구성 편집기가 표시되면 데이터베이스 Accounts(계정) 탭을 누르고 업그레이드하려는 데이터베이스 계정을 선택합니다. Set as Default(기본값으로 설정)을 누릅니 다. 이 때 서비스를 다시 시작하지 마십시오. Ok (확인)을 눌러 Database Configuration Wizard로 돌아갑니다. Refresh screen을 눌러 올바른 정보를 표시합니다. 새 기본 데이터베이스의 세부 사항이 표시됩니다. 업그레이드를 계속하 려면 Next를 누릅니다.

- 🗆 ×

그림 11-2 **Prepare for Database Upgrade** 대화 상자 is hp OpenView service desk database configuration wizard 4.5 Prepare for database upgrade The database will now be upgrade to the correct version. If you would like

	to use another existing datab pressing the Accounts buttor the default account. Please verify the information	ase account you can c 1 and make the databa below before proceedi	hoose one by se account you want ng!
	Datastore user: Repository user: Database: Database type: Version:		
invanl	Accounts Click Next to continue.		Refresh screen
		< Back	Next> Cancel

- 단계 6. 라틴 이외의 텍스트를 사용할 경우 필드에 공백을 추가로 할당하는 옵션을 지정할 수 있는 화면이 표시됩니다. 화면의 내용을 자세히 읽은 다음 필요한 옵션을 선택함 니다. 계속하려면 Next (다음)을 누릅니다.
- 단계 7. 업그레이드를 계속 진행할 것인지를 묻는 팝업 대화 상자가 표시됩니다. Yes를 누 릅니다. 업그레이드가 시작되며 진행 상태가 막대로 표시됩니다.
- 단계 8. 업그레이드 과정에서 오류가 발생하면 오류 목록 대화 상자가 표시됩니다. 대화 상 자에는 업그레이드를 계속할 것인지 묻는 메시지가 표시됩니다. Yes를 누르면 업그 레이드 과정은 9 단계로 진행됩니다. No를 선택하면 업그레이드 과정은 중단되지만 마법사는 로그 파일을 볼 수 있는 옵션을 진행합니다. 업그레이드를 다시 시작하기 전에 오류를 수정하고 데이터베이스를 복원해야 합니다.

단계 9. 작업이 완료되면 생성된 로그 파일을 볼 것인지를 묻는 대화 상자가 표시됩니다.

기본 데이터베이스 계정 설정

데이터베이스 계정을 기본 데이터베이스 계정으로 만들려면 다음을 수행하십시오.

단계 1. 작업 표시줄에서 Start(시작)을 누릅니다.

.

- 단계 2. Programs(프로그램)을 가리킨 다음 hp OpenView service desk 4.5를 가 리킵니다.
- 단계 3. open the server settings editor(서버 설정 편집기 열기)를 선택합니다
- **단계 4.** Server Configuration(서버 구성)대화 상자에서 Database Accounts(데 이터베이스 계정) 탭을 누릅니다.
- 단계 5. 기본 데이터베이스 계정으로 만들 데이터베이스 계정을 선택하고 Set As Default(기본값으로 설정)을 누릅니다.

Service Desk 클라이언트 업그레이드 준비

Service Desk 4.5 응용 프로그램 서버를 업그레이드한 다음 사용자가 Service Desk를 시작하기 전에 모든 Service Desk 클라이언트를 업그레이드하거나 하이 퍼링크를 통한 업그레이드 준비를 해야 합니다. 그렇지 않으면 Service Desk에 불량 하이퍼링크가 포함된 오류 메시지가 표시됩니다.

Service Desk 4.5로 업그레이드할 때는 새 Service Desk를 기존 버전과 나란한 디렉토리 트리에 설치합니다. Service Desk 4.5를 설치하기 전에 이전 버전은 삭제 해야 합니다. IT 전문가이든 일반 사용가이든간에 상관 없이, 업그레이드를 수행하 려면 해당 시스템에서 관리자 권한을 가지고 있어야 합니다.

HP OpenView Service Desk는 Service Desk 서버를 실행할 수 있는 플랫폼별 로 각기 다른 CD-ROM으로 제공됩니다. 그러나 Service Desk 클라이언트 소프트 웨어는 Windows 환경에서만 실행할 수 있으므로 Windows CD-ROM으로만 제 공됩니다. 이 절에서 CD-ROM에 대한 모든 참조는 Windows CD-ROM을 가리킵 니다.

다음 세 가지 방법으로 Service Desk 클라이언트를 업그레이드할 수 있습니다.

- CD-ROM에서 설치. CD-ROM에서 클라이언트를 업그레이드하려면 클라이언트 시스템의 CD-ROM 드라이브 또는 네트워크 상의 다른 CD-ROM 드라이브에 삽입되어 있는 Service Desk CD-ROM의 설치 프로그램을 사용하여 각 Service Desk 클라이언트 컴퓨터에 새 클라이언트 소프트웨어를 설치합니다.
- 공유 폴더를 통한 설치.
 공유 폴더에서 클라이언트를 업그레이드하려면 Service Desk 응용 프로그램 서버 컴퓨터 또는 네트워크 상의 다른 곳에 있는 공유 폴더에 액세스해서 각 Service Desk 클라이언트 컴퓨터에서 클라이언트 설치 프로그램을 시작합 니다.
- 하이퍼링크를 통한 설치.
 웹 서버를 사용할 수 있으면 웹 서버에 클라이언트 설치 프로그램을 놓습니다.
 또한 공유 폴더에 클라이언트 업그레이드 프로그램을 놓을 수도 있습니다.
 Service Desk에서 URL을 사용 가능하도록 만들면 사용자는 인트라넷을 사용
 하여 클라이언트를 업그레이드할 수 있습니다.

주

CD-ROM에서 클라이언트 PC로 설치

클라이언트 시스템의 CD-ROM 드라이브에 Service Desk Windows CD-ROM 을 넣으면 설치 프로그램이 자동으로 실행되고 Service Desk 시작 화면이 표시됩 니다. 145페이지의 "클라이언트 설치"의 설명에 따라 클라이언트 소프트웨어를 설 치합니다. 클라이언트 시스템의 자동 실행 기능이 해제되어 있는 경우 CD-ROM 드 라이브에 CD-ROM을 넣고 Client 폴더를 찾은 다음 Setup.exe를 두 번 누릅니 다. 네트워크로 연결된 CD-ROM 드라이브에 있는 CD-ROM을 사용할 경우 네트 워크를 통해 해당 파일을 찾습니다. 두 경우 모두 시작 화면은 표시되지 않으며 설치 마법사가 곧바로 실행됩니다.

업그레이드 설치를 시작하기 위해 클라이언트 폴더를 탐색할 때 다른 클라이언트 설 치 옵션은 제공되지 않습니다.

공유 폴더를 통한 업그레이드 준비

각 클라이언트를 네트워크 상의 공유 폴더 또는 네트워크 드라이브의 CD-ROM에 서 직접 업그레이드할 수 있습니다.

공유 위치에서 Service Desk 클라이언트를 업그레이드하려면 CD-ROM에 있는 Client 폴더의 내용 전체를 Service Desk 클라이언트 업그레이드에 사용하려는 공유 폴더로 복사합니다. 클라이언트는 폴더에 액세스 권한을 가지고 있어야 합니다.

하이퍼링크를 통한 업그레이드 준비

Service Desk 응용 프로그램 서버와 데이터베이스를 업그레이드한 다음 서버와 클 라이언트 버전 번호가 일치하지 않으면 Service Desk 클라이언트에서 하이퍼링크 오류 메시지가 표시됩니다. 사용자가 하이퍼링크를 누르면 Service Desk 클라이언 트가 업그레이드됩니다. 하이퍼링크를 사용하려면 다음 준비를 해야 합니다.

하이퍼링크에서 Service Desk 클라이언트를 설치하려면 CD-ROM에 있는 htmlpage 폴더의 내용을 웹 서버의 폴더 또는 공유 폴더로 복사합니다. Client 폴 더의 전체 내용을 CD-ROM에서 웹 서버 또는 사용하려는 공유 폴더로 복사합니다.

공유 폴더 또는 CD-ROM을 사용하여 하나 이상의 클라이언트를 업그레이드해야 합니다. 이 클라이언트는 Service Desk 관리자가 하이퍼링크를 설정할 때 필요합 니다.

주

マ 공유 폴더를 사용하여 하이퍼링크를 통해 설치하려는 경우 모든 Service Desk 사
 용자가 그 폴더에 액세스할 수 있는지 확인해야 합니다.

Service Desk 클라이언트 업그레이드 설치 프로그램의 위치를 오류 메시지에서 사용할 수 있도록 하려면 다음을 수행하십시오.

- **단계** 1. CD-ROM 또는 공유 폴더를 사용하여 업그레이드한 클라이언트를 관리자 계정으 로 시작합니다.
- 단계 2. Start(시작) 메뉴의 프로그램에서 hp OpenView service desk 4.5, client(클라이언트) 하위 메뉴로 이동하여 클라이언트를 시작할 수 있습니다.
- 단계 3. Service Desk 클라이언트 인터페이스의 도구 메뉴에서 System(시스템)을 선택하 면 관리자 콘솔이 표시됩니다.
- 단계 4. 관리자 콘솔에서 System Panel (시스템 패널)을 선택합니다.
- 단계 5. General Settings(일반 설정)을 두 번 누릅니다.
- **단계 6.** URL Of The Latest Software Version(최신 소프트웨어 버전의 URL)입 력란에 .exe 파일의 경로와 파일 이름을 입력합니다.
 - 웹 서버를 사용해서 파일을 사용 가능하도록 하려면 예를 들어 다음과 같이 http 프로토콜을 위한 URL을 입력합니다.
 http:\\mywebserver\client\HPOpenViewServiceDesk.exe
 이 예에서 mywebserver\client는 클라이언트 업그레이드 파일을 복사한 위치와 웹 서버의 이름입니다.
 - 공유 폴더를 사용해서 파일을 사용 가능하도록 만들려면 예를 들어 다음과 같이 파일 전송 프로토콜을 위한 URL을 입력합니다. file:\\myfileserver\myshare\HPOpenViewServiceDesk.exe 이 예에서 myfileserver\myshare는 클라이언트 업그레이드 파일을 복사 하는 공유 폴더와 파일 서버를 지정합니다.

Service Desk 응용 프로그램 서버를 업그레이드한 후 사용자가 Service Desk 클 라이언트를 시작하면 클라이언트 업그레이드 설치 프로그램으로 연결되는 하이퍼링 크를 제공한다는 메시지가 나타납니다. 클라이언트 업그레이드에 관한 자세한 지침 은 241페이지의 "Service Desk 클라이언트 업그레이드"를 참조하십시오.

Service Desk 클라이언트 업그레이드

클라이언트를 Service Desk 4.5로 업그레이드하는 방법에는 CD-ROM이나 공유 폴더로부터 직접 업그레이드하는 방법과 웹 서버를 가리키는 하이퍼링크를 통해 업 그레이드하는 방법의 세 가지가 있습니다.

\$\Frac{1}{238}\$
 \$\Product\$ \$\Produt\$ \$\Product\$ \$\Product\$ \$\Product\$ \$\Product\$ \$\Product\$ \$\

Client 폴더에서 DOS 프롬프트로 setup.exe/S/v/qn을 실행하여 Service
 Desk 클라이언트를 자동으로 설치할 수 있습니다. 명령줄 옵션에 대한 자세한 내용
 은 Windows 2000 온라인 도움말에 있는 Microsoft 설치 관리자 관련 문서를 참조
 하십시오. 이 명령은 NT 및 Windows 2000에서 모두 사용할 수 있지만 온라인 도
 움말 항목은 Windows 2000에만 있습니다.

CD-ROM을 통해 Service Desk 클라이언트 업그레이드를 시작하려면 다음을 수 행하십시오.

- 단계 1. Windows Settings(설정) 대화 상자에서 add/remove programs(추가/제거 프로그램)을 사용하여 이전에 설치한 클라이언트를 제거합니다.
- 단계 2. 145페이지의 "클라이언트 설치"의 설명에 따라 클라이언트를 설치합니다.
- 단계 3. 설치 프로그램의 시작 화면이 자동으로 표시되지 않으면 Windows 탐색기에서 CD-ROM 드라이브를 열고 setup.exe를 두 번 누릅니다.

Service Desk 에이전트 업그레이드

Service Desk 에이전트를 업그레이드하려면 에이전트를 다시 설치해야 합니다. 에 이전트를 다시 설치하기 전에 다음 사항을 고려하십시오.

- 새 에이전트를 설치하려면 먼저 이전 버전의 에이전트를 제거해야 합니다.
- 이전 버전의 에이전트가 설치되어 있는 각 컴퓨터의 에이전트를 업그레이드해
 야 합니다.

Service Desk 에이전트를 설치하려면 186페이지의 "Service Desk 에이전트"를 참조하십시오. Windows 98, NT, 2000 또는 XP 플랫폼에 Service Desk 에이전 트를 설치하려면 199페이지의 "Windows 98, NT, 2000 또는 XP"를 참조하십시 오. UNIX 플랫폼에 Service Desk 에이전트를 설치하려면 197페이지의 "HP-UX 플랫폼" 또는 197페이지의 "Sun Solaris 플랫폼"을 참조하십시오.

업그레이드 설치 해제

업그레이드 설치를 해제하고 이전 버전으로 돌아오는 것은 다음 조건에서만 가능합 니다.

- 이전 버전의 데이터베이스 백업을 가지고 있습니다.
- 업그레이드 이후 데이터베이스의 내용이 바뀌지 않았습니다. 업그레이드 이후 적용된 변경 사항은 업그레이드 설치 해제로 인해 잃게 됩니다.

업그레이드를 설치 해제하려면 다음을 수행하십시오.

- 단계 1. 업그레이드를 시작하기 전에 만들어 놓은 백업으로 데이터베이스를 롤백합니다.
- 단계 2. Service Desk 응용 프로그램 서버 컴퓨터에서 Windows 제어판의 추가/제거 기능 을 사용하여 Service Desk 업그레이드를 설치 해제합니다.
- 단계 3. 각 Service Desk 클라이언트 컴퓨터에서 Windows 제어판의 추가/제거 기능을 사용하여 Service Desk 업그레이드를 설치 해제합니다.

업그레이드 설치 해제 후 HP OpenView Service Desk 서비스는 응용 프로그램 서버 컴퓨터에서 제거됩니다. HP OpenView Service Desk 서비스를 다시 설치하 고 시작하려면 다음을 수행하십시오.

- 단계 1. 이전 버전에 제공된 CD-ROM을 사용하여 서비스 팩을 포함한 이전 버전의 Service Desk 서버를 다시 설치합니다. 다시 설치하는 버전에 함께 제공되는 설치 설명서를 사용합니다.
- 단계 2. 이전 버전에 제공된 CD-ROM을 사용하여 서비스 팩을 포함한 이전 버전의 Service Desk 클라이언트를 다시 설치합니다. 다시 설치하는 버전에 함께 제공되는 설치 설명서를 사용합니다.

주

이전 버전의 Service Desk에서 업그레이드 업그레이드 설치 해제

12 서비스 팩 릴리스

Service Desk 4.5이 최고 품질의 응용 프로그램이 될 수 있도록 노력하겠습니다. 최적의 수행을 보증하려면 문제에 대한 해결책이 제공되어야 합니다. 이 장에서는 Service Desk 4.5 서비스 팩을 얻는 방법에 대해 설명합니다.

서비스 팩

이 장에서는 서비스 팩을 사용하여 작업하는 방법에 대한 일반적인 개요가 제공됩니 다. 항상 서비스 팩과 함께 제공되는 문서를 먼저 읽으십시오. 서비스 팩의 문서에는 설치 및 제거 절차에 대한 설명이 들어 있습니다.

서비스 팩을 사용하면 Service Desk 응용 프로그램 서버와 Service Desk 클라이 언트를 최신 소프트웨어 패치를 사용하여 업그레이드할 수 있습니다. 이후에 출시될 각 서비스 팩에는 이전 서비스 팩에서 사용할 수 있도록 작성된 패치 전체가 포함되 어 있습니다. 클라이언트와 서버의 버전이 서로 다른 경우 클라이언트 또는 서버 중 하나를 서비스 팩을 사용하여 업그레이드해야 한다는 메시지가 클라이언트에 전달 됩니다.

서비스 팩 얻기

HP OpenView 패치 웹 사이트(http://ovweb.external.hp.com/cpe/patches)에 서 최신 서비스 팩을 다운로드하거나 공급업체에 최신 서비스 팩 CD-ROM을 주문 할 수 있습니다.

서비스 팩 설치

먼저 Service Desk 응용 프로그램 서버에 서비스 팩을 설치해야 합니다. 그런 다음 Service Desk 클라이언트에 서비스 팩 설치를 준비할 수 있습니다. 사용자가 Service Desk를 시작할 때 서비스 팩을 설치할 수 있도록 절차를 설정하거나 각각 의 클라이언트를 CD-ROM을 통해 개별적으로 설치할 수 있습니다.

서비스 팩 제거

서비스 팩 폴더 삭제 만으로 서비스 팩을 제거할 수는 없습니다. 제거 절차는 서비스 팩 문서에서 제공하는 지침을 따르십시오.

13 Service Desk 제거

이 장에서는 로컬 시스템에 상주하는 파일과 구성 요소 제거를 포함하여 시스템에서 HP OpenView Service Desk 소프트웨어를 제거하는 작업을 설명합니다. 또한 제 거되지 않는 파일 목록에 대해서도 설명합니다.

Windows 2000 또는 NT 4에서 제거

windows 플랫폼에서 Service Desk의 각 부분을 제거할 때 windows 표준 기능을 사용합니다. Windows 2000 및 NT4의 경우에는 제거 과정에 있어 미세한 차이가 있습니다. Windows 제거 지침을 따르십시오.

제거할 구성 요소가 Windows 서비스로 설치되어 있을 경우에는 구성 요소를 제거 하기 전에 먼저 서비스를 제거합니다.

제어판을 사용하여 HP OpenView Service Desk를 제거할 수 있습니다.

- 1. Windows Start(시작) 버튼을 누릅니다. 시작 메뉴에서 Settings(설정)을 선택합니다. 하위 메뉴에서 Control Panel(제어판)을 선택합니다.
- 2. Add/Remove Programs(프로그램 추가/제거)아이콘을 두 번 누릅니다.
- 3. 목록에서 서버, 클라이언트, 에이전트 등과 같은 제거하려는 HP OpenView Service Desk 구성 요소를 선택하고 Remove(제거)를 누릅니다. 한 번에 구성 요소 하나만 제거할 수 있으며 각 구성 요소에 대해서는 작업을 반복해야 합니다.
- 4. 구성 요소를 제거할 것인지 확인하는 팝업 대화 상자가 표시됩니다. OK(확인) 을 눌러 위 3단계에서 선택한 HP OpenView Service Desk 구성 요소를 제거 합니다.
- 5. 제거 진행 상태를 보여주는 대화 상자가 표시됩니다. 진행률이 100%가 되면 제 거 작업이 완료되었음을 알리는 팝업 대화 상자가 표시됩니다. OK(확인)을 눌 러 절차를 마칩니다.

제거 중에 제거되지 않는 파일

제거 프로그램에서는 원래 설치에 포함되었던 파일만 제거할 수 있습니다. 직접 제 거하지 않는 것이 좋은 특정 파일에 대한 정보는 다음 절을 참조하십시오.

Service Desk 서버 제거 과정에서 제거되지 않는 파일

캐시, 구성 설정, 로그 파일 및 서비스 팩 같은 서버용 변수 설정 파일은 제거 프로그 램을 통해 제거되지 않습니다. 이러한 파일은 수동으로 제거할 수 있습니다.

Service Desk 클라이언트 제거 과정에서 제거되지 않는 파일

아래 목록의 파일을 제거할 수 있지만 해당 목록을 제거하면 시스템에 부정적인 영 향을 줄 수 있습니다. Microsoft HTML 도움말 업데이트를 제거하면 HTML 브라 우저에서의 수행 문제가 발생할 수 있습니다. 따라서 이 파일은 제거하지 않는 것이 좋습니다.

• %Windir%\system32 디렉토리에 설치되는 DLL 파일.

```
    전체 설치:
MSVBVM60.DLL
    통합:
msvcp60.dll
```

```
mfc42.dll
msvcrt.dll
```

- %CommonFiles%\Software Sheridan Shared에 있는 OCX 컨트롤: sstbars2.ocx
- %CommonFiles%\Software GridEx Shared에 있는 OCX 컨트롤: GridEx20.ocx GridExFix.dll
- %CommonFiles%\Software FX Shared에 있는 OCX 컨트롤: CFX4032.ocx CFX4Data.dll SfxBar.dll
- Software Suprasoft Shared: PSuite.ocx
- Microsoft Java Virtual Machine
- Microsoft Data Access Components 2.6
- %Windir%\system32 폴더에 있는 Microsoft HTML 도움말 업데이트: hhctrl.ocx itircl.dll itss.dll hh.exe

HP-UX에서 제거

HP-UX 시스템에서 Service Desk를 제거하려면 HP-UX에서 swremove 명령을 사용합니다. 제거할 Service Desk 응용 프로그램을 선택하도록 하는 대화 상자가 표시됩니다.

제거 중에 제거되지 않는 파일

제거 프로그램에서는 원래 설치에 포함되었던 파일만 제거할 수 있습니다.

Service Desk 서버 제거 과정에서 제거되지 않는 파일

캐시, 구성 설정, 로그 파일 및 서비스 팩 같은 서버용 변수 설정 파일은 제거 프로그 램을 통해 제거되지 않습니다. 이러한 파일은 수동으로 제거할 수 있습니다.

Sun Solaris에서 제거

Service Desk 응용 프로그램을 제거하려면 pkgrm 명령을 사용합니다.

제거 중에 제거되지 않는 파일

제거 프로그램에서는 원래 설치에 포함되었던 파일만 제거할 수 있습니다.

Service Desk 서버 제거 과정에서 제거되지 않는 파일

캐시, 구성 설정, 로그 파일 및 서비스 팩 같은 서버용 변수 설정 파일은 제거 프로그 램을 통해 제거되지 않습니다. 이러한 파일은 수동으로 제거할 수 있습니다. Service Desk 제거 Sun Solaris에서 제거
A 문제 해결

이 절에서는 Service Desk를 실행하거나 서버에 연결할 때 발생할 수 있는 문제와 방지 방안을 설명합니다. Service Desk GUI/콘솔을 시작하면 Service Desk 사용 시 발생하는 문제를 해결하기 위한 온라인 도움말을 참조할 수 있습니다.

설치 문제 해결

이론상으로는 Service Desk 4.5 설치가 문제없이 제대로 완료되어야 하지만 Service Desk 4.5은 미세하게 조절되는 제품이어서 가끔 하드웨어나 소프트웨어 구성의 작은 변동으로 예기치 못한 결과가 발생할 수 있습니다. 이 절에는 일어날 수 있는 다양한 문제 시나리오와 해당 문제의 해결책이 포함되어 있습니다.

여기에서 설명한 문제의 목록은 결코 포괄적인 것이 아닙니다. 이 절에서 제기되지 않은 문제 또는 여기서 주어진 해결책을 시도한 경우에라도 문제가 발생하는 경우에는 HP OpenView 지원 웹 사이트(http://www.openview.hp.com/services/)를 방문하여 해당 지역의 OpenView 지원 방법에 대한 링크를 누르십시오.

설치 취소 후 다시 설치

Windows에서 설치 과정을 취소하면 설치 프로그램은 Cancel (취소 버튼)을 누르 기 전까지 설치한 구성 요소를 제거합니다. 제거 진행 상태를 보여주는 대화 상자가 표시됩니다. Windows에 데이터가 보존되며 Service Desk 설치를 시도한 적이 있 다는 기록이 저장됩니다.

Service Desk를 다시 설치할 때 설치 진행 방법을 선택하도록 하는 창이 표시되며 옵션은 다음과 같습니다.

- Modify을 누르면 사용자 정의 설치 화면이 표시되고 설치할 구성 요소를 선택 할 수 있습니다.
- Repair을 선택하면 표준 설치를 진행합니다.
- Remove를 누르면 남아 있는 Service Desk 구성 요소를 컴퓨터에서 완전히 제 거합니다.

그림 A-1 Program Maintenance 대화 상자



Windows 플랫폼에서 서버에 연결할 수 없음

Service Desk를 시작할 때 서버에 연결할 수 없을 경우에는 설치가 완료되었는지 확인하십시오. 예를 들면 응용 프로그램 서버를 설치한 다음에는 데이터베이스를 설 정하는 Database Configuration Wizard를 실행해야 합니다. Oracle 또는 SQL 서버 데이터베이스를 설치하지 않은 경우에는 Service Desk가 작동되지 않습니다.

설치 진행의 모든 단계가 완료되었으면 설치 오류가 없는지 확인하십시오. 이 작업 을 수행하려면 Service Desk 홈 폴더에 있는 logserver.txt 파일과 사용자의 Windows 프로필에 있는 logclient.txt 파일을 확인하십시오. 이 파일을 읽어 보면 문제 원인에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. 예를 들면 데이터베이스와 서버의 버전이 서로 다르다는 메시지가 표시될 수 있습니다.

설치와 관련된 문제를 나타내는 메시지가 없는 경우 콘솔 모드에서 응용 프로그램 서버를 시작하십시오. 콘솔 프로그램으로 응용 프로그램 서버를 시작하려면 다음을 수행하십시오.

- 1. Start(시작) 메뉴에서 Settings(설정)을 선택하고 Control Panel(제어 판)을 엽니다.
- Control Panel(제어판)에서 Services(서비스) 아이콘을 두 번 누르고 서 비스 대화 상자에서 HP Service Desk service(HP Service Desk 서 비스)를 선택합니다.

- 3. Service Desk가 서비스로 실행되는 것을 중지하려면 Stop(중지) 버튼을 누릅 니다.
- 4. Windows 탐색기에서 C:\program files\Hewlett
 Packard\OpenView\Service Desk 4.5\Server\bin 폴더를 찾고
 sdserverservice.exe를 두 번 누릅니다. 콘솔 프로그램으로 실행되는 응용
 프로그램 서버의 DOS 상자가 표시됩니다.
- 5. Service Desk 클라이언트 프로그램을 재시작합니다. unable to connect to server(서버에 연결할 수 없음)이라는 메시지가 계속 나타나는 경우에는 시스템을 재시작하고 다시 시도하십시오.

버전 번호

logserver.txt에 응용 프로그램 서버와 데이터베이스의 버전 번호가 서로 다른 것으로 표시된다면 동일 시스템에서 이전 Service Desk 설치가 제대로 제거되지 않은 경우일 수도 있습니다.

설치 중 ActiveX 오류 메시지

Service Desk에서 사용되는 ActiveX 컨트롤과 관련된 문제입니다. 특정 ActiveX 컨트롤이 등록된 경우 Windows에는 설치 중 오류 메시지가 나타납니다. 이 메시지 는 regsvr32.exe 제목의 대화 상자에 나타나는 응용 프로그램 오류입니다. Service Desk 작업에 영향을 주지 않는 경우에는 오류 메시지를 무시할 수 있습니다.

색인

가

계정 Windows 시작 계정, 32, 68 공백, 91 구성 Service pages, 178 기호 Euro 기호, 43, 44

나

네트워크, 35

다

다국어, 43 다중 서버, 36, 70, 126, 182 데모 데이터, 92 데이터 교환, 36 데이터 파일, 110 데이터베이스 계정 업그레이드, 231 응용 프로그램 서버, 설치, 55, 71, 77, 82 Oracle, 작성, 41 SQL 서버, 작성, 44 데이터베이스 덤프, 32 도움말, 254

라

라이센스 키, 217 라이센스 키 변경, 220 라이센스 키, 변경, 220 로그 파일, 126, 255

마

만료, 라이센스, 220 명령 오류, 198 문제 해결 설치 프로그램, 56, 148, 173, 188, 204 제거, 248, 250, 251

바

바로 가기, 151 방화벽, 36, 126, 139, 182 버전 번호 서버, 데이터베이스 불일치, 256 소프트웨어, 34 안내서 내용 테스트됨, 15 파일, 31 보안, 199, 200 부하 조정, 127 서버 클라이언트 비율, 35 서버 가중치, 127 서버 상태, 127 서버 설치, 29 Windows NT/2000, 55 서비스 팩, 246 설치 서버, 29 옵션, 29 진행, 30 클라이언트, 29, 145 파일, 31 수동 FTP, 222 시간 제한, 125 시스템 관리자 계정,88 권한, 55, 145, 187, 203 기술 수준, 15 역할, 44 DBA 그룹, 100

아

아키텍처, 3계층, 28 에이전트 활성화, 199 연결 마법사, 158 연결 풀, 130 완전 자동 설치, 143, 157, 187, 196 요구 사항 정보, 15 응용 프로그램 서버, 29 인바운드 전자 우편, 36 인터넷, 167, 219

자

작업 환경 크기, 116 제거, Service Desk, 248 지원, 254

차

첨부 파일, 222 변환, 225

카

클라이언트 설치, 145

색인

공유 폴더, 142 자동 실행, 143 하이퍼링크, 142, 143 CD-ROM, 142 Windows NT/2000, 145 클라이언트 인터페이스, 127

타

테스트 데이터베이스, 234 테이블 스페이스, 110 통합 Windows NT/2000, 202

파

과일 설치됨, 31 제거되지 않음, 248, 250, 251 포트 번호, 137, 231

하

하부 구조, 34 하이퍼링크를 통한 설치 공유 폴더, 144, 240 업그레이드, 238 호스트 문자열, 129 확장, 35

D

DOS 문제 해결, 256 서버 설치, 56 에이전트 설치, 188 클라이언트 설치, 148 통합 설치, 204 SSP 설치, 173

Е

Euro 기호, 43, 44 Exec 명령, 198

F

FTP 서버, 222

Н

HP 암호 센터, 219 HP-UX, 168, 198 에이전트 활성화, 199 Service Desk 에이전트, 186 HTML, 167, 169 HTTP, 133, 138

Ι

IP 주소, 132 IP 포트, 132 ITP, 131

J

Java Development Kit, 49, 178 Java Runtime Environment, 48, 58, 187 Java Virtual Machine, 49, 145 클라이언트 설치, 145

M

MOM, 206

0

Oracle, 139 Oracle 데이터베이스, 255 기본 최적화 규칙, 43 작성, 41 Oracle 인스턴스 식별자, 100, 129 OVO, 206

\mathbf{S}

Service Desk 에이전트 HP-UX 플랫폼, 197, 213 Solaris 설치, 197, 216 Windows NT/2000, 186 Service Desk, 제거, 248 Service pages, 167 공유 설치, 168 독립형 설치, 168 업그레이드, 168 클래스 파일, 168 SMTP, 135, 138 Solaris, 198 에이전트 활성화, 199 Service Desk 에이전트, 186 SP 구성, 168 SQL 서버, 139 데이터베이스 등록 정보, 44 수동 작성, 44

액세스, 47 연결할 수 없음, 255 요구 사항, 44 로그인 등록 정보, 45 Enterprise Manager, 44

Т

Tabular Data Stream, 139 TCP/IP, 131, 137 Tomcat, 168

U

Unicode, UTF8, 43, 169

W

Windows 2000 서버 설치, 55 에이전트 활성화, 199 클라이언트 설치, 145 통합, 203 Service Desk 에이전트, 187 Windows 95 에이전트 활성화, 199 Windows 98, 145 Windows NT 서버 설치, 55 안내서 내용 테스트됨, 15 에이전트 활성화, 199 클라이언트 설치, 145 통합, 203 Service Desk 에이전트, 187 SP 구성, 168

X

XML, 123, 178 X-windows, 213