

Peregrine

ServiceCenter

**Manuel d'installation client/serveur
pour Unix**

Version 5.1

Copyright © 2002 -2003 Peregrine Systems, Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated et ne peuvent être utilisées ou divulguées qu'avec la permission écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce livre, en tout ou partie, ne peut pas être reproduit sans la permission préalable écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce document fait référence à de nombreux produits par leur nom commercial. Dans la plupart des cas, si ce n'est dans la totalité, leurs désignations sont des marques commerciales ou des marques déposées de leur société respective.

Peregrine Systems® et ServiceCenter® sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Ce document et le logiciel décrit dans ce manuel font l'objet d'un accord de licence ou de non-divulgaration et ne peuvent être utilisés ou copiés que dans le cadre des termes de l'accord. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modifications sans préavis et n'engagent pas Peregrine Systems, Inc. Contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. pour vérifier la date de la version la plus récente de ce document.

Les noms de sociétés et de personnes utilisés dans la base de données de référence et dans les exemples des manuels sont fictifs et visent à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existante ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence.

Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc., par e-mail à l'adresse support@peregrine.com.

Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc., par e-mail à l'adresse doc_comments@peregrine.com.

Cette édition s'applique à la version 5.1 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, États-Unis
Téléphone : 800.638.5231 ou 858.481.5000
Télécopie : 858.481.1751
www.peregrine.com



Table des matières

	Démarrage	5
	Connaissances requises.	6
	Comment contacter l'assistance clientèle	7
	Site Web CenterPoint	7
	Siège social.	7
	Amérique du Nord et Amérique du Sud	8
	Europe, Asie/Pacifique, Afrique	8
	Contacteur les Services éducatifs	8
Chapitre 1	Avant de commencer l'installation	9
	Plate-forme requise	10
	Configuration requise	10
	Ressources du serveur	12
	Autres informations	12
Chapitre 2	Instructions d'installation	15
	Étapes préliminaires	16
	Installation du client et du serveur ServiceCenter	18
	Installation du client Java.	20
	Mise à jour du code d'autorisation de ServiceCenter	21
	Utilisateurs nommés	22
	Taille du segment mémoire du client Java	22
	Configuration du serveur pour des langues autres que l'anglais.	23
	Ressources de noyau requises	23
	Serveur AIX	24

	Serveur HP-UX.	24
	Serveur Linux	26
	Serveur Solaris	27
	Taille de l'ensemble de données du serveur AIX	29
Chapitre 3	Fonctionnement de ServiceCenter	31
	Connexion à un serveur distant	32
	Démarrage de ServiceCenter	32
	Connexion en mode texte	32
	Exécution des scripts shell	33
	Démarrage des processus en arrière-plan à l'aide de scstart	34
	Arrêt des processus en arrière-plan à l'aide de scstop	34
	Affichage de l'état du système.	36
	Vérification des paramètres du noyau Unix	36
Chapitre 4	SCEmail	37
	Démarrage de SCEmail.	38
	Utilisation du courrier électronique avec ServiceCenter	38
	Envoi de courrier ServiceCenter aux utilisateurs de la messagerie électronique	38
	Erreurs et courrier retourné	39
	Paramètres facultatifs	39
Annexe A	Informations supplémentaires	41
	Arborescence des répertoires de ServiceCenter.	42
	Utilisation de TCP/IP	43
	Spécification de l'hôte serveur et du nom de service	43
	Modification du paramètre system.	47
	Utilisation d'autres bases de données.	47
Annexe B	Exemples.	49
	Index	53

Démarrage

Bienvenue dans le *Manuel d'installation client/serveur pour Unix*. Ce manuel détaille l'installation du client et serveur Windows de ServiceCenter. Suivez les étapes de ce manuel pour procéder à l'installation.

Le *Manuel d'installation client/serveur pour Unix* contient les chapitres suivants :

- *Démarrage* décrit ce manuel et ce que vous devez savoir. Ce chapitre contient des informations sur le support du produit, la configuration système requise pour le serveur ou le client Unix ServiceCenter et l'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc.
- *Avant de commencer l'installation* page 9 décrit la configuration système requise ainsi que d'autres informations à connaître avant d'installer ServiceCenter. Ce chapitre détaille les ressources du client et du serveur, ainsi que l'arborescence des répertoires du serveur.
- *Instructions d'installation* page 15 décrit les étapes pour installer le client et/ou le serveur ServiceCenter sur un système Unix, et indique comment mettre à jour votre code d'autorisation si vous procédez à une migration d'une licence d'évaluation vers une licence permanente.
- *Fonctionnement de ServiceCenter* page 31 décrit la procédure de vérification de l'installation de ServiceCenter.

- *SCEmail* page 37 répertorie les étapes pour démarrer et utiliser SCEmail, composant de ServiceCenter qui permet aux utilisateurs et/ou aux applications d'envoyer des messages par voie électronique.
- *Informations supplémentaires* page 41 contient des informations complémentaires destinées aux administrateurs système concernant l'installation et l'exécution de ServiceCenter.

Connaissances requises

Pour tirer le meilleur parti des instructions de ce manuel, vous devez bien connaître Peregrine Systems ServiceCenter et la plate-forme d'installation. Vous trouverez davantage d'informations dans les guides suivants :

- Pour obtenir des informations sur une plate-forme particulière, consultez la documentation relative à cette plate-forme.
- Pour obtenir des informations sur la personnalisation de votre environnement à l'aide de paramètres, consultez le manuel *ServiceCenter Technical Reference*.
- Avant d'exécuter le serveur ServiceCenter, consultez le *Manuel de l'utilisateur de ServiceCenter*.
- Pour obtenir des informations relatives à l'administration et la configuration, consultez le *Manuel de l'administrateur système de ServiceCenter* ou encore le *Manuel d'administration des applications ServiceCenter*.
- Pour obtenir des informations sur la configuration de la base de données, consultez le manuel *ServiceCenter Database Management and Administration Guide*.
- Pour obtenir une copie de ces manuels, téléchargez les versions au format PDF sur le site Web CenterPoint à l'aide d'Adobe Acrobat Reader, application également disponible sur ce site. Pour plus d'informations, consultez la section *Site Web CenterPoint* Vous pouvez également commander des copies imprimées de la documentation par l'intermédiaire de votre représentant commercial Peregrine Systems.

Comment contacter l'assistance clientèle

Pour obtenir de plus amples informations et une assistance concernant cette nouvelle version ou ServiceCenter en général, contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems.

Site Web CenterPoint

Vous trouverez également des informations sur la compatibilité des versions, la configuration matérielle et logicielle requise, et d'autres questions relatives à la configuration sur le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse :

<http://support.peregrine.com>

- 1 Connectez-vous à l'aide de votre ID de connexion et votre mot de passe.
- 2 Sélectionnez **Go (Aller)** pour **CenterPoint**.
- 3 Pour accéder à des informations relatives à la configuration et la compatibilité, sélectionnez **ServiceCenter** sous **My Products (Produits)** en haut de page.

Remarque : Pour des informations sur les sites de support locaux, sélectionnez **Whom Do I Call? (Qui dois-je appeler ?)** sous **Contents (Contenu)** dans la partie gauche de la page, pour afficher les **Peregrine Worldwide Contact Information (Coordonnées mondiales de Peregrine)**.

Siège social

Adresse : Peregrine Systems, Inc.
Attn : Support clientèle
3611 Valley Centre Drive
San Diego, CA 92130, États-Unis

Téléphone : +1 (858) 794-7428

Télécopie : +1 (858) 480-3928

Amérique du Nord et Amérique du Sud

Téléphone : +1 (800) 960-9998 (États-Unis et Canada uniquement - appel gratuit)
+1 (858) 794-7428 (Mexique, Amérique Centrale et Amérique du Sud)

Télécopie : +1 (858) 480-3928

E-mail : support@peregrine.com

Europe, Asie/Pacifique, Afrique

Pour obtenir des informations sur les bureaux locaux, consultez la section *Site Web CenterPoint* page 7. Vous avez également la possibilité de contacter le *Siège social*.

Contactez les Services éducatifs

Des formations sont proposées pour l'ensemble de la gamme de produits Peregrine, y compris ServiceCenter.

Des informations actualisées concernant nos offres de formation sont disponibles par l'intermédiaire de ces contacts principaux ou à l'adresse :

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

Adresse : Peregrine Systems, Inc.
Attn : Services éducatifs
3611 Valley Centre Drive
San Diego, CA 92130, États-Unis

Téléphone : +1 (858) 794-5009

Télécopie : +1 (858) 480-3928

1 Avant de commencer l'installation

CHAPITRE

Ce chapitre décrit la configuration système requise pour installer le client/serveur ServiceCenter sur un système Unix. Lorsque votre système est prêt, vous pouvez procéder à l'installation en respectant les instructions du chapitre suivant.

Lisez attentivement ces sections pour vous assurer que votre système est prêt :

- *Plate-forme requise* page 10
- *Configuration requise* page 10
- *Ressources du serveur* page 12
- *Autres informations* page 12

Plate-forme requise

Pour des informations complètes sur la plate-forme requise et la compatibilité, consultez la section *Site Web CenterPoint* page 7.

Configuration requise

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

- Espace disque :
 - 400 Mo pour l'installation du logiciel client/serveur
 - 23 Mo pour l'installation du logiciel client uniquement
- ID d'utilisateur et de groupe :
 - Avant d'installer ServiceCenter, il convient de créer un nom d'utilisateur et un nouvel ID de groupe Unix exclusivement réservés aux administrateurs chargés de l'installation, de l'exécution et de la gestion de ServiceCenter. ServiceCenter utilise la fonction `setuid` du système d'exploitation Unix pour assurer la gestion de la sécurité du système de fichiers et des ressources Unix.
 - Créez un nom d'utilisateur qui diffère des noms de fichier exécutables ServiceCenter. Par exemple, *scenter* ne convient pas. Utilisez le nouveau nom d'utilisateur d'administration pour installer ServiceCenter.

Avertissement : N'installez pas ServiceCenter en tant que racine. Vous ne pourrez pas exécuter le service de ServiceCenter si vous avez installé le système à partir d'un compte racine.

- Adresse IP :

ServiceCenter fait appel à un service dénommé *getmyip* pour rechercher l'adresse IP du poste de travail sur lequel il est exécuté. Si celui-ci possède plusieurs adresses IP, le service *getmyip* renvoie toujours l'adresse IP la plus basse. Or, cela ne convient pas toujours. C'est notamment le cas si une nouvelle adresse IP inférieure à toutes les adresses IP existantes est ajoutée, empêchant ainsi le bon fonctionnement du code d'autorisation.

Si vous ne souhaitez pas que la licence du serveur ServiceCenter vérifie l'adresse IP la plus basse, vous pouvez entrer le paramètre d'initialisation suivant dans le fichier `sc.ini` :

```
-ip_address:<adresse>
```

où *adresse* désigne l'adresse IP réelle à utiliser. Le système ne démarrera pas si l'adresse que vous spécifiez n'est pas une adresse IP valide sur l'ordinateur.

- Répertoire de base de ServiceCenter :

Lorsque vous commencez une installation, la première étape consiste à créer le répertoire de base de ServiceCenter. Ce répertoire de base doit être créé sur un volume offrant un espace disque suffisant. En effet, le script d'installation stocke tous les fichiers associés à ServiceCenter dans ce répertoire. En outre, l'administrateur de ServiceCenter doit disposer d'un accès en lecture et en écriture à ce répertoire. Pour plus d'informations, consultez la section *Arborescence des répertoires de ServiceCenter* page 42.

- Nom de service TCP/IP

Au cours de l'installation de ServiceCenter, le système vous demande de fournir un nom de service TCP/IP valide. Déterminez-le avant d'aborder l'installation de ServiceCenter en définissant le nouveau service dans le fichier `etc/services`. Un administrateur Unix doit être seul habilité à mettre à jour ce fichier. Le numéro de port que vous choisissez pour ServiceCenter doit être supérieur à 1024. Le programme d'installation vérifie cette information dans le fichier `etc/services` au moment opportun. Pour en savoir plus, consultez les sections *Utilisation de TCP/IP* page 43 et *Exemples* page 49.

Si vous utilisez uniquement un numéro de port numérique, tel que `7471` plutôt que `scenter1`, il est inutile de le faire apparaître dans le fichier `etc/services` ; il suffit de le définir dans le fichier `sc.ini` à l'aide du paramètre système. Dans cet exemple, l'entrée du fichier `sc.ini` sera :

```
system:7471
```

Remarque : Si vous envisagez d'utiliser ServiceCenter en tant qu'application client/serveur, le nom de votre système ServiceCenter doit impérativement être un nom de service TCP/IP valide.

Ressources du serveur

Le serveur ServiceCenter utilise les ressources suivantes :

- Mémoire partagée

Le serveur utilise environ 8 192 Ko de mémoire de base partagée, plus 110 Ko par utilisateur connecté. Si par exemple 50 utilisateurs sont connectés, la taille de la mémoire partagée devra être égale à $8\,192\text{ Ko} + (110\text{ Ko} * \text{Processus d'arrière-plan}) + (\text{Utilisateurs} * 4\,000) = 13\,692\text{ Ko}$. Le paramètre `shared_memory` du fichier `sc.ini` spécifie le volume de mémoire partagée alloué par ServiceCenter.

- Processus

Un processus démarre pour chaque utilisateur de ServiceCenter. En outre, un processus démarre pour chaque planificateur en arrière-plan. Dans le cas d'un système comportant 50 utilisateurs, sur lequel tous les utilisateurs sont des clients/serveurs, et en supposant qu'il existe 17 planificateurs en arrière-plan, le nombre de processus ServiceCenter sur le serveur équivaut à $50 + 17 = 67$.

- Sémaphore

ServiceCenter utilise 14 sémaphores, quel que soit le nombre d'utilisateurs connectés au système.

Autres informations

Veillez prendre connaissance des informations suivantes avant d'installer ServiceCenter.

- Terminal ANSI

Les scripts d'installation supposent que l'exécution se déroule sur un terminal ANSI. S'ils sont exécutés sur un terminal non ANSI (notamment `hpterm`), vous n'obtiendrez pas nécessairement les résultats escomptés.

- Accès à la racine

Ces procédures d'installation peuvent exiger un accès à la racine afin de modifier le noyau du système ou pour monter initialement le CD-ROM ServiceCenter, mais pas pour installer le logiciel.

- Mise en cluster HACMP

Si un serveur AIX configuré pour HACMP (High Availability Cluster Multi-Processing) échoue, un second serveur prend en charge l'adresse IP. ServiceCenter n'acceptera pas le code d'autorisation figurant dans le fichier `sc.ini` à cause du nouveau serveur, et peut cesser de fonctionner. Pour éviter ce problème, ajoutez le paramètre `clustername` au fichier `sc.ini` et relancez le serveur ServiceCenter. Pour spécifier une adresse IP de cluster, ajoutez le paramètre `clustername` au fichier `sc.ini`. Exemple :

`clustername:<adresse IP>`

2 Instructions d'installation

CHAPITRE

Ce chapitre décrit la procédure à suivre pour installer le client et/ou le serveur ServiceCenter sur un système Unix. Il comprend également des instructions de mise à jour de votre code d'autorisation si vous effectuez une mise à niveau de votre système pour passer d'une licence d'essai à une licence permanente.

Ce chapitre contient les sections suivantes :

- *Étapes préliminaires* page 16
- *Installation du client et du serveur ServiceCenter* page 18
- *Installation du client Java* page 20
- *Mise à jour du code d'autorisation de ServiceCenter* page 21
- *Taille du segment mémoire du client Java* page 22
- *Configuration du serveur pour des langues autres que l'anglais* page 23
- *Ressources de noyau requises* page 23

Étapes préliminaires

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

<variable>
où <variable> est le...

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

Avertissement : Vous ne devez pas installer ServiceCenter ou le client Java en tant que racine. En effet, à moins d'attribuer la propriété et les autorisations à l'utilisateur d'administration de ServiceCenter, vous ne pourrez pas exécuter le service de ServiceCenter si vous avez installé le système à partir d'un compte racine. Créez un ID d'utilisateur propriétaire de ServiceCenter.

Avant l'installation :

- 1 Déterminez l'emplacement d'installation de ServiceCenter. Procédez comme suit :
 - Créez un répertoire pour l'installation de ServiceCenter. Par exemple, à l'invite de commande, entrez `mkdir <sc>`, où <sc> est le répertoire de base dans lequel ServiceCenter sera installé.
 - Laissez le script d'installation créer le répertoire pour vous. L'utilisateur exécutant ce script doit disposer des autorisations suffisantes pour créer le répertoire.
- 2 Vérifiez que le répertoire d'installation de ServiceCenter figure dans le chemin d'accès du propriétaire de ServiceCenter.

- 3 Dans le cas où vous installez uniquement le client Java, créez un répertoire sous le répertoire racine de documents du serveur Web si vous voulez que le client Java soit disponible en tant qu'URL Web ; autrement, créez un répertoire pour le client Java à un autre emplacement de votre système. Si vous créez ce répertoire en tant que répertoire racine, attribuez la propriété et les autorisations à l'administrateur de ServiceCenter. Vous devez posséder les autorisations nécessaires pour créer les répertoires. Le script d'installation tente de créer les répertoires spécifiés s'ils n'existent pas.

Vérifiez que le répertoire d'installation du client Java figure dans le chemin d'accès du propriétaire de ServiceCenter.

- 4 Insérez le CD-ROM de ServiceCenter dans le lecteur.
- 5 Montez le lecteur de CD-ROM.
- 6 Accédez au répertoire Unix sur le lecteur de CD-ROM.
- 7 Lancez le script exécutable `install.sh`. Le script d'installation détecte alors le système d'exploitation utilisé.
- 8 Vous devez ensuite entrer l'identifiant du répertoire d'installation. Tapez le répertoire racine d'installation du client Java. Si par exemple vous tapez ServiceCenter, les fichiers du client Java seront stockés dans le répertoire /ServiceCenter/java.

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

- 9 Sélectionnez le produit à installer :
 - ServiceCenter (comprend le client Java)
 - Client Java

Si vous installez uniquement le client, passez directement à la section *Installation du client Java* page 20.

Installation du client et du serveur ServiceCenter

Si la langue par défaut du serveur n'est pas l'anglais, vous devez impérativement modifier le fichier d'initialisation de ServiceCenter. Consultez la section *Configuration du serveur pour des langues autres que l'anglais* page 23.

Pour plus d'informations sur la prise en charge des langues nationales (NLS), reportez-vous au manuel *ServiceCenter Technical Reference*.

Pour des informations sur la configuration du client Java, consultez le *Manuel d'installation et de configuration du client Java*.

Si vous envisagez d'installer le client et le serveur en même temps, consultez la section *Étapes préliminaires* page 16.

Pour installer le client et le serveur ServiceCenter :

- 1 Tapez 1 pour installer le logiciel client/serveur ServiceCenter et appuyez sur **Entrée**.
- 2 Procédez comme suit :
 - a Tapez 1 pour opter pour une installation d'évaluation ou une nouvelle installation.
 - b Tapez 2 pour sélectionner choisir une mise à niveau du programme en binaire.

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

- 3 Tapez un numéro de port TCP/IP ou un nom de service si vous avez déjà spécifié le nom du service dans le fichier `services` de votre système. Cette valeur doit être supérieure à 1024. Pour plus d'informations, consultez les sections *Spécification de l'hôte serveur et du nom de service* page 43 et *Exemples* page 49. Appuyez sur **Entrée**.

Avertissement : N'utilisez pas `scenter` car le système utilisera le port 12670, quel que soit le port que vous spécifiez.

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

- Pour utiliser le port spécifié, tapez **o** et appuyez sur **Entrée**.
 - Pour sélectionner un nouveau port, tapez **n** et appuyez sur **Entrée**.
Spécifiez un nouveau port et appuyez sur **Entrée**.
- 4 Entrez votre code d'autorisation et appuyez sur **Entrée**. Si vous aviez *préalablement* installé ServiceCenter en utilisant un code d'autorisation *temporaire*, vous recevrez le code d'autorisation permanent lorsque vous achèterez le produit. Pour plus d'informations, consultez la section *Mise à jour du code d'autorisation de ServiceCenter* page 21. Pour des informations sur l'obtention de votre code d'autorisation, consultez la section *Comment contacter l'assistance clientèle* page 7.
 - 5 Le script d'installation s'exécute et génère un exemple de fichier `sc.ini`. Appuyez sur **Entrée**. Le script d'installation collecte les données de configuration du noyau et stocke ces informations dans un fichier nommé `kernel.data`. Ce fichier `kernel.data` réside dans le sous répertoire `install` de ServiceCenter.
 - 6 Vous êtes ensuite invité à installer la documentation relative à ServiceCenter. Tapez **o** pour confirmer l'opération. Appuyez sur **Entrée**.
La documentation relative à ServiceCenter est au format HTML. La première page, `doc_index.html`, est disponible dans le répertoire d'installation. Pour passer la procédure d'installation de la documentation, tapez **n** et appuyez sur **Entrée**. L'installation du serveur est terminée.
 - 7 Pour installer le client Java, tapez **o** à l'invite. Appuyez sur **Entrée**.
Passez à l'*étape 5 à la page 21*.

Remarque : Pour des informations complètes sur la configuration du client Java, consultez le *Manuel d'installation et de configuration du client Java*.

Installation du client Java

Peregrine Systems vous recommande de procéder à l'installation du serveur avant d'installer le client.

Pour obtenir des instructions sur l'installation de clients ServiceCenter sur des plates-formes spécifiques, consultez les manuels suivants :

- Manuel d'installation client/serveur pour Windows : instructions d'installation de clients Windows ServiceCenter pour communiquer avec des serveurs tournant sur des plates-formes Unix ou Windows.
- *Manuel d'installation et de configuration du client Java* instructions relatives à l'installation de clients Java ServiceCenter sur les plates-formes Windows, Macintosh, Unix et OS/2 en vue de communiquer avec des serveurs s'exécutant sur des plates-formes OS/390, Unix ou Windows.
- Manuel *SC3270 Client Installation Guide* : instructions d'installation du client bidirectionnel ServiceCenter 3270 qui permet au client Windows ou Unix de communiquer avec un serveur OS/390.

Remarque : Si vous installez uniquement le client Java, notez qu'il ne peut pas se connecter à un port supérieur à 65535.

Pour installer le client Java de ServiceCenter :

- 1 Effectuez les *Étapes préliminaires* en commençant par l'étape 1 si ce n'est déjà fait.
- 2 Tapez 2 pour installer le client Java.
- 3 Tapez le nom d'hôte du serveur ServiceCenter.
Tapez le nom d'hôte ou l'adresse TCP/IP du serveur ServiceCenter. Appuyez sur **Entrée**.
- 4 Tapez le port du serveur ServiceCenter.
Tapez le numéro de service de ServiceCenter auquel le client Java se connecte, tel que 12670. Indiquez uniquement des valeurs numériques. Si ServiceCenter s'exécute en tant que service nommé (défini dans le fichier etc/services de votre système), ne spécifiez pas le nom du service proprement dit, mais bien le numéro de port attribué au service nommé. Pour plus d'informations, consultez la section *Exemples* page 49. Appuyez sur **Entrée**.

5 Installation en tant que client basé sur un navigateur ?

Procédez comme suit :

- Tapez **n** pour procéder à l'installation du client Java en tant que client autonome. Appuyez sur **Entrée**. Le programme d'installation passe l'étape 6 et termine l'installation du client Java autonome.
- Tapez **o** pour procéder à l'installation du client Java en tant que client tournant sur un navigateur. Appuyez sur **Entrée**.

6 Tapez la variable codebase d'URL associée au client Java.

Tapez l'URL pointant vers le répertoire d'installation du client Java. Si par exemple vous installez le client dans un répertoire nommé `java` et placé sous le répertoire racine de documents du serveur Web de votre société, la variable codebase sera `www.masociété.com/java`. Ne tapez pas `http://`. Appuyez sur **Entrée**. Le programme d'installation termine l'installation du client Java autonome.

Mise à jour du code d'autorisation de ServiceCenter

Vous devez disposer d'un code d'autorisation pour exécuter ServiceCenter. Ce code vous est initialement demandé lors de la procédure d'installation. Si vous exécutez une version d'évaluation, le code d'autorisation est temporaire. Vous recevez un code d'autorisation permanent lors de l'achat du produit. Spécifiez votre nouveau code d'autorisation en modifiant le fichier `sc.ini`. Si vous ne possédez pas de code d'autorisation, contactez votre Gestionnaire de compte Peregrine Systems, Inc. Pour plus d'informations, consultez la section *Site Web CenterPoint* page 7.

Pour modifier le code d'autorisation de ServiceCenter :

- 1 Ouvrez le fichier `sc.ini` dans un éditeur de texte, à partir du répertoire `RUN` de ServiceCenter.
- 2 Au paramètre `auth`, tapez le code d'autorisation fourni par votre Gestionnaire de compte Peregrine Systems, Inc.
- 3 Si vous utilisez une licence utilisateur nominative, vous devez sélectionner les utilisateurs nommés. Si vous utilisez une licence utilisateur ouverte, passez directement à l'étape 4.

Marquez l'enregistrement d'opérateur de l'utilisateur comme indiqué dans la section *Utilisateurs nommés* du *Manuel de l'administrateur système*, ou ajoutez le paramètre `namedusersfile` :

```
namedusersfile:<nomfichier>
```

où *nomfichier* désigne le fichier texte qui répertorie les opérateurs ServiceCenter. Si ce fichier ne figure pas dans le répertoire Run de ServiceCenter, spécifiez le chemin d'accès complet en plus du nom de fichier.

Pour plus d'informations, consultez la section *Utilisateurs nommés* du *Manuel de l'administrateur système*.

- 4 Enregistrez les modifications et fermez le fichier.

Utilisateurs nommés

Si vous exécutez ServiceCenter avec une licence utilisateur nominative, vous devez sélectionner les utilisateurs nommés lorsque vous passez d'une licence temporaire à une licence permanente.

Les utilisateurs nommés peuvent être sélectionnés de deux manières :

- Ajoutez un drapeau à l'enregistrement d'opérateur de chaque utilisateur.
- Créez un fichier d'utilisateurs nommés et ajoutez le paramètre `namedusersfile` au fichier `sc.ini`.

Un fichier `namedusers` répertorie les opérateurs ServiceCenter. Ce fichier texte se trouve dans le répertoire `RUN` de ServiceCenter. Si vous exécutez ServiceCenter avec une licence ouverte, vous n'avez besoin ni du fichier `namedusers`, ni du paramètre `namedusersfile`.

Pour plus d'informations sur les paramètres du fichier `sc.ini`, consultez le manuel *ServiceCenter Technical Reference*.

Taille du segment mémoire du client Java

Pour modifier les allocations du segment mémoire, éditez le script `scjava` et modifiez le paramètre `SCJ_JRE_ARGS`.

- Définissez la taille minimale (initiale) du segment mémoire au moyen de : `-ms[taille][unités]`
- Définissez la taille maximale du segment mémoire au moyen de : `-mx[taille][unités]`

Où `[taille]` est un nombre entier, et `[unités]` est `k` (pour kilo-octets) ou `m` (pour méga-octets).

Par exemple, pour définir la taille initiale et la taille maximale du segment mémoire à 32 Mo et à 48 Mo respectivement, la valeur de SCJ_JRE_ARGS doit être définie comme suit :

```
SCJ_JRE_ARGS=-ms32m -mx48m
```

Il convient d'augmenter la taille minimale et la taille maximale du segment mémoire du client Java pour améliorer les performances d'exécution du client Java ou si des messages d'exception de mémoire insuffisante apparaissent sur la console après le démarrage du client.

Configuration du serveur pour des langues autres que l'anglais

Pour changer la langue par défaut :

- 1 Ouvrez le fichier `sc.ini` dans un éditeur de texte, à partir du répertoire `RUN` de ServiceCenter.
- 2 Au paramètre `language;`, remplacez le code pour l'anglais par un autre code de langue.
- 3 Enregistrez les modifications et fermez le fichier.

Pour obtenir la liste des langues prises en charge, consultez le manuel *ServiceCenter Technical Reference*.

Ressources de noyau requises

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

Important : Les ressources de noyau nécessaires qui sont indiquées sur les pages suivantes représentent les valeurs *minimales* requises pour exécuter le serveur ServiceCenter. Dans la plupart des cas, vous devrez ajouter ces valeurs aux paramètres actuels ou aux paramètres par défaut pour exécuter simultanément ServiceCenter et d'autres programmes ou produits sur votre système.

Remarque : Pour toutes les plates-formes, la quantité de mémoire partagée maximale est exprimée en méga-octets (Mo). Par exemple, la valeur `shmmax` pour un serveur HP-UX comprenant 30 utilisateurs est égale à 11 534 336 octets (11 Mo).

Serveur AIX

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

Serveur HP-UX

Mémoire partagée

<code>shmem :</code>	1 octet	
<code>shmmax :</code>	11 Mo	8 Mo pour chaque système ServiceCenter + 3 Mo par tranche de 30 utilisateurs
<code>shmmni :</code>	1 octet	par système ServiceCenter

Sémaphores

<code>sema :</code>	1 octet	
<code>semmap :</code>	2 octets	par système ServiceCenter
<code>semmni :</code>	1 octet	par système ServiceCenter
<code>semms :</code>	11 octets	par système ServiceCenter
<code>semmnu :</code>	2 octets	par utilisateur de ServiceCenter
<code>semume :</code>	11 octets	par système ServiceCenter

Multipliez 2 octets par le nombre d'utilisateurs et divisez ce produit par la valeur du paramètre par défaut du noyau. Le résultat correspond au nombre d'octets pour chaque utilisateur de ServiceCenter. S'il est supérieur à 2 octets, augmentez la valeur du paramètre de noyau.

Processus

<code>maxuprc :</code>	égal à 5 octets + 1 octet par planificateur en arrière-plan + 1 octet par utilisateur de ServiceCenter
<code>nproc :</code>	calcul identique à celui de <code>maxuprc</code>

Paramètres IPC

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

Remarque : Vous devez vous connecter en tant qu'utilisateur racine ou disposer de droits de super-utilisateur pour pouvoir démarrer l'utilitaire SAM.

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

Si vous utilisez le shell Bourne ou Korn :

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

Si vous utilisez le shell C :

```
setenv DISPLAY aigle:0
```

Pour configurer les paramètres de noyau IPC :

- 1 Lancez SAM.
- 2 Sélectionnez l'option **Kernel Configuration (Configuration du noyau)** dans le menu principal.
- 3 Sélectionnez l'option **Configurable Parameters (Paramètres configurables)**.
- 4 Modifiez les paramètres du noyau comme indiqué à la section *Paramètres IPC* page 25.

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

Paramètre maxdsiz

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

Chaque utilisateur de ServiceCenter nécessite approximativement 1 Mo de mémoire physique (taille de mémoire résidente sous Unix et taille de mémoire de travail sous MVS). Vous devez fixer la taille de mémoire sur la plate-forme du serveur de manière à prendre en charge le nombre maximal d'utilisateurs qui pourraient être connectés simultanément à ServiceCenter. S'il existe par exemple 100 utilisateurs de ServiceCenter, définissez une valeur supérieure ou égale à 100 Mo pour le paramètre `maxdsiz`.

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

Les valeurs admises sont les suivantes :

Valeur par défaut : 0x4000000 (64 Mo)

Valeur minimale : 0x400000 (4 Mo)

Valeur maximale : 0x3B03100 (944 Mo)

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

Vous pouvez modifier le paramètre `maxdsiz` à l'aide de l'utilitaire SAM en suivant les instructions de la section *Paramètres IPC* page 25.

Serveur Linux

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

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

Vous pouvez utiliser `sysctl.conf` pour contrôler ces paramètres. Recherchez le fichier nommé `/etc/sysctl.conf` et ajoutez-lui ces lignes :

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

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

Serveur Solaris

Mémoire partagée

```
forceload:sys/shmsys
```

```
shmsys:shminfo_shmmax : 11 Mo    8 Mo pour chaque système
                               ServiceCenter + 3 Mo par tranche
                               de 30 utilisateurs
```

```
shmsys:shminfo_shmmni : 1 octet  pour chaque système ServiceCenter
```

Sémaphores

```
forceload:sys/semsys
```

```
semsys:seminfo_semmap : 2 octets  pour chaque système ServiceCenter
```

```
semsys:seminfo_semmni : 1 octet   pour chaque système ServiceCenter
```

```
semsys:seminfo_semmns : 11 octets  pour chaque système ServiceCenter
```

```
semsys:seminfo_semmnu : 2 octets  pour chaque utilisateur de
                               ServiceCenter
```

```
semsys:seminfo_semume : 11 octets  pour chaque système ServiceCenter
```

Processus

```
maxuprc :          5 octets + 1 octet par planificateur en arrière-plan +
                    1 octet par utilisateur de ServiceCenter
```

```
max_nprocs :       maxuprc
```

Paramètres IPC

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

Pour configurer les paramètres de noyau IPC :

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

```
* Exemple de fichier /etc/system
* Personnalise les paramètres du noyau
* Ces instructions initialisent le sous-système IPC
```

```
forceload: sys/shmsys
```

```
forceload: sys/semsys
```

```
forceload: sys/msgsys
```

```
*
```

```
* SEM
```

```
set semsys:seminfo_semmap=60
```

```
set semsys:seminfo_semmni=100
```

```
set semsys:seminfo_semmns=1000
```

```
set semsys:seminfo_semmnu=30
```

```
set semsys:seminfo_semmsl=50
```

```
set semsys:seminfo_semopm=10
```

```
set semsys:seminfo_semume=15
```

```
set semsys:seminfo_semvmx=32767
```

```
set semsys:seminfo_semaem=16384
```

```
*
```

```
* SHM
```

```
set shmsys:shminfo_shmmax=67108864
```

```
set shmsys:shminfo_shmmni=100
```

```
set shmsys:shminfo_shmmin=1
```

```
set shmsys:shminfo_shmseg=10
```

```
*
```

```
set max_nprocs=1200
```

```
set maxusers=64
```

```
set maxuprc=800
```

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

```
cd /
```

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

Taille de l'ensemble de données du serveur AIX

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

Pour augmenter la limite maximale :

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

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

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

- 3 Pour fixer cette valeur à 2 Go, tapez cette instruction :
`$ ulimit -f 4005000`

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

- Tapez cette instruction :
`$ ulimit -f unlimited`

3 Fonctionnement de ServiceCenter

CHAPITRE

Les informations proposées dans ce chapitre vous permettront de vérifier l'installation de ServiceCenter. Il présente également différentes méthodes pour démarrer et arrêter ServiceCenter et les planificateurs de ServiceCenter.

Ce chapitre contient les sections suivantes :

- *Connexion à un serveur distant* page 32
- *Démarrage de ServiceCenter* page 32
- *Exécution des scripts shell* page 33
- *Vérification des paramètres du noyau Unix* page 36

Connexion à un serveur distant

Les postes de travail client installés sur n'importe quelle plate-forme peuvent se connecter à un serveur ServiceCenter sur une plate-forme Unix à condition qu'il existe un accès réseau à ce serveur.

Pour vous connecter à un serveur ServiceCenter distant :

- 1 Vérifiez que le serveur est actif.
- 2 Vérifiez que le client ServiceCenter est installé sur le poste de travail distant.

Remarque : Vous pouvez utiliser un client Java tournant dans un navigateur pour vous connecter à l'aide d'une URL. Pour plus d'informations, consultez le Manuel d'installation et de configuration du client Java.

- 3 Configurez le raccourci ou lancez le script à l'aide de l'adresse IP ou du nom d'hôte du serveur de façon à pointer vers le serveur ServiceCenter.

Démarrage de ServiceCenter

Pour démarrer le serveur ServiceCenter :

- ▶ Démarrez le serveur ServiceCenter en exécutant le script shell `scstart`. Pour plus d'informations, consultez *Exécution des scripts shell* page 33.

Connexion en mode texte

Pour démarrer ServiceCenter en mode texte :

- 1 Accédez au répertoire RUN de ServiceCenter.
- 2 Entrez `scenter -term:<terminal>`
où *terminal* est le type de terminal que vous utilisez, tel que `ansi` ou `xterm`. ServiceCenter démarre en mode texte.
- 3 Tapez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Le menu principal s'affiche alors. Si le démarrage échoue pour une raison quelconque, vérifiez les messages d'erreur dans les fichiers `*.log`.

La Figure 3-1 illustre le menu de l'écran initial de ServiceCenter

```
Format : menu.prompt      falcon
> défilement : semi

Date : 03/06/02 09:59
Commande : _____
Utilisateur : falcon
*****
          ServiceCenter

          MENU PRINCIPAL

f1      Menu Gestion des appels
f2      Menu Gestion des incidents
f3      Déconnexion
f4      Menu Gestion des stocks
f6      Menu Gestion des changements
f7      Menu Gestion des demandes
f8      Gestion des CNS
f9      Gestion des contrats
f11     Menu Administration
```

Figure 3-1 : Menu principal de ServiceCenter

Exécution des scripts shell

La version Unix de ServiceCenter propose trois scripts shell qui automatisent le démarrage, l'arrêt et la surveillance. Vous pouvez utiliser ces scripts génériques pour n'importe quel système ServiceCenter. Exécutez ces scripts directement à partir du répertoire **RUN** de ServiceCenter, ou incluez le répertoire **RUN** dans la variable d'environnement **PATH** pour les exécuter à partir de n'importe quel emplacement.

Démarrage des processus en arrière-plan à l'aide de scstart

Le script `scstart` démarre le serveur ServiceCenter et les planificateurs en arrière-plan. Pour exécuter ce script, vous devez impérativement être propriétaire du système ServiceCenter.

Pour démarrer ServiceCenter :

- 1 Accédez au répertoire contenant le fichier de paramètres de démarrage de ServiceCenter (`sc.ini`) et entrez une de ces instructions :

```
scstart  
scstart [-h]
```

où `[-h]` affiche le texte d'aide.

- 2 Pour démarrer un système ServiceCenter avec un serveur supplémentaire, accédez au répertoire contenant le fichier de paramètres de démarrage de ServiceCenter (`sc.ini`) et entrez :

```
scstart -listener:[nom_x]
```

où `-listener:[xname]` démarre un autre serveur ServiceCenter à l'aide de `xname` en tant que nom du connecteur.

Arrêt des processus en arrière-plan à l'aide de scstop

Le script `scstop` effectue un arrêt en trois étapes de ServiceCenter.

- Le système essaie un arrêt normal.
- Le système met fin à tous les processus ServiceCenter en cours d'exécution.
- Le système libère les ressources IPC (Interprocess Communication) du système.

Pour exécuter ce script, vous devez impérativement être propriétaire du système ServiceCenter.

Pour arrêter ServiceCenter :

- Accédez au répertoire contenant le fichier de paramètres de démarrage de ServiceCenter (sc.ini) et entrez une de ces instructions :

```
scstop [-h]
scstop u -s
scstop u -c
scstop u [-c|-s] [-qif]
scstop g nomgroupe [-c|-s] [-qif]
```

Le tableau suivant présente les options disponibles.

Option Fonction

-h	Affiche le texte d'aide.
u	Met fin aux processus ServiceCenter et libère les ressources IPC dont l'ID utilisateur courant est propriétaire.
g	Met fin aux processus ServiceCenter et libère les ressources IPC dont les utilisateurs du <i>nomgroupe</i> sont propriétaires.
-s	Libère les ressources du client et du serveur ServiceCenter (option par défaut).
-c	Libère les ressources du client ServiceCenter.
-q	Fonctionne en mode muet et ne produit aucune sortie.
-i	Contourne l'arrêt interne normal.
-f	Force l'arrêt si un arrêt normal échoue.

Avertissement : L'option -f (forcer) peut altérer des fichiers si vous l'appliquez pendant l'exécution d'une régénération de fichier. Utilisez les fonctions `status` et `system.monitor` de ServiceCenter pour examiner les processus actifs. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'administrateur système de ServiceCenter*.

Remarque : Ne libérez en aucun cas les ressources de ServiceCenter si des utilisateurs actifs sont connectés à un poste de travail Unix pouvant gérer plusieurs clients ; en effet, cette instruction met fin aux sessions utilisateur actives. Peregrine Systems vous recommande d'inclure la commande de nettoyage dans un script en tant qu'étape conditionnelle qui vérifie toujours la connexion d'autres utilisateurs.

Affichage de l'état du système

Le script `scstatus` affiche l'état d'un système ServiceCenter, y compris des processus ServiceCenter et des ressources IPC.

Pour afficher l'état d'un système :

- 1 Entrez une de ces instructions :

```
scstatus [-h]
scstatus [u [nomutilisateur]]
scstatus g [nomgroupe]
```

Le tableau suivant présente les options disponibles.

Option Fonction

-h	Affiche le texte d'aide.
u	Affiche les ressources de ServiceCenter qui appartiennent à l'utilisateur <i>nomutilisateur</i> . Si vous omettez <i>nomutilisateur</i> , ServiceCenter affiche les ressources appartenant à l'utilisateur actuel. Par exemple, pour afficher les ressources dont l'utilisateur <code>scprd</code> est propriétaire, tapez : <code>scstatus u scprd</code>
g	Affiche les ressources de ServiceCenter qui appartiennent aux utilisateurs du groupe <i>nomgroupe</i> . Si vous omettez <i>nomgroupe</i> , ServiceCenter affiche les ressources appartenant au groupe d'utilisateurs actuel. Par exemple, pour afficher les ressources dont le groupe d'utilisateurs <code>scgrp</code> est propriétaire, tapez : <code>scstatus g scgrp</code>

Vérification des paramètres du noyau Unix

ServiceCenter utilise les ressources de votre système Unix. La plupart des systèmes possèdent des ressources suffisantes pour fonctionner en mode d'évaluation ; toutefois, lorsque le nombre d'utilisateurs de ServiceCenter augmente, il peut être nécessaire de régler certains paramètres du noyau pour supporter cet accroissement de charge.

Pour plus d'informations, consultez la section *Ressources de noyau requises* page 23.

4 SCEmail

CHAPITRE

SCEmail est un composant de ServiceCenter qui vous permet d'envoyer du courrier électronique à des applications de messagerie externes. Il envoie du courrier en utilisant le programme sendmail Unix standard. Vous trouverez SCEmail dans le répertoire RUN de ServiceCenter.

Ce chapitre contient les sections suivantes :

- *Démarrage de SCEmail* page 38
- *Utilisation du courrier électronique avec ServiceCenter* page 38

Démarrage de SCEmail

SCEmail est une application Unix qui vous permet d'envoyer du courrier électronique à partir de ServiceCenter à l'aide d'applications de messagerie externes. SCEmail démarre automatiquement lorsque vous lancez ServiceCenter à partir de la ligne de commande sans paramètre. SCEmail utilise le paramètre `log` du fichier `sc.ini` pour déterminer quel fichier journal il doit utiliser. Le fichier journal par défaut se nomme `email.log`. Vous pouvez modifier le fichier `scstart` du répertoire `RUN` de ServiceCenter pour ajouter des paramètres de démarrage optionnels.

Pour savoir si SCEmail a effectivement démarré, consultez le fichier `email.log`. Le message indiquant un démarrage réussi est `Initializing` (Initialisation).

Lorsque SCEmail démarre correctement, il recherche les événements de courrier électronique de ServiceCenter pour les transformer en véritables messages électroniques.

Utilisation du courrier électronique avec ServiceCenter

Cette section fournit des informations sur les sujets suivants :

- *Envoi de courrier ServiceCenter aux utilisateurs de la messagerie électronique*
- *Erreurs et courrier retourné* page 39
- *Paramètres facultatifs* page 39

Envoi de courrier ServiceCenter aux utilisateurs de la messagerie électronique

Pour envoyer du courrier ServiceCenter à un utilisateur de système de messagerie externe, votre administrateur système doit se connecter et modifier l'enregistrement d'opérateur de l'utilisateur afin que celui-ci désigne l'adresse de messagerie externe de cet utilisateur.

Pour modifier l'enregistrement d'opérateur d'un utilisateur :

- 1 Connectez-vous à ServiceCenter à l'aide d'un compte bénéficiant des privilèges d'administrateur système.
- 2 Utilisez une des options d'administration pour accéder à l'enregistrement d'opérateur.
- 3 Tapez l'adresse e-mail de l'utilisateur concerné dans le champ E-mail.
- 4 Sauvegardez l'enregistrement opérateur.

Erreurs et courrier retourné

SCEmail envoie les messages électroniques comme s'ils avaient été envoyés à partir du compte qui a démarré SCEmail. Aucun des messages envoyés à ce compte n'est distribué à ServiceCenter. Ce procédé concerne notamment les courriers électroniques renvoyés du fait d'une adresse incorrecte ou obsolète. Peregrine Systems vous recommande de vérifier périodiquement le compte de démarrage SCEmail.

Paramètres facultatifs

Vous pouvez taper les paramètres facultatifs suivants lorsque vous démarrez ServiceCenter.

Paramètre Fonction

-log <fichier>	Nom du fichier dans lequel SCEmail enregistre les messages. Par défaut, il s'agit du fichier journal spécifié dans le fichier <code>sc.ini</code> .
-keepmail	Ne supprimez ni le courrier, ni les événements que SCEmail a envoyés.
-sleep <n>	Périodicité (en secondes) de la vérification des événements et du courrier. La valeur par défaut est 10 secondes.
-debug	Consigne davantage de diagnostics dans le fichier journal et active l'option -keepmail.

A

ANNEXE

Informations supplémentaires

Cette annexe contient des informations supplémentaires destinées aux administrateurs de ServiceCenter chargés d'installer et d'exécuter ServiceCenter.

Elle contient les sections suivantes :

- *Arborescence des répertoires de ServiceCenter* page 42
- *Utilisation de TCP/IP* page 43
- *Utilisation d'autres bases de données* page 47

Arborescence des répertoires de ServiceCenter

L'installation crée des sous-répertoires dans le répertoire principal de ServiceCenter. Si d'autres produits que ServiceCenter sont également chargés, le système crée un répertoire pour chacun d'eux.

Répertoire Contenu

bitmaps	Bitmaps destinés au client
data	Fichiers de base de données (d'application) ServiceCenter
Docs	Manuels relatifs à ServiceCenter au format HTML (ouvrir en premier lieu le fichier doc_index.html)
install	Scripts d'installation du produit (vous pouvez supprimer ce répertoire une fois l'installation terminée)
irlang	Fichiers de prise en charge d'IR-Expert.
Java	Fichiers du client Java
Journaux	Fichiers journaux d'exécution
RUN	Fichiers et scripts permettant de démarrer, d'arrêter et d'administrer ServiceCenter

Utilisation de TCP/IP

ServiceCenter prend en charge les communications TCP/IP client/serveur. Au démarrage, le serveur ServiceCenter devient disponible sur le réseau en utilisant un nom de service TCP/IP. Le paramètre `system` du serveur spécifie le nom de service. La Figure A-1 présente une configuration client/serveur ServiceCenter classique.

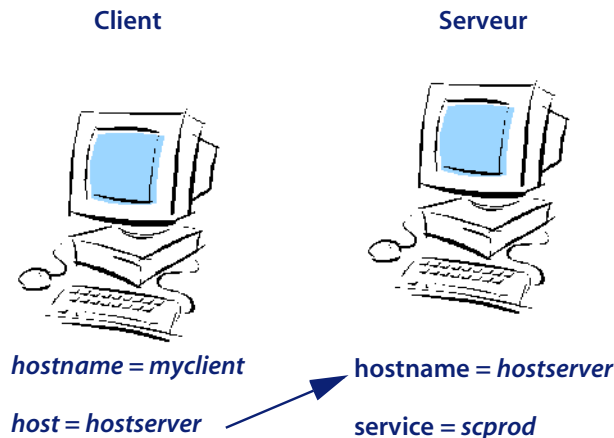


Figure A-1 : Communication TCP/IP

Le serveur ServiceCenter a pour nom d'hôte (paramètre `hostname`) `hostserver`. Le nom de service du serveur est `scprod`, que vous devez spécifier à l'aide d'un paramètre `service`. Le client a pour nom d'hôte `myclient`. Il communique avec ce serveur en spécifiant le nom d'hôte `hostserver` et le nom de service `scprod`.

Spécification de l'hôte serveur et du nom de service

La plupart des configurations TCP/IP utilisent des fichiers `hosts` et `services` pour identifier l'adresse IP et le numéro de service ou de port. Consultez les exemples de fichiers `hosts` et `services` suivants. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation relative à TCP/IP, ainsi qu'à la section *Exemples* page 49.

Exemple de fichier hosts :

```
31.41.59.61myclient myclient.peregrine.com # Entrée d'hôte MYCLIENT  
31.41.59.62hostserver hostserver.peregrine.com# Entrée d'hôte HOSTPC
```

Exemple de fichier de services :

```
scprod1423/tcp# ServiceCenter de production
```

Paramètre host

Si vous avez procédé à une installation standard, il n'est pas nécessaire de modifier le fichier `sc.ini`. Définissez le nom d'hôte dans le fichier TCP/IP `hosts` ou sur le serveur de noms de domaine (DNS) afin de spécifier le nom de l'hôte TCP/IP sur lequel le serveur ServiceCenter s'exécute. Définissez le paramètre `host` dans le fichier d'initialisation (`sc.ini`), ou en tant que paramètre de ligne de commande associé à l'icône du programme. Le paramètre `host` spécifie le nom de l'hôte TCP/IP sur lequel le serveur ServiceCenter s'exécute.

Pour ajouter le paramètre host :

- 1 Ouvrez le fichier `sc.ini` dans un éditeur de texte.
- 2 Ajoutez ou modifiez ce paramètre :

```
host:hostname
```

D'après l'exemple de la Figure A-1, page 43, les paramètres `host` et `service` sont spécifiés ainsi :

```
host:hostpc
```

- 3 Sauvegardez les modifications et fermez le fichier.

Dans le cas d'un démarrage par ligne de commande, vous pouvez également spécifier le paramètre suivant :

```
-system:hostname.service
```

Paramètre service

Le paramètre `service` spécifie la valeur `servicename` du serveur ServiceCenter dans le cas d'une exécution en mode client/serveur. La valeur du nom du `service` peut prendre la forme d'un numéro de port. Si vous ne spécifiez aucune valeur, le port par défaut est utilisé. Le numéro de port par défaut du paramètre `service` est 12670. Vous pouvez définir le paramètre `service` dans le fichier d'initialisation (`sc.ini`), ou en tant que paramètre de ligne de commande associé à l'icône du programme.

Remarque : Avant de modifier le fichier `sc.ini`, assurez-vous que les valeurs `servicename` et `hostname` associées au serveur cible sont correctes.

Pour modifier le paramètre service :

- 1 Ouvrez le fichier `sc.ini` dans un éditeur de texte.
- 2 Ajoutez (ou modifiez) ce paramètre :

```
service:servicename
```

Dans l'exemple de la Figure A-1, page 43, le paramètre `service` est :

```
service:scprod
```

Lorsque vous spécifiez un numéro de port au lieu d'un nom de service, la syntaxe appropriée est la suivante :

```
service:1423
```

Lorsque vous utilisez le numéro de port par défaut (12670), vous pouvez omettre le nom du service.

- 3 Sauvegardez les modifications et fermez le fichier.

Remarque : Si vous utilisez un nom pour le paramètre `service`, tel que `scprod`, ce nom doit figurer dans le fichier `services` TCP/IP.

Dans le cas d'un démarrage par ligne de commande, vous pouvez également spécifier le paramètre suivant :

```
-system:hostname.service
```

Paramètre express

Le mode Express permet d'améliorer les performances lorsque la communication avec le serveur est lente, ou lorsque l'UC du client affiche des ressources insuffisantes.

Côté client ServiceCenter, le paramètre **express** sert à spécifier le serveur ServiceCenter dans le cadre d'une exécution en mode Express. La valeur du paramètre **express** peut prendre la forme d'un numéro de port au lieu d'un nom. Si vous ne spécifiez aucune valeur, le port par défaut est utilisé. Par défaut, le numéro de port du paramètre **express** est 12670 ; numéro de port identique à celui d'un client complet.

Vous pouvez définir les paramètres **express** dans le fichier d'initialisation (**sc.ini**), ou en tant que paramètre de ligne de commande associé à l'icône du programme.

Pour modifier le paramètre express :

- 1 Ouvrez le fichier **sc.ini** dans un éditeur de texte.
- 2 En cas de connexion à un serveur Express, remplacez le paramètre **service** par le paramètre **express** :

```
host:hostname  
express:expressname
```

Dans l'exemple de la Figure A-1, page 43, la définition du paramètre **express** est la suivante :

```
express:scprodex
```

Lorsque vous spécifiez un numéro de port au lieu d'un nom de service, la syntaxe appropriée est la suivante :

```
host:hostpc  
express:1424
```

Si vous utilisez le numéro de port par défaut (12680), vous pouvez omettre la valeur du paramètre **express** (la laisser vide).

```
host:hostpc  
express:
```

- 3 Sauvegardez les modifications et fermez le fichier. Dans le cas d'un démarrage par ligne de commande, vous pouvez également spécifier le paramètre suivant :

```
-host:hostname -express:expressname
```

Modification du paramètre system

Si vous optez pour une installation standard, il n'est pas nécessaire d'ajouter le paramètre `system` car le programme d'installation effectue automatiquement cette opération.

Pour modifier le paramètre system :

- 1 Ouvrez le fichier `sc.ini` dans un éditeur de texte.
- 2 Modifiez le paramètre `system` :

```
system:TCP/IP servicename
```

Il s'agit d'un nom de `service` unique qui définit le port du serveur ServiceCenter sur votre poste de travail. Contactez votre administrateur système pour obtenir le nom de service correct si votre fichier `services` ne l'attribue pas.

- 3 Sauvegardez les modifications et fermez le fichier.

Utilisation d'autres bases de données

Outre la base de données hautement performante et stable de ServiceCenter, vous pouvez utiliser d'autres bases de données, notamment les suivantes :

- IBM DB2 Universal
- Oracle
- Sybase

Contactez Peregrine Systems pour en savoir davantage sur la disponibilité des produits d'autres fournisseurs. L'installation de ServiceCenter permet de mettre en place automatiquement d'autres SGBDR pris en charge par ServiceCenter et conformes à ODBC.

Pour utiliser une autre base de données :

- 1 Ouvrez le fichier `sc.ini` dans un éditeur de texte.
- 2 Ajoutez le paramètre `sqlldb` au fichier `sc.ini` :
`sqlldb:hostname`
où `hostname` correspond au nom de connexion ODBC pour le serveur.
- 3 Ajoutez le paramètre `sqllogin` au fichier `sc.ini` :
`sqllogin:logon/password`
où `logon` correspond au nom de connexion de l'utilisateur (bénéficiant de l'autorité DBA), et `password` au mot de passe du compte DBA.
- 4 Sauvegardez les modifications et fermez le fichier.
- 5 Tapez l'instruction `scenter convert` à l'invite de commande :
`scenter convert.nombasededonnées`
où `nombasededonnées` désigne la nouvelle base de données à utiliser.
Exemple :
`scenter convert.oracle`
`scenter convert.sybase`

Les messages de journal du processus de conversion sont dirigés vers le périphérique de sortie standard (`stdout`). Vous pouvez les rediriger vers un fichier en ajoutant `>filename` à la ligne de commande, où `filename` est le nom d'un fichier texte dans lequel vous souhaitez consigner les informations.

Remarque : La logique de préparation de la base de données étant en RAD, assurez-vous que vous disposez du dernier code RAD installé.

B Exemples

ANNEXE

L'exemple suivant est un fichier etc/services d'une installation ServiceCenter sur une plate-forme Solaris.

```
#ident      "@(#)services 1.20      98/07/08 SMI"/*
SVr4.0 1.8*/
#
# Network services, Internet style
#
tcpmux      1/tcp
echo        7/tcp
echo        7/udp
discard     9/tcp      sink null
discard     9/udp      sink null
systat      11/tcp      users
daytime     13/tcp
daytime     13/udp
netstat     15/tcp
chargen     19/tcp      ttytst source
chargen     19/udp      ttytst source
ftp-data    20/tcp
ftp         21/tcp
telnet      23/tcp
smtp        25/tcp      mail
time        37/tcp      timserver
time        37/udp      timserver
```

```

name          42/udp      nameserver
whois         43/tcp      nicname      # usually to sri-nic
domain        53/udp
domain        53/tcp
bootps        67/udp      # BOOTP/DHCP server
bootpc        68/udp      # BOOTP/DHCP client
hostnames     101/tcp     hostname     # usually to sri-nic
pop2          109/tcp     pop-2        # Post Office Protocol - V2
pop3          110/tcp     # Post Office Protocol - Version 3
sunrpc        111/udp     rpcbind
sunrpc        111/tcp     rpcbind
imap          143/tcp     imap2        # Internet Mail Access Protocol v2
ldap          389/tcp     # Lightweight Directory Access Protocol
ldap          389/udp     # Lightweight Directory Access Protocol
ldaps         636/tcp     # LDAP protocol over TLS/SSL
              #(was sldap)
ldaps         636/udp     # LDAP protocol over TLS/SSL
              #(was sldap)

#
# Host specific functions
#
tftp          69/udp
rje           77/tcp
finger        79/tcp
link          87/tcp     ttylink
supdup        95/tcp
iso-tsap      102/tcp
x400          103/tcp     # ISO Mail
x400-snd      104/tcp
csnet-ns      105/tcp
pop-2         109/tcp     # Post Office
uucp-path     117/tcp
nntp          119/tcp     usenet       # Network News Transfer
ntp           123/tcp     # Network Time Protocol
ntp           123/udp     # Network Time Protocol
NeWS          144/tcp     news         # Window System
cvc_hostd    442/tcp     # Network Console

```

```

#
# UNIX specific services
# these are NOT officially assigned
#
exec          512/tcp
login         513/tcp
shell         514/tcp      cmd      # no passwords used
printer       515/tcp      spooler  # line printer spooler
courier       530/tcp      rpc      # experimental
uucp          540/tcp      uucpd    # uucp daemon
biff          512/udp      comsat
who           513/udp      whod
syslog        514/udp
talk          517/udp
route         520/udp      router   routed
klogin        543/tcp
new-rwho      550/udp      new-who  # Kerberos authenticated rlogin
rmonitor     560/udp      rmonitord # experimental
monitor       561/udp
pcserver      600/tcp
kerberos-adm  749/tcp
kerberos-adm  749/udp
kerberos      750/udp      kdc      #Kerberos key server
kerberos      750/tcp      kdc      # Kerberos key server
krb5_prop     754/tcp
ufsd          1008/tcp      ufsd     # UFS-aware server
ufsd          1008/udp      ufsd
cvc           1495/tcp
ingreslock    1524/tcp
www-ldap-gw   1760/tcp
www-ldap-gw   1760/udp
listen        2766/tcp
nfsd          2049/udp      nfs      # NFS server daemon (clts)
nfsd          2049/tcp      nfs      # NFS server daemon (cots)
eklogin       2105/tcp
lockd         4045/udp
lockd         4045/tcp
dtspc         6112/tcp
fs            7100/tcp
astctr        8000/tcp
# HTTP to LDAP gateway
# HTTP to LDAP gateway
# System V listener port
# Kerberos encrypted rlogin
# NFS lock daemon/manager
# CDE subprocess control
# Font server
# AssetCenter for Paul-eric

```

```
#
# OpenV*NetBackup services
#
bpcd          13782/tcp    bpcd
vopied        13783/tcp    vopied
bpjava-msvc   13722/tcp    bpjava-msvc
bprd          13720/tcp    bprd
snmp          161/udp      # Simple Network Management Protocol
```

Index

A

- Accès à la racine 12
- Adresse IP 10
- Ajout
 - Paramètre express 46
 - Paramètre host 44
 - Paramètre service 45
- Arborescence des répertoires 42
- Assistance clientèle 7

B

- Base de données 47
- Base de données compatible ODBC 47

C

- Client Java
 - Performance d'exécution 23
 - Taille du segment mémoire 22
- clustername, Paramètre 13
- Code d'autorisation
 - Mise à jour 21
 - Passage à un code permanent 22
- Code d'autorisation permanent 22
- Connexion à un serveur distant 32

D

- DB2 Universal 47
- debug, Paramètre 39
- DISPLAY, Variable d'environnement 25
- DNS (Domain Name Server) 44

E

- email.log, Fichier 38
- Environnement C, Serveur HP-UX 25
- Espace mémoire de permutation, HP-UX 25
- État du système 36
- express, Paramètre 44, 45, 46
- express:expressname, Paramètre 47

F

- Fichier
 - Données du noyau 19
 - email.log 38
 - hosts 43, 44
 - log 32
 - namedusers 22
 - sc.ini 13, 21, 34, 38, 39, 45, 46, 48
 - scstart 38
 - Service 11, 18, 20
 - service 47
 - services 43, 44, 45, 47
 - sysctl.conf 27
 - Système 27
- Fichier de services 11, 18, 20
- Fichier journal 32
- Fichier sysctl.conf 27
- Fichier système 27
- Fichiers
 - Corruption 35
- files
 - services 49
- forceload:sys/semsys, Sémaphore 27

forceload:sys/shmsys, Paramètre 27
 Formation 8

H

HACMP, Mise en cluster 13
 host, Paramètre 44, 45, 46
 -host:hostname, Paramètre 47
 hostname, Paramètre 43
 hosts, Fichier 43, 44
 hpterm 12

I

ID d'utilisateur 10
 ID de groupe 10
 Installation client/serveur 18
 Installation du client, Unix 20, 32
 Installation, Unix
 Procédure pour client/serveur 18
 Procédure pour le client uniquement 20
 Instruction d'installation 15
 Instruction scenter -term 32
 Instruction, scenter convert 48
 irlang 42

K

keepmail, Paramètre 39
 kernel.data, Fichier 19

L

Licence
 Utilisateur de licence nominative 21, 22
 Utilisateur de licence ouverte 21, 22
 Licence utilisateur nominative 21, 22
 Licence utilisateur ouverte 21, 22
 log, Fichier 42
 log, Paramètre 38, 39

M

max_nprocs, Processus 27
 maxdsiz, Paramètre 25
 maxuprc, Processus 27
 Mémoire partagée
 Ressource du serveur 12
 Ressources du noyau 23
 Serveur HP-UX 24

 Serveur Solaris 27
 Mémoire virtuelle, HP-UX 25
 Menu principal 33
 Message d'exception de mémoire insuffisante 23
 Microsoft SQL Server 47
 Mise en cluster HACMP 13
 Mode Express
 Ajout du paramètre express 46
 Paramètre express 46
 Mode texte 32

N

nameduserfile, Paramètre 21, 22
 namedusers, Fichier 22
 namedusers, Paramètre 22
 Nom de service 18, 20
 Noyau
 Paramètres 36
 Ressource requise 23
 Numéro de port
 express 46
 Service nommé 19, 20
 Valeur par défaut 45, 46

O

Oracle 47

P

Paramètre
 clustername 13
 debug 39
 express 44, 45, 46
 -express:expressname 47
 forceload:sys/shmsys 27
 host 44, 45, 46
 -host:hostname 47
 hostname 43
 IPC 25
 keepmail 39
 log 38, 39
 maxdsiz 25
 namedusersfile 21, 22
 Noyau 36
 semsys 27
 service 44, 45, 46

- servicename 45
 - shmem 24
 - shmmax 24
 - shmmni 24
 - shmsys 27
 - sleep 39
 - sqldb 48
 - sqllogin 48
 - system 47
 - system:hostname.service 45
 - Paramètre IPC
 - Serveur HP-UX 25
 - Serveur Solaris 28
 - Utilitaire SAM 25
 - Paramètre RDBMS 47
 - Peregrine Systems
 - Assistance clientèle 7
 - Coordonnées mondiales 7
 - Site Web CenterPoint 6
 - Performance, Client Java 23
 - Processus
 - max_nprocs 27
 - maxuprc 27
 - Serveur HP-UX 24
 - Serveur Solaris 27
- R**
- Répertoire data 42
 - Répertoire RUN 42
 - Ressource IPC 34
 - Ressource requise, Noyau 23
- S**
- sc.ini, Fichier 13, 21, 34, 38, 39, 45, 46, 48
 - SCEmail 38
 - scenter convert, Instruction 48
 - Script
 - scstart 32, 34
 - scstatus 36
 - scstop 34
 - Script d'environnement scstart 34
 - Script shell scstart 32
 - Script shell scstatus 36
 - Script shell scstop 34
 - scstart, Fichier 38
 - sema, Sémaphore 24
 - Sémaphore
 - forceload:sys/semsys 27
 - Serveur HP-UX 24
 - Serveur Solaris 27
 - Utilisation par ServiceCenter 12
 - Sémaphores
 - Ressources de noyau requises 23
 - semmap, Sémaphore 24
 - semni, Sémaphore 24
 - semnns, Sémaphore 24
 - semnu, Sémaphore 24
 - semsys, Paramètre 27
 - semume, Sémaphore 24
 - sendmail, Unix 37
 - Serveur
 - Connexion distante 32
 - Hôte 43
 - Installation 18
 - Ressource 12
 - Serveur AIX
 - Configuration du noyau 24
 - Taille de l'ensemble de données 29
 - ulimit -a 29
 - Serveur de noms de domaine (DNS) 44
 - Serveur HP-UX
 - Configuration du noyau 24
 - Configuration requise 24
 - Environnement C 25
 - Espace mémoire de permutation 25
 - Mémoire partagée 24
 - Mémoire virtuelle 25
 - Paramètre IPC 25
 - Paramètres IPC 25
 - Processus 24
 - Sémaphores 24
 - Shell Bourne 25
 - Shell Korn 25
 - Utilitaire SAM 25
 - Serveur Linux
 - Configuration du noyau 26
 - Paramètre SHMALL 26
 - Paramètre SHMMAX 26
 - Serveur Solaris
 - Configuration du noyau 27
 - Mémoire partagée 27
 - Paramètres IPC 28

- Processus 27
- Sémaphores 27
- service
 - Paramètre 44, 45, 46
- Service éducatif 8
- Service nommé 18, 19, 20
- service, Paramètre 45
- ServiceCenter
 - Administrateur 11
 - Arborescence des répertoires 42
 - Base de données 47
 - Démarrage en mode texte 36
 - Documentation 19
 - Installation 15
 - Répertoire de base 11
- ServiceCenter.
 - Menu principal 33
- servicename, Paramètre 45
- services file 49
- services, Fichier 43, 44, 45, 47
- Shell Bourne, Serveur HP-UX 25
- Shell Korn, Serveur HP-UX 25
- SHMALL, Paramètre (Linux) 26
- shmem, Paramètre (HP-UX) 24
- shmmx, Paramètre (HP-UX) 24
- SHMMAX, Paramètre (Linux) 26
- shmmni, Paramètre (HP-UX) 24
- shmsys, Paramètre (HP-UX) 27
- Site Web CenterPoint 6, 7
- sleep, Paramètre 39
- sqldb, Paramètre 48
- sqllogin, Paramètre 48
- SService
 - Nom 43
- stdout 48
- Support technique 7
- Sybase 47
- system
 - Paramètre 47
- system:hostname.service, Paramètre 45
- Système
 - Configuration requise 10
- Système IPC (Interprocess Communication)
 - Voir Ressource IPC
- Système, État 36

- T**
- Taille de l'ensemble de données, Serveur AIX 29
- Taille du segment mémoire, Client Java 22
- TCP/IP
 - Nom de service 11, 43
 - Numéro de port 18
 - Paramètre express 44, 45, 46
 - Paramètre host 44, 45, 46
 - Paramètre service 44, 45, 46
 - Paramètres système TCP/IP 43
- Terminal ANSI 12

- U**
- ulimit -a, Serveur AIX 29
- Unix
 - Arborescence des répertoires 12
 - Conditions préalables 23
 - Configuration requise 10
 - ID d'utilisateur 10
 - Processus du serveur 12
 - Programme sendmail 37
 - SCEmail 38
- Utilitaire SAM 25

- V**
- Valeur par défaut
 - Numéro de port, Mode Express 46
 - Numéro de port, Service 45
- Variable d'environnement DISPLAY 25

