# **ServiceCenter** Client-/Server-Installationshandbuch für Windows

Version 5.1



Copyright © 2002-2003 Peregrine Systems, Inc. oder seine Niederlassungen. Alle Rechte vorbehalten.

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

Peregrine Systems® and ServiceCenter® sind eingetragene Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder von Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc.

Dieses Handbuch und die hierin beschriebene Software werden im Rahmen einer Lizenzvereinbarung oder einer Nichtoffenlegungsvereinbarung zur Verfügung gestellt und dürfen ausschließlich gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarungen verwendet bzw. kopiert werden. Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens Peregrine Systems, Inc. dar. Wenden Sie sich an den Kundendienst von Peregrine Systems, um das Datum der neuesten Version dieses Dokuments zu erfahren.

Die in der Beispielsdatenbank und in Beispielen in diesem Handbuch verwendeten Bezeichnungen von Unternehmen und Einzelpersonen sind frei erfunden und dienen zur Veranschaulichung der Verwendungen der Software. Etwaige Ähnlichkeiten mit derzeit oder früher tatsächlich existierenden Unternehmen oder Personen wären rein zufällig.

Wenn Sie technische Unterstützung benötigen oder die Benutzerdokumentation für ein Produkt anfordern möchten, für das Sie über eine Lizenz verfügen, senden Sie eine E-Mail an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Die E-Mailadresse lautet support@peregrine.com.

Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich unter doc\_comments@peregrine.com an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc.

Diese Ausgabe gilt für Version 5.1 des lizenzierten Programms.

Peregrine Systems, Inc. 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130 Tel +1 (0) 800.638.5231 oder 858.481.5000 Fax +1 (0) 858.481.1751 www.peregrine.com



## Inhalt

	Erste Schritte
	Erforderliche Kenntnisse
	Beispiele
	Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst
	Peregrine CenterPoint-Website
	Unternehmenszentrale
	Nord- und Südamerika
	Europa, Asien/Pazifik, Afrika
	Kontaktaufnahme mit den Schulungsservices
Kapitel 1	Vorbereiten der Installation
	Installationsanforderungen
	Clientleistung
	Hardware- und Softwareanforderungen
	Benutzergruppen
	Microsoft® Cluster-Unterstützung
	Installation von Clustern mit Microsoft Cluster Server (MSCS)
	Hinweise zu MSCS
	ServiceCenter-ODBC-Treiber
Kapitel 2	Installationsanweisungen
	Vorbereitung
	HTML-Dokumentation
	Unterstützte Windows-Plattformen
	Typische Installation

	Mehrere ServiceCenter-Server-Installationen
	Benutzerdefinierte Installation
	Aktualisieren einer Installation
	Registrierter Speicherort von ServiceCenter
	Upgrade eines ODBC-Treibers
	Weitere Installationsaufgaben
	Ändern von ServiceCenter
	Deinstallieren von ServiceCenter
	Anpassen einer ServiceCenter-Installation
Kapitel 3	Ausführen von ServiceCenter
	Starten und Beenden von ServiceCenter
	Windows 2000 und Windows XP
	Ausführen von ServiceCenter mit einer spezifischen Benutzer-ID
	Starten eines ServiceCenter-Clients
	Hintergrundplanungsprogramme für ServiceCenter
	Konfigurationsdatei und Hintergrundplanungsprogramme
	Beenden und Starten von Hintergrundplanungsprogrammen 80
	Versionsinformationen
	Entfernen oder erneutes Installieren von ServiceCenter
Kapitel 4	SCEmail
	Verwenden von SCEmail
	Mail-Profile
	Beschränkungen für Windows NT 3.51
	Hinzufügen eines MAPI-Profils
	Konfigurieren von SCEmail für automatisches Starten
	Senden von E-Mail-Nachrichten aus ServiceCenter
	Fehler und nicht zugestellte Post
	Optionale Parameter
	Lotus Notes-Kompatibilität und Einrichtung
Kapitel 5	Automatische Installation
	Die Antwortdatei für eine automatische Installation
	Automatisches Erstellen einer Antwortdatei für die automatische Installation

	Bearbeiten der Antwortdatei für eine automatische Installation 100
	Fortgeschrittene Benutzer
	Verwenden von Befehlszeilenparametern
	Regeln für Befehlszeilenparameter
	Ausführen einer automatischen Installation
	Die Datei "Setup.log"
	Befehlszeilenbeispiele
Anhang A	Zusätzliche Informationen
	Die Verzeichnisstruktur
	ServiceCenter-Programmgruppe
	Schützen interner ServiceCenter-Ressourcen
	Aktualisieren der Initialisierungsdatei
	Aktualisieren des ServiceCenter-Autorisierungscodes
	Hinzufügen einer Named Users-Datei
	Ändern der Standardsprache
	Verwenden von TCP/IP
	Hosts- und Services-Dateien des Servers
	Ändern des Parameters "system"
	Verwenden anderer Datenbanken
Index .	

## **Erste Schritte**

Willkommen beim *Client-/Server-Installationshandbuch für Windows*. Dieses Handbuch enthält Anweisungen zur Installation des Windows-Clients/-Servers von ServiceCenter. Folgen Sie den Anleitungen in diesem Handbuch, um die Installation erfolgreich durchzuführen.

Das Client-/Server-Installationshandbuch für Windows enthält folgende Informationen:

- Erste Schritte beschreibt das Handbuch sowie die erforderlichen Kenntnisse. Hier erhalten Sie Support-Informationen, Client-Plattformsystemanforderungen für den ServiceCenter Windows-Client oder -Server und Hinweise für die Kontaktaufnahme mit Peregrine Systems, Inc. bei Supportanfragen.
- Vorbereiten der Installation auf Seite 13 beschreibt den ServiceCenter ODBC-Treiber sowie Anforderungen für die Installation von ServiceCenter Windows-Client.
- *Installationsanweisungen* auf Seite 21 beschreibt die Schritte für eine typische oder eine benutzerdefinierte Installation. Ferner wird erläutert, wie mehrere Instanzen von ServiceCenter auf demselben Server installiert werden können.
- Ausführen von ServiceCenter auf Seite 67 beschreibt die Ausführungsaspekte von ServiceCenter, wie z. B. Starten von Client und Server, Entfernen bzw. erneutes Installieren von ServiceCenter, Starten von Planungsprogrammen und Hintergrunddruck.

- *SCEmail* auf Seite 85 erläutert die Schritte, die zum Starten und Verwenden von SCEmail erforderlich sind. SCEmail ist die ServiceCenter-Komponente, die es Benutzern bzw. Anwendungen ermöglicht, Post über E-Mail zu versenden.
- Automatische Installation auf Seite 97 beschreibt das Erstellen einer Installation, die keine Benutzerantworten oder -eingaben erfordert.
- Zusätzliche Informationen auf Seite 109 enthält zusätzliche Informationen für einen Systemverwalter zur Installation und Ausführung von ServiceCenter.

### **Erforderliche Kenntnisse**

Die Anleitungen in diesem Handbuch erfordern solide Kenntnisse von Peregrine Systems ServiceCenter sowie der Installationsplattform. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Handbüchern.

- Informationen zu einer bestimmten Plattform finden Sie in der jeweiligen Plattformdokumentation.
- Informationen über das Anpassen der Umgebung mit Hilfe von Parametern finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *Technical Reference* (Technische Referenz).
- Weitere Informationen zum Ausführen des ServiceCenter-Servers finden Sie im *ServiceCenter-Benutzerhandbuch*.
- Verwaltungs- und Konfigurationsinformationen erhalten Sie im ServiceCenter-Handbuch für Systemverwalter oder im ServiceCenter-Handbuch Anwendungsverwaltung.
- Informationen zur Datenbankkonfiguration finden Sie im ServiceCenter-Handbuch Database Management and Administration (Datenbankmanagement und -verwaltung).
- Kopien der Handbücher können Sie als PDF-Version von der CenterPoint-Website mit Hilfe von Adobe Acrobat Reader laden, der ebenso auf der CenterPoint-Website verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter *Peregrine CenterPoint-Website* auf Seite 9. Sie können außerdem gedruckte Ausgaben der Benutzerdokumentation über Ihren Peregrine Systems-Vertreter bestellen.

### Beispiele

Die in diesem Handbuch abgebildeten Musterbildschirme und Beispiele dienen lediglich zur Veranschaulichung und können sich von den jeweiligen Bildschirmen an Ihrem Standort unterscheiden.

### Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst

Wenn Sie weitere Informationen und Hilfe mit dieser Version oder ServiceCenter im Allgemeinen benötigen, sollten Sie sich an den Kundendienst von Peregrine Systems wenden.

### **Peregrine CenterPoint-Website**

Darüber hinaus finden Sie Informationen zu Versionskompatibilität, Hardware- und Software-Anforderungen sowie anderen Konfigurationsfragen auf der Peregrine Centerpoint-Website: http://support.peregrine.com

- 1 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 2 Wählen Sie Go für CenterPoint.
- 3 Wählen Sie am oberen Rand der Seite bei My Products (Meine Produkte) die Option ServiceCenter.

Hinweis: Informationen zu den lokalen Support-Vertretungen erhalten Sie, indem Sie unter Contents (Inhalt) auf der linken Seite die Option Whom Do I Call? (An wen sollte ich mich wenden?) wählen, um die Informationen zu weltweiten Ansprechpartnern bei Peregrine anzuzeigen.

### Unternehmenszentrale

Adresse: Peregrine Systems, Inc.

Attn: Customer Support 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, USA

Telefon: +1 (858) 794-7428

Fax: +1 (858) 480-3928

### Nord- und Südamerika

Telefon: +1 (800) 960-9998 (nur USA und Kanada, gebührenfrei)

+1 (858) 794-7428 (Mexiko, Mittelamerika und

Südamerika)

Fax: +1 (858) 480-3928

E-Mail: support@peregrine.com

### Europa, Asien/Pazifik, Afrika

Informationen zu örtlichen Niederlassungen finden Sie unter *Peregrine CenterPoint-Website*. Sie haben ferner die Möglichkeit, sich an die *Unternehmenszentrale* zu wenden.

### Kontaktaufnahme mit den Schulungsservices

Für die gesamte Peregrine-Produktpalette, einschließlich ServiceCenter, werden Schulungsservices bereitgestellt.

Aktuelle Informationen zu Schulungsservices erhalten Sie bei den unten aufgeführten Ansprechpartnern oder unter folgender Internetadresse:

http://www.peregrine.com/education

Adresse: Peregrine Systems, Inc.

> Attn: Education Services 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, USA

Telefon: +1 (858) 794-5009 Fax: +1 (858) 480-3928

## Vorbereiten der Installation

In diesem Kapitel werden die Systemanforderungen für die Installation des Windows-basierten ServiceCenter-Client/Servers beschrieben. Es enthält Erläuterungen zur Unterstützung von Microsoft® Cluster sowie zum ODBC-Treiber von ServiceCenter. Wenn Ihr System bereit ist, können Sie mit der im nächsten Kapitel beschriebenen Installation beginnen.

Lesen Sie die folgenden Abschnitte aufmerksam durch, um sicherzustellen, dass Ihr System für die Installation bereit ist:

- Installationsanforderungen auf Seite 14
- Microsoft® Cluster-Unterstützung auf Seite 17
- ServiceCenter-ODBC-Treiber auf Seite 19

### Installationsanforderungen

Ausführliche Informationen über die aktuellen Plattformanforderungen und zur Kompatibilität finden Sie unter *Peregrine CenterPoint-Website* auf Seite 9.

### Clientleistung

Sie sollten ServiceCenter auf mehreren verschiedenen Clientkonfigurationen testen, um zu prüfen, ob die Clientantwortzeit in Ihrer Umgebung akzeptabel ist.

Die folgenden Informationen gelten für Client-Workstations mit anderen Betriebssystemen, die mit einem ServiceCenter-Server unter Windows NT, 2000 oder XP verbunden sind.

Es ist schwierig, genau verlässliche Angaben für ein Client-System zu machen, insbesondere, wenn in der Client/Server-Umgebung Grafikanwendungen ausgeführt werden. Da zahlreiche Komponenten an Ausführung der Anwendung beteiligt sind, variieren die Anforderungen. Diese Komponenten schließen unter anderem die folgenden ein:

- CPU-Taktgeschwindigkeit
- Vorhandener Arbeitsspeicher
- Version des Betriebssystems
- PC-Bus-Architektur
- Videokarte und zugehöriger Treiber
- Netzwerktyp und -geschwindigkeit
- CPU-Auslastung
- Andere auf der Arbeitsstation ausgeführte Anwendungen

An Kundenstandorten wurde auf Workstations, auf denen ServiceCenter ausgeführt wurde und die die gleichen Prozessoren enthielten, eine große Bandbreite von Reaktionszeiten festgestellt, von Sekundenbruchteilen bis hin zu mehreren Sekunden. Diese Unterschiede können u. a. folgenden Faktoren zugeschrieben werden:

- Betriebssystem (Windows 98/NT/XP/2000 oder andere unterstützte Betriebssysteme)
- Architektur PCI oder IDE-Bus
- CPU-Zwischenspeicher
- Videoadapter- und Treiberkombination

### Hardware- und Softwareanforderungen

ServiceCenter für Windows NT/2000/XP benötigt für die Client- und Server-Installation Folgendes:

Für die Clientinstallation (32-Bit):

- 90 MHz Pentium (Minimum)
- Windows 98, Windows 2000, Windows XP oder Windows NT 4.0
- 20 MB Speicherplatz (32 MB Speicherplatz zur Installation von Work Management)
- Mindestens 32 MB Arbeitsspeicher (RAM)
- Mindestes 800 x 600 Auflösung und 16 Farben (256 Farben sind empfohlen)
- Bei Verwendung von TCP/IP benötigen Sie folgende Elemente:
  - TCP/IP-Konnektivität zum Host, auf dem der ServiceCenter-Server ausgeführt wird
  - Winsock 1.1-kompatibler TCP/IP-Stapelspeicher

Wichtig: Bevor Sie den ServiceCenter-Client unter Windows ausführen können, müssen Sie zunächst die Netzwerksoftware installieren und konfigurieren.

Für die Server-Installation:

- Windows XP, Windows NT Version 4.0 oder Windows 2000 (Windows 98 wird vom Server nicht unterstützt.)
- 250 MB Speicherplatz
- Mindestens 32 MB Arbeitsspeicher (RAM)
  - Für Testzwecke sind 128 MB Arbeitsspeicher empfohlen.
  - Für Produktionszwecke sollte die Menge des Arbeitsspeichers auf Grundlage der erwarteten Auslastung berechnet werden.

### Benutzergruppen

Erstellen Sie die angewandten Benutzergruppen durch Verwalter, die ServiceCenter installieren, ausführen und warten. Weitere Informationen zum Erstellen von Gruppen und Einrichten von Berechtigungen mit dem Benutzer-Manager finden Sie in der Dokumentation zu Windows NT, 2000 bzw. XP. Die Benutzergruppen müssen zu einer Verwaltungsgruppe gehören. Um ServiceCenter installieren zu können, muss der Benutzer ein Verwalter sein.

#### **IP-Adresse**

ServiceCenter prüft unter Verwendung des Diensts *getmyip* die IP-Adresse der Workstation bzw. des Servers, auf dem die Anwendung ausgeführt wird. Bei Computern mit mehreren IP-Adressen gibt der Dienst *getmyip* stets die niedrigste IP-Adresse aus. In einigen Fällen ist dies jedoch nicht akzeptabel. Wenn beispielsweise eine neue IP-Adresse hinzugefügt wurde, die niedriger als alle vorhandenen Adressen ist, kann die Gültigkeitsprüfung fehlschlagen.

Wenn die ServiceCenter-Serverlizenz keine Überprüfung im Hinblick auf die niedrigste IP-Adresse durchführen soll, können Sie den folgenden Initialisierungsparameter in der Datei sc.ini eingeben.

#### -ip\_address:<Adresse>

Hierbei ist *Adresse* die tatsächlich zu verwendende IP-Adresse. Fügen Sie diesen Parameter im Abschnitt **Installed Configuration** ein. ServiceCenter wird nicht gestartet, wenn die angegebene Adresse keine gültige IP-Adresse für die Workstation oder den Server ist.

### Microsoft® Cluster-Unterstützung

ServiceCenter unterstützt die Microsoft Cluster-Funktionalität für Windows NT. Gemäß Definition von Microsoft ist ein Server-Cluster eine Gruppe von unabhängigen Servern, die zur erhöhten Verfügbarkeit, vereinfachten Verwaltung und größeren Skalierbarkeit als ein einzelnes System verwaltet werden.

Die Mindestanforderungen für einen Server-Cluster sind:

- Zwei durch ein Netzwerk verbundene Server
- Eine Möglichkeit für jeden Server, auf die Daten des freigegebenen Cluster-Datenträgers zuzugreifen
- Spezielle Cluster-Software mit Funktionen zur Fehlererkennung, Wiederherstellung sowie zur Verwaltung des Servers als ein einziges System

Beispielsweise kann Microsoft Cluster Server (MSCS) verwendet werden.

### Installation von Clustern mit Microsoft Cluster Server (MSCS)

### **MSCS-Unterstützung:**

- 1 Installieren Sie ServiceCenter auf jedem Knoten des Clusters. Das ServiceCenter-Datenverzeichnis befindet sich auf dem freigegebenen Datenträger.
- 2 Ändern Sie die ServiceCenter-Datei sc.ini so, dass sie den Speicherort des Datenverzeichnisses und den Name des Clusters enthält.
- 3 Konfigurieren Sie ServiceCenter mit dem Microsoft Cluster-Verwalter als eine Cluster-Ressource.

Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu MSCS.

### Hinweise zu MSCS

Alle Daten und freigegebenen Programme sollten sich auf einem freigegebenen Cluster-Datenträger befinden. Starten und stoppen Sie ServiceCenter mit dem Microsoft Cluster-Verwalter. Sie sollten ServiceCenter nicht über die ServiceCenter-Konsolenanwendung starten oder stoppen.

#### So fügen Sie ServiceCenter als Cluster-Ressource hinzu:

- 1 Fügen Sie ServiceCenter mit dem Microsoft Cluster-Verwalter als eine Cluster-Ressource hinzu.
- 2 Installieren Sie den ServiceCenter-Dienst auf jedem Knoten des Clusters
- 3 Fügen Sie ServiceCenter als einen generischen Cluster-Dienst hinzu.
- 4 Erstellen Sie eine Programmgruppe für jeden Knoten des Clusters.
- 5 Legen Sie ggf. Abhängigkeiten von anderen Diensten wie beispielsweise Microsoft SQL Server fest.
- **6** Fügen Sie der Datei **sc**.ini auf dem Cluster-Server den folgenden Parameter hinzu:

clustername:Ihr\_Clustername

Hier ist *Ihr\_Clustername* der Name des Cluster-Diensts.

**7** Erstellen Sie einen neuen Autorisierungscode zur Verwendung mit dem Cluster.

Sie müssen auf Grundlage der IP-Adresse Ihrer Cluster-Umgebung einen neuen Berechtigungscode für die Datei sc.ini erstellen. Wenden Sie sich an den Peregrine-Kundendienst für den neuen Berechtigungscode. Weitere Informationen finden Sie unter *Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst* auf Seite 9. Es ist ratsam, den alten Autorisierungscode zu speichern, indem Sie in auskommentieren. Sie können ihn wiederverwenden, wenn Sie ServiceCenter zu einem späteren Zeitpunkt aus der Cluster-Umgebung entfernen.

Warnung: Wenn Sie den Namen eines nicht vorhandenen Cluster angeben, gibt ServiceCenter beim Abrufen der Cluster-IP-Adresse einen Fehler aus. Als Resultat scheitert die Berechtigungscode-Überprüfung und ServiceCenter kann nicht starten.

### ServiceCenter-ODBC-Treiber

ServiceCenter verfügt über einen ODBC-Treiber, der die direkte Erstellung von Berichten anhand von Daten der P4-Datenbank ermöglicht. Der Treiber wird automatisch mit ServiceCenter installiert, eine gesonderte Installation ist jedoch ebenfalls möglich.

Zum Installieren, Konfigurieren, Testen oder Verwenden von ServiceCenter muss sich auf jedem System, das die Clientanwendung verwendet, ein entsprechender ODBC-Treiber befinden. In der Regel ist dies der ODBC-Treiber von ServiceCenter. Für gespiegelte Daten kann jedoch ebenfalls ein systemeigener ODBC-Treiber der gespiegelten Plattform verwendet werden.

Weitere Informationen zum ODBC-Treiber von ServiceCenter finden Sie im ServiceCenter-Handbuch Database Maintenance and Administration (Datenbankmanagement und -verwaltung).

# Installationsanweisungen

In diesem Kapitel wird die Windows-basierte Installation des ServiceCenter-Clients/Servers beschrieben. Es enthält die Vorgehensweisen für eine typische und benutzerdefinierte Installation sowie ein Versions-Upgrade. Darüber hinaus wird erläutert, wie mehrere ServiceCenter-Instanzen auf demselben Server verwaltet werden, wie eine Instanz von ServiceCenter Version 5.1 geändert oder entfernt wird und wo Sie Informationen zur Anpassung des Servers finden.

In diesem Kapitel finden Sie Informationen zu den folgenden Themen:

- *Typische Installation* auf Seite 23
- Mehrere ServiceCenter-Server-Installationen auf Seite 36
- Benutzerdefinierte Installation auf Seite 37
- Aktualisieren einer Installation auf Seite 49
- *Upgrade eines ODBC-Treibers* auf Seite 60
- Weitere Installationsaufgaben auf Seite 61
- Anpassen einer ServiceCenter-Installation auf Seite 66

### Vorbereitung

Wenn die Installation in einer Client/Server-Umgebung erfolgt, in der sich der Client nicht an demselben Standort wie der Server befindet, sollten Sie mit der Clientinstallation erst nach Abschluss der Installation von ServiceCenter-Server beginnen.

Für eine erfolgreiche Clientinstallation benötigen Sie ein funktionierende TCP/IP-Verbindung. Darüber hinaus müssen Sie eine vorhandene Java-Laufzeitumgebung (JRE, Java Runtime Environment) angeben oder die im Lieferumfang enthaltene JRE installieren. Auf der CenterPoint-Website von Peregrine finden Sie aktuelle Informationen zur JRE-Kompatibilität, darunter auch Versionsdetails für Server und Clients sowie Informationen zur übergreifenden Kompatibilität und Integration von Peregrine-Produkten. Weitere Informationen finden Sie unter *Peregrine CenterPoint-Website* auf Seite 9.

Anweisungen für die Installation von ServiceCenter-Clients auf bestimmten Plattformen finden Sie in folgenden Quellen:

- Java Client Setup- und Konfigurationshandbuch mit Anweisungen zur Installation von ServiceCenter-Java-Clients auf Windows-, Macintosh-, Unix- und OS/2-Plattformen für die Kommunikation mit Servern auf OS/390-, UNIX- oder Windows-Plattformen.
- SC3270 Client Installation Guide (SC3270 Client-Installationshandbuch) mit Anweisungen zur Installation des bidirektionalen ServiceCenter 3270-Clients, der die Kommunikation des Windows- oder UNIX-Clients mit einem OS/390-Server ermöglicht.
- Das Client/Server-Installationshandbuch für Unix enthält Anweisungen zur Installation eines UNIX-Servers.

### **HTML-Dokumentation**

Das Installationsprogramm installiert standardmäßig HTML-Versionen der meisten ServiceCenter-Handbücher. Dadurch wird die Installationszeit verlängert und mehr Speicherplatz benötigt. Die PDF- und HTML-Dokumentation befindet sich jedoch auch auf der Dokumentations-CD von ServiceCenter 5.1. Wenn Sie den für die Erstinstallation benötigten Speicherplatz möglichst gering halten und mit der Dokumentations-CD arbeiten möchten, wählen Sie den Installationstyp Benutzerdefiniert aus. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Installation auf Seite 37.

### Unterstützte Windows-Plattformen

Die Installation von ServiceCenter ist unter Windows NT, Windows 2000 und Windows XP möglich. Weitere Informationen zu unterstützten Plattformen und Ressourcenanforderungen finden Sie auf der Peregrine CenterPoint-Website auf Seite 9.

### Typische Installation

Ein typische ServiceCenter-Installation umfasst folgende Komponenten:

- ServiceCenter-Client
- Windows NT Server
- Bitmaps
- Einen Java Client, bei dem es sich um einen Standalone-Client (Standardauswahl), einen lokalen oder Netzwerkclient für einen Web-Browser oder einen lokalen Client für einen Webserver handelt. Die Installation des Java Clients beinhaltet die Java-Laufzeitumgebung (JRE); die Installation der JRE ist optional.

Die Installation von ServiceCenter kann einige aktualisierte gemeinsam genutzte Dateien von Microsoft umfassen. Wenn diese Dateien während der Installation kopiert werden, werden entsprechende Meldungen angezeigt. Unter Umständen werden Sie nach der Installation zum Neustart von Windows aufgefordert.

#### So installieren Sie ServiceCenter:

- 1 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk der Workstation oder des Servers ein. Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird das Programm setup.exe automatisch gestartet. Sie können ebenfalls eine der folgenden Methoden wählen:
  - Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis.
     Doppelklicken Sie auf autorun.exe.
  - Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie den folgenden Befehl ein:

#### D:\>setup

Hierbei gibt D den CD-ROM-Laufwerksbuchstaben an. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.

2 Der Peregrine-Begrüßungsbildschirm wird angezeigt (siehe Abbildung 2-1). Klicken Sie auf Installieren (Install), um die Installation zu starten.

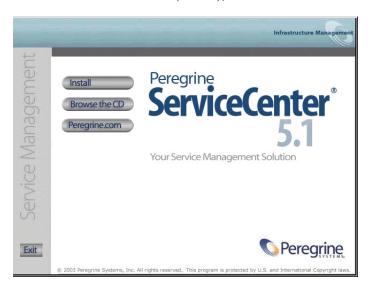


Abbildung 2-1: ServiceCenter-Begrüßungsbildschirm

3 Der Setup-Assistent wird von InstallShield gestartet (siehe Abbildung 2-2). Klicken Sie auf Weiter.



Abbildung 2-2: Setup-Assistent

4 Wählen Sie den Installationstyp Typisch aus. In Abbildung 2-3 ist die Auswahl einer typischen Installation dargestellt, in der die am häufigsten verwendeten ServiceCenter-Komponenten eingerichtet werden. Dieser Installationstyp eignet sich optimal für neue Benutzer oder solche, die hinsichtlich der Auswahl der ServiceCenter-Komponenten unsicher sind.



Abbildung 2-3: Fenster "Setup-Typ"

Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Installieren anderer Komponenten: Wählen Sie Benutzerdefiniert aus und fahren Sie mit *Benutzerdefinierte Installation* auf Seite 37 fort.
- Durchführen eines Upgrades einer bestehenden ServiceCenter 5.1-Installation: Wählen Sie Upgrade aus und fahren Sie mit Aktualisieren einer Installation auf Seite 49 fort.
- Aktualisieren des ODBC-Treibers: Wählen Sie **ODBC-Upgrade** aus und fahren Sie mit *Upgrade eines ODBC-Treibers* auf Seite 60 fort.

Klicken Sie auf **Weiter**, um mit der typischen Installation fortzufahren. Es besteht die Möglichkeit, Komponenten später hinzuzufügen oder zu entfernen.

5 Das Fenster zur Auswahl des Zielpfads wird angezeigt. Bei der Standardinstallation wird der Ordner C:\Programme\Peregrine\ ServiceCenter erstellt. In Abbildung 2-4 sehen Sie den Standardspeicherort. Klicken Sie auf Durchsuchen, um einen anderen Pfad anzugeben. Klicken Sie auf Weiter.

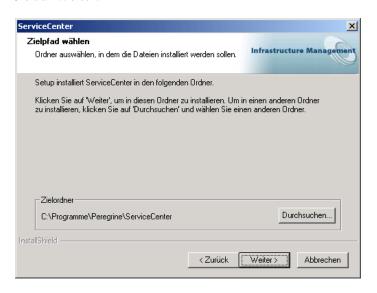


Abbildung 2-4: Fenster "Zielpfad wählen"

6 Das Fenster für den Autorisierungscode wird angezeigt (siehe Abbildung 2-5).

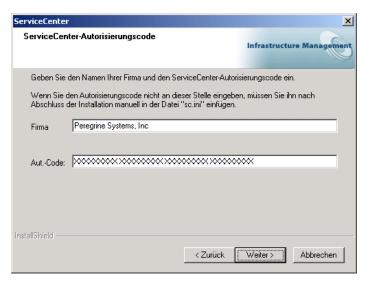


Abbildung 2-5: Fenster "ServiceCenter-Autorisierungscode"

Geben Sie Ihren Firmennamen und den Autorisierungscode ein; bei dem Autorisierungscode wird die Groß- und Kleinschreibung berücksichtigt. Klicken Sie auf Weiter.

Der Autorisierungscode wird in der Datei sc.ini gespeichert, in der er später aktualisiert werden kann. Weitere Informationen dazu, wie Sie den Autorisierungscode erhalten oder aktualisieren, finden Sie im Abschnitt Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst auf Seite 9.

Hinweis: Während der Installation können Sie auf Zurück klicken, wenn Sie zur Änderung von Angaben zum vorherigen Fenster zurückkehren möchten. Über Abbrechen können Sie die Installation beenden.

7 Abbildung 2-6 zeigt die Lizenz- und ReadMe-Informationen. Wenn Sie einen Bildlauf durchführen, erhalten Sie weitere Informationen über die Lizenzierung, den Zugriff auf die Versionshinweise, die CenterPoint-Website von Peregrine und den Kundendienst. Klicken Sie auf Weiter.



Abbildung 2-6: Fenster "Lizenz- und ReadMe-Informationen"

8 In Abbildung 2-7 ist das Fenster TCP/IP-Serverinformationen dargestellt. Bei der Installation wird die zugewiesene Dienst-ID (Anschlussnummer) für die Workstation oder den Server automatisch erkannt. Wenn keine Anschlussnummer angezeigt wird, muss der Systemadministrator den Fehler in der TCP/IP-Verbindung beheben. Klicken Sie auf Weiter. Das Installationsprogramm prüft den Hostnamen.



Abbildung 2-7: Fenster "TCP/IP-Serverinformationen"

Hinweis: Für jede Installation einer neuen Instanz auf derselben Workstation müssen Sie eine andere Anschlussnummer angeben. Treffen Sie eine Auswahl aus der Liste.

Wählen Sie in der Liste unten die Java-Laufzeitumgebung aus.

Version 1.2.2 008 E:\Programmi\JavaSoft\JRE\1.2\bin\iavaw.exe

Java-Laufzeitumgebung suchen
JRE 1.2.2 installieren

InstallShield

\( \text{Zurück} \) \( \text{Weiter} \) \( \text{Abbrechen} \)

9 Abbildung 2-8 zeigt das Fenster zur Auswahl der Java-Laufzeitumgebung.

Abbildung 2-8: Fenster zur Auswahl der Java-Laufzeitumgebung

Der ServiceCenter-Java Client benötigt eine Java-Laufzeitumgebung (JRE), um als Standalone-Anwendung ausgeführt werden zu können. Die JRE erstellt eine Java Virtual Machine (JVM), die die Standalone-Anwendung benötigt. Wenn eine oder mehrere JRE-Versionen installiert sind, wählen Sie die mit ServiceCenter zu verwendende JRE aus der Liste aus oder wechseln Sie zum Speicherort der gewünschten JRE, wenn sie nicht in der Liste angezeigt wird.

Wenn keine JRE installiert ist, klicken Sie auf Installieren, um die Version auf der Installations-CD-ROM zu verwenden. Die IRE dieser Version ist Java 2 Runtime von Sun, Version 1.2.2 008. Wenn diese Version installiert ist, wird sie als Standard-JRE für das System verwendet. Wenn bereits eine andere Version installiert ist, prüfen Sie vor Auswahl dieser Version auf der Peregrine CenterPoint-Website, ob sie für die Verwendung mit ServiceCenter empfohlen ist.

Abbildung 2-9 zeigt eine ausgewählte JRE. Klicken Sie nach Auswahl einer vorhandenen JRE bzw. nach Installation der im Lieferumfang von ServiceCenter enthaltenen Version auf Weiter.

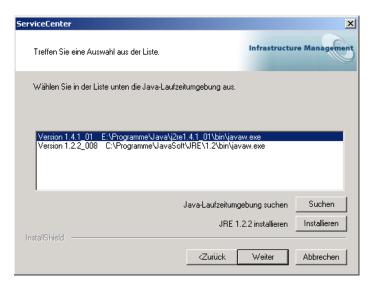


Abbildung 2-9: Fenster "Java-Laufzeitumgebung"

10 Das Fenster Programmordner und Dienstname wird angezeigt (siehe Abbildung 2-10). Das Installationsprogramm erstellt einen neuen Programmordner für ServiceCenter oder ermöglicht Ihnen die Eingabe eines anderen Ordnernamens.



Abbildung 2-10: Fenster "Programmordner und Dienstname"

Dieser Name wird ebenfalls als Windows-Dienstname für ServiceCenter verwendet. Sie können den Standardnamen akzeptieren oder ändern. Klicken Sie auf Weiter.

11 Das Installationsprogramm verfügt über ausreichende Informationen, um die Dateien in das angegebene Programmverzeichnis zu kopieren. In Abbildung 2-11 wird eine Zusammenfassung der im Setupverfahren angegebenen Einstellungen angezeigt.

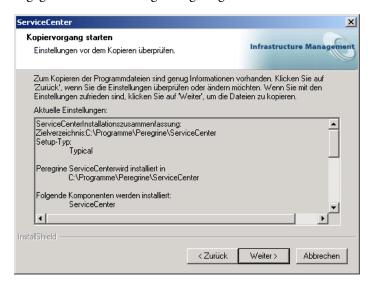


Abbildung 2-11: Fenster "Kopiervorgang starten"

Bei einer typischen Installation werden die zu installierenden Komponenten, die Report Center- und Java Client-Konfiguration sowie Informationen zur TCP/IP-Konnektivität angezeigt. Sie können diese Einstellung vor Installationsbeginn ändern, indem Sie über die Schaltfläche Zurück zu dem entsprechenden Fenster wechseln, in dem Sie die Einstellungen ändern können. Klicken Sie nach Änderung der Einstellungen auf Weiter.

12 Das Installationsprogramm beginnt mit dem Kopieren der ausgewählten Dateien (siehe Abbildung 2-12). Sie können die Installation durch Klicken auf Abbrechen beenden.

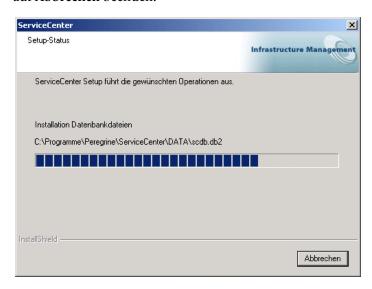


Abbildung 2-12: Fenster "Setup-Status"

13 In Abbildung 2-13 wird angezeigt, dass die Installation abgeschlossen ist. Wenn Sie den ServiceCenter-Server nicht starten möchten, müssen Sie vor dem Klicken auf Fertig stellen das Kontrollkästchen deaktivieren.

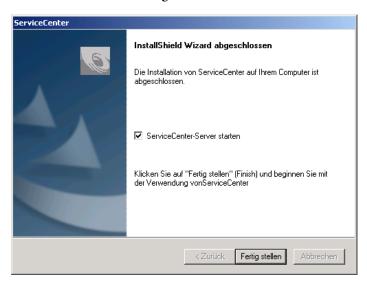


Abbildung 2-13: Fenster "InstallShield Wizard abgeschlossen"

**Hinweis:** ServiceCenter enthält einige Komponenten, die gemeinsam mit anderen Programmen im System verwendet werden. Wenn Sie ServiceCenter noch nicht installiert hatten oder die ServiceCenter-Installation neuere Dateien enthielt als derzeit im System verwendet werden (normalerweise .dll-Dateien in den Verzeichnissen Windows\System oder Windows\System32), werden Sie zum Neustart des Systems aufgefordert. Dieses Dialogfeld wird nur angezeigt, wenn freigegebene Systemdateien installiert werden. Wählen Sie Ja oder Nein aus und klicken Sie dann zum Abschluss der Installation auf Fertig stellen.

Informationen zur Installation zusätzlicher Komponenten finden Sie im Abschnitt Benutzerdefinierte Installation auf Seite 37.

### Mehrere ServiceCenter-Server-Installationen

Sie können mehrere Installationen des ServiceCenter-Servers auf derselben Workstation gleichzeitig ausführen, ohne dass diese sich gegenseitig beeinträchtigen. Wenn Sie mehrere Instanzen auf dem Server installieren möchten, müssen Sie die Option Windows NT Server auswählen. Andere Versionen können bei Bedarf weiterhin ausgeführt werden, die neue Version muss sich jedoch in einem neuen Verzeichnis befinden.

**Wichtig:** Für jede Installation einer neuen Instanz auf derselben Workstation müssen Sie eine andere Anschlussnummer angeben.

#### So installieren Sie ein weitere ServiceCenter-Instanz:

▶ Führen Sie die im Abschnitt *Typische Installation* auf Seite 23 oder *Benutzerdefinierte Installation* beschriebenen Installationsanweisungen aus. Bei Beginn der Installation wird die in Abbildung 2-14 dargestellte Meldung angezeigt. Klicken Sie auf OK, um fortzufahren. Das Installationsprogramm erkennt eine vorhandene ServiceCenter-Instanz, weist der zweiten Instanz die Bezeichnung ServiceCenter2 zu und gibt das Verzeichnis für ServiceCenter2 vor. Bei der Installation weiterer Instanzen von 5.1 wird die an die Bezeichnung ServiceCenter angefügte Zahl entsprechend erhöht.



Abbildung 2-14: Warnmeldung zur Mehrfachinstallation

**Hinweis:** Obwohl ältere Versionen gleichzeitig mit neueren Versionen ausgeführt werden können, verfügen sie nicht über dieses Identifikationssystem.

## **Benutzerdefinierte Installation**

Wenn Sie ServiceCenter Version 5.1 installieren, können Sie zwischen einer typischen, benutzerdefinierten oder Upgrade-Installation wählen. Wählen Sie die benutzerdefinierte Installation, wenn Sie weniger Komponenten als in einer typischen Installation oder einen anderen Installationsspeicherort verwenden bzw. alle verfügbaren Komponenten auf einmal installieren möchten. Eine benutzerdefinierte Installation umfasst standardmäßig folgende Elemente:

- ServiceCenter-Client
- Windows NT Server
- Bitmaps
- Einen Java Client, bei dem es sich um einen Standalone-Client (Standardauswahl), einen lokalen oder Netzwerkclient für einen Web-Browser oder einen lokalen Client für einen Webserver handelt. Die Installation des Java Client beinhaltet die Java-Laufzeitumgebung (JRE), deren Installation optional ist.
- ReportCenter

Während des Setup der Installation können Sie Komponenten hinzufügen oder entfernen.

Wählen Sie eine benutzerdefinierte Installation, wenn Sie einer vorhandenen Installation folgende Komponenten hinzufügen möchten:

- Zusätzliche Java Clients:
  - Einen Standalone-Client
  - Einen Netzwerkclient
  - Einen browserbasierten Client für einen lokalen oder Remote-Webserver
- ReportCenter:
  - Einen vollständigen lokalen Client
  - Nur Client und Planungsprogramm

#### So erstellen Sie eine benutzerdefinierte Installation:

- 1 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk der Workstation oder des Servers ein. Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird das Programm setup.exe automatisch gestartet. Sie können ebenfalls eine der folgenden Methoden wählen:
  - Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis.
     Doppelklicken Sie auf autorun.exe.
  - Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie den folgenden Befehl ein:

D:\>setup

Hierbei gibt D den CD-ROM-Laufwerksbuchstaben an.

2 Der Peregrine-Begrüßungsbildschirm wird angezeigt (siehe Abbildung 2-15). Klicken Sie auf Installieren (Install), um die Installation zu starten.

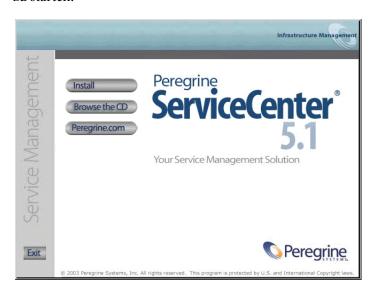


Abbildung 2-15: ServiceCenter-Begrüßungsbildschirm

3 Der Setup-Assistent wird von InstallShield gestartet (siehe Abbildung 2-16). Klicken Sie auf Weiter.



Abbildung 2-16: Setup-Assistent

4 Wenn das in Abbildung 2-17 dargestellte Fenster Setup-Typ angezeigt wird, wählen Sie die Option Benutzerdefiniert aus. Klicken Sie auf Weiter.

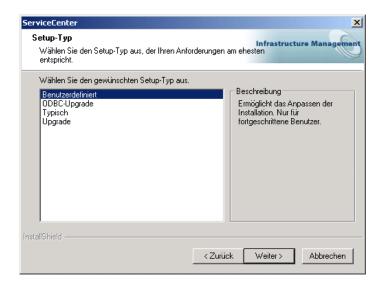


Abbildung 2-17: Fenster "Setup-Typ"

5 Das Fenster zur Auswahl des Zielpfads wird angezeigt. Bei der Standardinstallation wird der Ordner C:\Programme\Peregrine\ ServiceCenter erstellt. In Abbildung 2-18 sehen Sie den Standardspeicherort. Klicken Sie auf Durchsuchen, um einen anderen Pfad anzugeben. Klicken Sie auf Weiter.

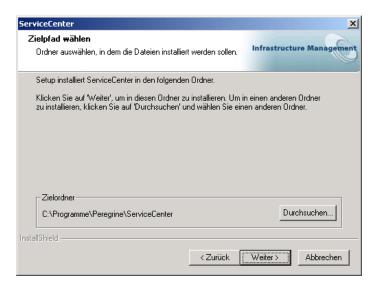


Abbildung 2-18: Fenster "Zielpfad wählen"

Befindet sich im Zielpfad bereits ein ServiceCenter-Ordner, werden Sie vom Installationsprogramm zur Eingabe eines anderen Speicherorts aufgefordert.

**6** Das Fenster Komponenten wählen wird angezeigt (siehe Abbildung 2-19). Die markierten Komponenten stellen die Standardauswahl einer benutzerdefinierten Installation dar. Durch Deaktivieren dieser und Aktivieren anderer Kontrollkästchen können Sie die gewünschte Konfiguration einstellen. Solange die Installation in einem anderen Verzeichnis erfolgt, können Sie weitere Komponenten hinzufügen oder im Rahmen der Wartung entfernen.



Abbildung 2-19: Fenster "Komponenten wählen" für eine typische Installation

In Abbildung 2-20 sind alle Kontrollkästchen für eine vollständige Installation aktiviert. Klicken Sie nach Auswahl der zu installierenden Komponenten auf Weiter.



Abbildung 2-20: Fenster "Komponenten wählen"

7 Das Fenster für den Autorisierungscode wird angezeigt (siehe Abbildung 2-21). Geben Sie Ihren Firmennamen und den Autorisierungscode ein; bei dem Autorisierungscode wird die Groß-und Kleinschreibung berücksichtigt.

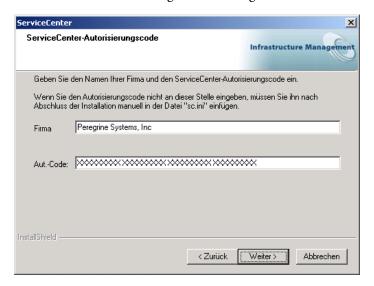


Abbildung 2-21: Fenster "ServiceCenter-Autorisierungscode"

Er wird in der Datei sc.ini gespeichert, in der er später aktualisiert werden kann. Der Autorisierungscode wird in der Datei sc.ini gespeichert, in der er später aktualisiert werden kann. Weitere Informationen dazu, wie Sie den Autorisierungscode erhalten oder aktualisieren, finden Sie im Abschnitt Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst auf Seite 9.

Hinweis: Während der Installation können Sie auf Zurück klicken, wenn Sie zur Änderung von Angaben zum vorherigen Fenster zurückkehren möchten. Über Abbrechen können Sie die Installation beenden.

8 Abbildung 2-22 zeigt die Lizenz- und ReadMe-Informationen. Wenn Sie einen Bildlauf durchführen, erhalten Sie weitere Informationen über die Lizenzierung, den Zugriff auf die Versionshinweise, die CenterPoint-Website von Peregrine und den Kundendienst. Klicken Sie auf Weiter.

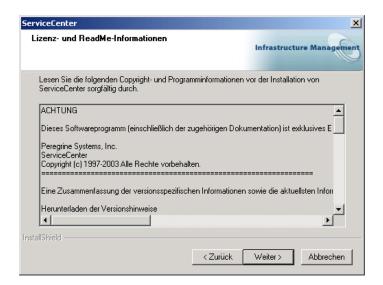


Abbildung 2-22: Fenster "Lizenz- und ReadMe-Informationen"

**9** In Abbildung 2-23 ist das Fenster TCP/IP-Serverinformationen dargestellt. Bei der Installation wird die zugewiesene Dienst-ID (Anschlussnummer) für die Workstation oder den Server automatisch erkannt. Wenn keine Anschlussnummer angezeigt wird, muss der Systemadministrator den Fehler in der TCP/IP-Verbindung beheben. Klicken Sie auf Weiter. Das Installationsprogramm überprüft den Hostnamen, bevor es das nächste Fenster anzeigt.

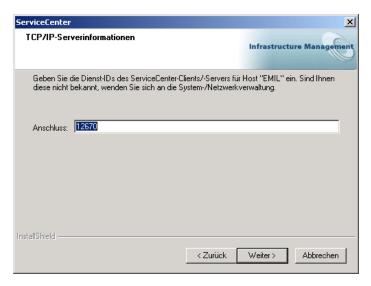


Abbildung 2-23: Fenster "TCP/IP-Serverinformationen"

Hinweis: Für jede Installation einer neuen Instanz auf derselben Workstation müssen Sie eine andere Anschlussnummer angeben. 10 Abbildung 2-24 zeigt das Fenster Java-Client-Option. Standardmäßig wird der Java-Client als unabhängige Version installiert. Sie können jedoch auch eine andere Option zur Konfiguration des Java-Clients wählen. Klicken Sie auf Weiter. Weitere Informationen zu Konfigurationsoptionen finden Sie im Java Client Setup- und Konfigurationshandbuch.



Abbildung 2-24: Fenster "Java Client-Option"

11 Abbildung 2-25 zeigt eine im Fenster Java-Laufzeitumgebung (Java Runtime Environment) ausgewählte Laufzeitumgebung (JRE).

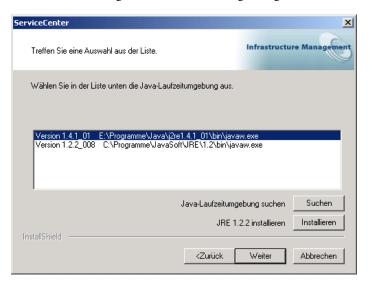


Abbildung 2-25: Fenster "Java-Laufzeitumgebung"

Der ServiceCenter-Java Client benötigt eine Java-Laufzeitumgebung (JRE), um als Standalone-Anwendung ausgeführt werden zu können. Die JRE erstellt eine Java Virtual Machine (JVM), die diese Standalone-Anwendung benötigt. Wenn eine oder mehrere JRE-Versionen installiert sind, wählen Sie die mit ServiceCenter zu verwendende JRE aus der Liste aus oder wechseln Sie zum Speicherort der gewünschten JRE, wenn sie nicht in der Liste angezeigt wird.

Wenn keine JRE installiert ist, klicken Sie auf Installieren, um die Version auf der Installations-CD-ROM zu verwenden. Die JRE dieser Version ist Java 2 Runtime von Sun, Version 1.2.2\_008. Wenn diese Version installiert ist, wird sie als Standard-JRE für das System verwendet. Wenn bereits eine andere Version installiert ist, prüfen Sie vor Auswahl dieser Version auf der *Peregrine CenterPoint-Website*, ob sie für die Verwendung mit ServiceCenter empfohlen ist.

Klicken Sie nach Auswahl einer vorhandenen JRE bzw. nach Installation der im Lieferumfang von ServiceCenter enthaltenen Version auf Weiter. Weitere Informationen zur Java Client-Installation finden Sie im Java Client Setupund Konfigurationshandbuch.

12 Das Fenster ReportCenter-Optionen wird angezeigt. In Abbildung 2-26 ist die lokale Installation von ReportCenter ausgewählt. Es besteht ebenfalls die Möglichkeit, nur die Installation des Clients auszuwählen. Weitere Informationen zur Installation mehrerer ReportCenter-Instanzen finden Sie im Abschnitt Weitere Installationsaufgaben auf Seite 61. Klicken Sie auf Weiter.



Abbildung 2-26: Fenster "ReportCenter-Optionen"

13 Kehren Sie zu den verbleibenden Schritten unter *Typische Installation* zurück, um die benutzerdefinierte Installation abzuschließen. Beginnen Sie mit Schritt 10 auf Seite 32. Je nach Auswahl der Komponenten müssen Sie die Workstation oder den Server möglicherweise nach Abschluss der Installation neu starten.

## Aktualisieren einer Installation

Wählen Sie die Upgrade-Option aus, um eine ältere Version von ServiceCenter-Komponenten auf Version 5.1 zu aktualisieren. Bei einem Upgrade werden die ServiceCenter-Datenbankanwendungen oder -RTE-Dateien vorhandener Installationen jedoch nicht aktualisiert. Ältere Anwendungen können problemlos mit neueren RTE-Dateien ausgeführt werden, es können jedoch Ausnahmen auftreten.

Wenn Sie Ihre ServiceCenter-Anwendungen aktualisieren möchten, aktualisieren Sie sowohl die RTE-Dateien als auch die Datenbankanwendungen. Folgen Sie zunächst den Anweisungen in diesem Handbuch. Schließen Sie das Anwendungsupgrade dann gemäß den Anweisungen im ServiceCenter-Handbuch *Upgrade Utility-Implementierung* unter Verwendung des ServiceCenter Upgrade Utility ab. Dieses Programm ist nicht auf der Installations-CD-ROM enthalten.

Führen Sie bei Aktualisierung auf eine andere Version auf dem neuen Server eine IR-Regeneration durch. Dieser Schritt ist nicht notwendig, wenn Sie auf verschiedene Ausgaben derselben Version aktualisieren (z. B. von 5.0 auf 5.1).

### Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die ServiceCenter-Installation zu aktualisieren:

1 Wenn der zu aktualisierende ServiceCenter-Server als Hintergrundaufgabe ausgeführt wird, müssen Sie den Server vor der Installation zusätzlicher Komponenten anhalten. Wählen Sie im Windows-Startmenü **Programme** > **Peregrine** ServiceCenter > ServiceCenter-Konsole aus. Ist die Anzeige grün, klicken Sie auf **Stop** (Anhalten).



Warten Sie, bis die Anzeige gelb und dann rot wird. Die aufgeführten Schritte können abhängig von den zu aktualisierenden Modulen variieren.

**Wichtig:** Sind mehrere Instanzen von ServiceCenter 5.1 installiert, verfügt jede Instanz über eine eigene Konsole und Verfahren. Stellen Sie sicher, dass Sie für die ServiceCenter-Instanz, für die Sie ein Upgrade durchführen möchten, die korrekten Verfahren anhalten.

- 2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk der Workstation oder des Servers ein. Wenn die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird das Programm setup.exe automatisch gestartet. Wechseln Sie andernfalls zum CD-ROM-Verzeichnis und doppelklicken Sie auf autorun.exe.
- 3 Der Peregrine-Begrüßungsbildschirm wird angezeigt. Klicken Sie auf Installieren (Install).
- 4 Die in Abbildung 2-27 dargestellte Meldung wird angezeigt. Klicken Sie auf OK. Weitere Informationen finden Sie unter *Mehrere ServiceCenter-Server-Installationen* auf Seite 36.



Abbildung 2-27: Warnmeldung zur Mehrfachinstallation

**5** Der Setup-Assistent wird von InstallShield gestartet (siehe Abbildung 2-28). Klicken Sie auf Weiter.



Abbildung 2-28: Setup-Assistent

6 Wenn das in Abbildung 2-29 dargestellte Fenster Setup-Typ angezeigt wird, wählen Sie die Option Upgrade aus. Klicken Sie auf Weiter.



Abbildung 2-29: Fenster "Setup-Typ"

7 In Abbildung 2-30 ist das Fenster **Upgrade-Verzeichnis** dargestellt. Wählen Sie **Upgrade** aus. Wechseln Sie zum Installationsverzeichnis der zu aktualisierenden ServiceCenter-Instanz. Klicken Sie auf **Weiter**.

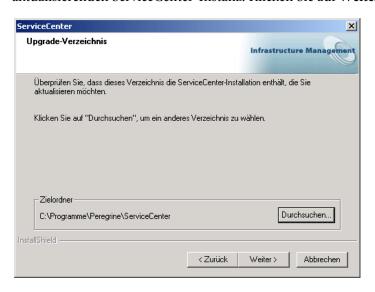


Abbildung 2-30: Fenster "Upgrade-Verzeichnis"

**8** Das Fenster für den Autorisierungscode wird angezeigt (siehe Abbildung 2-31).

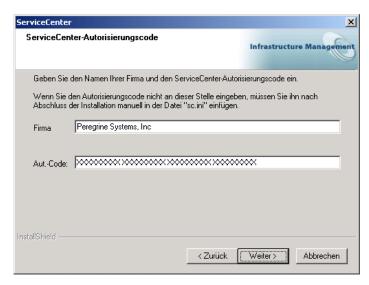


Abbildung 2-31: Fenster "ServiceCenter-Autorisierungscode"

Geben Sie Ihren Firmennamen und den Autorisierungscode ein; bei dem Autorisierungscode wird die Groß- und Kleinschreibung berücksichtigt. Klicken Sie auf Weiter.

Der Autorisierungscode wird in der Datei sc.ini gespeichert, in der er später aktualisiert werden kann. Weitere Informationen dazu, wie Sie den Autorisierungscode erhalten oder aktualisieren, finden Sie im Abschnitt Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst auf Seite 9.

Hinweis: Während der Installation können Sie auf Zurück klicken, wenn Sie zur Änderung von Angaben zum vorherigen Fenster zurückkehren möchten. Über Abbrechen können Sie die Installation beenden.

9 Abbildung 2-32 zeigt die Lizenz- und ReadMe-Informationen. Wenn Sie einen Bildlauf durchführen, erhalten Sie weitere Informationen über die Lizenzierung, den Zugriff auf die Versionshinweise, die CenterPoint-Website von Peregrine und den Kundendienst. Klicken Sie auf Weiter.



Abbildung 2-32: Fenster "Lizenz- und Readme-Informationen"

10 In Abbildung 2-33 ist das Fenster TCP/IP-Serverinformationen dargestellt. Bei der Installation wird die zugewiesene Dienst-ID (Anschlussnummer) für die Workstation oder den Server automatisch erkannt. Wenn keine Anschlussnummer angezeigt wird, muss der Systemadministrator den Fehler in der TCP/IP-Verbindung beheben. Klicken Sie auf Weiter. Das Installationsprogramm prüft den Hostnamen.



Abbildung 2-33: Fenster "TCP/IP-Serverinformationen"

**Hinweis:** Das Upgrade-Verfahren erkennt die von Ihnen bei der ursprünglichen Installation angegebene Anschlussnummer.

11 Abbildung 2-34 zeigt das Fenster Java-Client-Option. Standardmäßig wird der Java-Client als unabhängige Version installiert. Sie können jedoch auch eine andere Option zur Konfiguration des Java-Clients wählen. Klicken Sie auf Weiter. Weitere Informationen zu Konfigurationsoptionen finden Sie im Java Client Setup- und Konfigurationshandbuch.

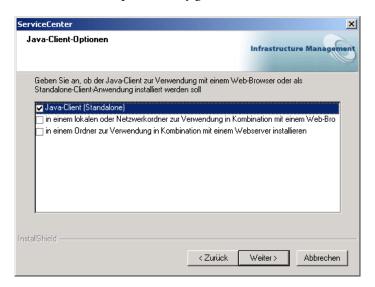


Abbildung 2-34: Fenster "Java-Client-Option"

**12** Abbildung 2-35 zeigt eine im Fenster **Java-Laufzeitumgebung** (Java Runtime Environment) ausgewählte Laufzeitumgebung (JRE).

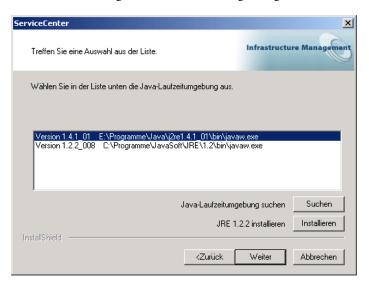


Abbildung 2-35: Fenster "Java-Laufzeitumgebung"

Der ServiceCenter-Java Client benötigt eine Java-Laufzeitumgebung (JRE), um als Standalone-Anwendung ausgeführt werden zu können. Die JRE erstellt eine Java Virtual Machine (JVM), die diese Standalone-Anwendung benötigt. Wenn eine oder mehrere JRE-Versionen installiert sind, wählen Sie die mit ServiceCenter zu verwendende JRE aus der Liste aus oder wechseln Sie zum Speicherort der gewünschten JRE, wenn sie nicht in der Liste angezeigt wird.

Wenn keine JRE installiert ist, klicken Sie auf Installieren, um die Version auf der Installations-CD-ROM zu verwenden. Die JRE dieser Version ist Java 2 Runtime von Sun, Version 1.2.2\_008. Wenn diese Version installiert ist, wird sie als Standard-JRE für das System verwendet. Wenn bereits eine andere Version installiert ist, prüfen Sie vor Auswahl dieser Version auf der *Peregrine CenterPoint-Website*, ob sie für die Verwendung mit ServiceCenter empfohlen ist.

- Klicken Sie nach Auswahl einer vorhandenen JRE bzw. nach Installation der im Lieferumfang von ServiceCenter enthaltenen Version auf Weiter. Weitere Informationen zur Java Client-Installation finden Sie im Java Client Setup- und Konfigurationshandbuch.
- 13 Das Fenster ReportCenter-Optionen wird angezeigt. In Abbildung 2-36 ist die lokale Installation von ReportCenter ausgewählt. Es besteht ebenfalls die Möglichkeit, nur die Installation des Clients auszuwählen. Weitere Informationen zur Installation mehrerer ReportCenter-Instanzen finden Sie im Abschnitt Weitere Installationsaufgaben auf Seite 61. Klicken Sie auf Weiter.

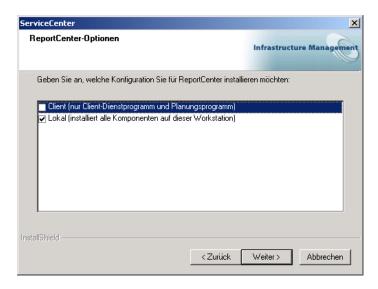


Abbildung 2-36: Fenster "ReportCenter-Optionen"

14 Abbildung 2-37 zeigt das Fenster Programmordner und Dienstname. Führen Sie einen Bildlauf in der Liste durch und wählen Sie einen bereits vorhandenen Order oder geben Sie einen Ordnernamen ein. Dieser sollte mit dem im Programm-Menü ausgewählten Namen übereinstimmen. Klicken Sie auf Weiter.



Abbildung 2-37: Fenster zur Auswahl des Programmordners

15 Das Installationsprogramm verfügt über ausreichend Informationen, um mit dem Upgrade der installierten ServiceCenter-Komponenten im festgelegten Programmorder zu beginnen. Sie können diese Einstellung vor Installationsbeginn ändern, indem Sie über die Schaltfläche Zurück zu dem entsprechenden Fenster wechseln, in dem Sie die Einstellungen ändern können. Klicken Sie nach Änderung der Einstellungen auf Weiter.

16 In Abbildung 2-38 wird angezeigt, dass die Installation abgeschlossen ist. Wenn Sie die Workstation nicht neu starten möchten, müssen Sie vor dem Klicken auf Fertig stellen das Kontrollkästchen deaktivieren.

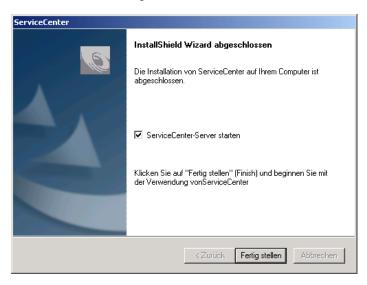


Abbildung 2-38: Fenster "InstallShield Wizard abgeschlossen"

## Registrierter Speicherort von ServiceCenter

Bei einem permanenten Autorisierungscode prüft das Installationsprogramm die IP-Adresse der Workstation oder des Servers. Wenn Sie ein Upgrade einer Version durchführen, bei der es sich nicht um diejenige am registrierten Speicherort des ServiceCenter-Servers handelt, wird lediglich die Client-Software installiert.

# **Upgrade eines ODBC-Treibers**

Lesen Sie diesen Abschnitt aufmerksam durch, wenn Sie den ODBC-Treiber neu installieren oder aktualisieren möchten.

- 1 Führen Sie Schritt 1 auf Seite 24 bis Schritt 3 auf Seite 25 durch.
- **2** Wählen Sie **ODBC-Upgrade** (Upgrade ODBC) und klicken Sie auf **Weiter**. Abbildung 2-39 zeigt die ausgewählte Option für das ODBC-Upgrade.



Abbildung 2-39: Fenster "Setup-Typ"

3 Sie werden vom Installationsprogramm zur Bestätigung des Upgrades aufgefordert (siehe Abbildung 2-40). Klicken Sie auf Ja, um fortzufahren.



Abbildung 2-40: ODBC-Frage

- 4 Im Fenster mit dem Setup-Status wird der Fortschritt des Upgrade-Verfahrens angezeigt.
- 5 Klicken Sie im Fenster über den Abschluss des Installations-Assistenten auf Fertig stellen.

## Weitere Installationsaufgaben

Die allgemeine Wartung einer vorhandenen ServiceCenter-Installation kann über das Windows-Dialogfeld Software in der Systemsteuerung durchgeführt werden. Es gibt drei allgemeine Wartungsaufgaben:

- ServiceCenter durch Installation neuer Komponenten oder Löschen ausgewählter Komponenten ändern
- Eine vollständige ServiceCenter-Instanz entfernen

#### So ändern oder deinstallieren Sie ServiceCenter:

1 Wenn der ServiceCenter-Server als Hintergrundaufgabe durchgeführt wird, müssen Sie ihn zur Änderung einer vorhandenen Installation anhalten. Wählen Sie im Windows-Startmenü Programme > Peregrine ServiceCenter > ServiceCenter-Konsole aus. Ist die Anzeige grün, klicken Sie auf **Stop** (Anhalten). Warten Sie, bis die Anzeige gelb und dann rot wird.



Hinweis: Wenn einzelne Komponenten entfernt werden, wird der Server nicht automatisch angehalten. Das Installationsprogramm hält den Server nur an, wenn eine vollständige Installation entfernt wird.

2 Wählen Sie im Windows-Startmenü Einstellungen > Systemsteuerung > Software aus. Sind mehrere ServiceCenter-Instanzen installiert, werden sie in dieser Liste angezeigt. Wählen Sie nur die ServiceCenter-Instanz aus, die Sie ändern oder entfernen möchten. Klicken Sie auf Hinzufügen/Entfernen. Unter Windows 2000 klicken Sie auf Ändern/Entfernen. In Abbildung 2-41 auf Seite 62 ist ServiceCenter ausgewählt.

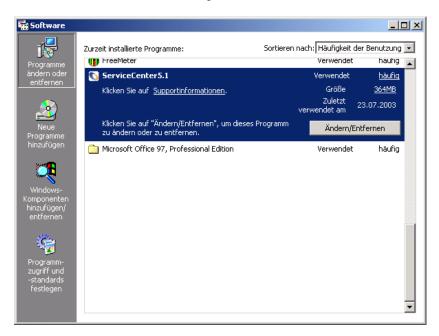


Abbildung 2-41: Dialogfeld "Software"

3 Abbildung 2-42 zeigt das Fenster "Setup-Typ" mit der Option Ändern, die als Standardaktion ausgewählt ist.



#### Abbildung 2-42: Fenster "Setup-Typ"

- Um diese Instanz zu ändern, klicken Sie auf Weiter und fahren Sie mit den Schritten im Abschnitt Ändern von ServiceCenter fort.
- Um diese Instanz zu deinstallieren, wählen Sie Entfernen aus, klicken Sie auf Weiter und fahren Sie mit den Schritten im Abschnitt Deinstallieren von ServiceCenter auf Seite 66 fort.

Hinweis: Das Fenster "Setup-Typ" wird nur für Änderungen an einer vorhandenen Installation von ServiceCenter Version 5.1 angezeigt. Bei älteren Versionen steht nur die Option zur Deinstallation der älteren Version zur Verfügung.

## Ändern von ServiceCenter

#### So ändern Sie eine ServiceCenter-Installation:

1 Das Fenster Komponenten wählen wird angezeigt (siehe Abbildung 2-43). Die vorhandenen Komponenten sind bereits markiert. Hierbei handelt es sich um die aktuell installierten Komponenten. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Komponenten, die Sie hinzufügen möchten. Diese werden vom Installationsprogramm installiert.



Abbildung 2-43: Fenster "Komponenten wählen"



In Abbildung 2-44 sind alle Komponenten ausgewählt.

Abbildung 2-44: Fenster "Komponenten wählen"

- 2 Das Fenster Lizenz und Readme-Informationen wird angezeigt. Klicken Sie auf Weiter.
- 3 In Abhängigkeit von den ausgewählten Komponenten müssen Sie möglicherweise Informationen zur TCP/IP-Verbindung (siehe Schritt 9 auf Seite 45), zur Java Client-Konfiguration (siehe Schritt 10 auf Seite 46) oder zu den Report Center-Optionen (siehe Schritt 12 auf Seite 48) bereitstellen.
- 4 Folgen Sie den weiteren Anweisungen für eine typische Installation, beginnend mit Schritt 10 auf Seite 32.

## Deinstallieren von ServiceCenter

▶ Das Installationsprogramm generiert eine Meldung, in der Sie zur Bestätigung der Deinstallation der angegebenen Komponenten aufgefordert werden. Abbildung 2-45 zeigt die generierte Meldung. Klicken Sie auf OK, um fortzufahren.



Abbildung 2-45: Meldung zur Bestätigung der Deinstallation

Wenn das Fenster über den Abschluss des InstallShield-Assistenten angezeigt wird, werden Sie zum Neustart der Workstation oder des Servers aufgefordert, damit die ServiceCenter-Instanz oder -Komponente vollständig entfernt werden kann.

Wenn Sie Dateien erstellt und in den ServiceCenter-Verzeichnissen gespeichert haben, werden diese möglicherweise nicht entfernt. Diese Dateien müssen manuell entfernt werden. Klicken Sie auf Details, um mehr Informationen über die Dateien einzusehen.

# Anpassen einer ServiceCenter-Installation

Nach Abschluss der Installation können Sie ServiceCenter mit Hilfe der folgenden Handbücher konfigurieren.

- Parameter, die verschiedene Funktionen des Service Center-Clients und -Servers steuern, finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *Technical Reference* (Technische Referenz).
- Anweisungen zur individuellen Anpassung finden Sie in den ServiceCenter-Handbüchern System Tailoring (Systemanpassung).
- Verwaltungs- und Setupinformationen finden Sie in folgenden ServiceCenter-Handbüchern:
  - ServiceCenter-Handbuch f
    ür Systemverwalter
  - ServiceCenter-Handbuch "Anwendungsverwaltung"
  - Database Management and Administration (Datenbankmanagement und -verwaltung)

# **Ausführen von ServiceCenter**

KAPITFI

Die Informationen in diesem Kapitel helfen Ihnen bei der Überprüfung der ServiceCenter-Installation. Wenn Sie ServiceCenter nach Abschluss des Installationsvorgangs nicht gestartet haben, finden Sie in diesem Kapitel Erläuterungen dazu, wie Sie den ServiceCenter-Server ausführen und den Client starten, um die Installation zu überprüfen. Darüber hinaus werden verschiedenen Methoden zum Starten und Anhalten von ServiceCenter und der ServiceCenter-Zeitplanungsprogramme beschrieben.

## Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- Starten und Beenden von ServiceCenter auf Seite 68
- Ausführen von ServiceCenter mit einer spezifischen Benutzer-ID auf Seite 73
- Starten eines ServiceCenter-Clients auf Seite 77
- Entfernen oder erneutes Installieren von ServiceCenter auf Seite 84
- Hintergrundplanungsprogramme für ServiceCenter auf Seite 79

## Starten und Beenden von ServiceCenter

Zum Starten und Beenden des ServiceCenter-Servers stehen drei Methoden zur Verfügung. Sie können ServiceCenter manuell starten und beenden bzw. die Anwendung zum automatischen Start und zur kontinuierlichen Ausführung einrichten.

#### Methode 1: Starten von ServiceCenter über das Start-Menü:

1 Wählen Sie im Startmenü Peregrine ServiceCenter aus und klicken Sie dann auf ServiceCenter-Konsole. Das Fenster für die ServiceCenter-Konsole wird angezeigt (siehe Abbildung 3-1).

**Hinweis:** Wenn Sie über eine Probelizenz verfügen, wird eine Warnmeldung angezeigt.

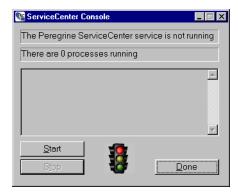


Abbildung 3-1: Fenster "ServiceCenter-Konsole"

2 Klicken Sie auf Start. Wenn die Anzeige grün wird, wird im Dialogfeld der Konsole eine Meldung mit der Anzahl der ausgeführten Verfahren angezeigt. Anschließend wird die Schaltfläche Stop aktiviert.

#### So halten Sie ServiceCenter an:

1 Wählen Sie im Startmenü Peregrine ServiceCenter aus und klicken Sie dann auf ServiceCenter Console. Das Fenster für die ServiceCenter-Konsole wird angezeigt (siehe Abbildung 3-2).

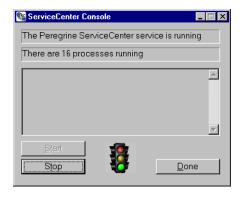


Abbildung 3-2: Fenster "ServiceCenter Console" (ServiceCenter-Konsole)

2 Klicken Sie auf Stop (Anhalten). Sie können den ServiceCenter-Dienst durch Klicken auf Start (Starten) neu starten.

**Hinweis:** Schließen Sie die Konsole, indem Sie auf **Done** (Fertig) klicken. Wenn Sie nicht zuerst auf Stop (Anhalten) klicken, wird der ServiceCenter-Server weiterhin ausgeführt.

## Methode 2: Starten von ServiceCenter über die Systemsteuerung:

Wenn Sie ServiceCenter installieren, wird die Anwendung als Dienst für die jeweilige Workstation bzw. den jeweiligen Server registriert. Der Zugriff auf diese Dienste erfolgt über die Option Dienste in der Systemsteuerung. Das unter der Option Dienste definierte ServiceCenter-Programm heißt scservic.exe; es befindet sich im Verzeichnis RUN.

1 Unter Windows NT wählen Sie im Windows-Startmenü Systemsteuerung > Dienste aus. Doppelklicken Sie auf Peregrine ServiceCenter.

In Abbildung 3-3 ist die NT Windows-Systemsteuerung dargestellt.



Abbildung 3-3: Systemsteuerung



2 Doppelklicken Sie auf das Symbol Dienste.Das in Abbildung 3-4 dargestellte Dialogfeld Dienste wird angezeigt.

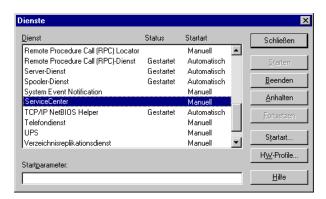
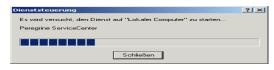


Abbildung 3-4: Dialogfeld "Dienste"

- 3 Wählen Sie in der Diensteliste ServiceCenter aus.
- 4 Klicken Sie auf Starten. Es wird eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt, dass



Windows NT/Windows 2000/

Windows XP versucht, den ServiceCenter-Dienst auf dem Computer <Servername> zu starten. Wenn ServiceCenter gestartet wird, wird im Statusfeld des Dialogfelds Dienste der Eintrag Gestartet angezeigt.

Wenn ServiceCenter nicht gestartet wird, wenden Sie sich an den Kundendienst von Peregrine Systems. Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst auf Seite 9.

Wichtig: Um zu prüfen, ob der Server ausgeführt wird, können sie einen ServiceCenter-Client starten und eine Verbindung zum Server herstellen. Während der Serverinstallation sollte auf dem Server ein Client installiert werden. Siehe Methode 3: So starten Sie ServiceCenter automatisch: Wenn Sie einen Client auf einem anderen Computer verwenden möchten, müssen Sie sicherstellen, dass der Client installiert und ordnungsgemäß konfiguriert wurde.

#### So halten Sie ServiceCenter an:

- 1 Unter Windows NT wählen Sie im Windows-Startmenü Systemsteuerung aus.
- 2 Klicken Sie auf das Symbol Dienste.
- 3 Wählen Sie in der Diensteliste ServiceCenter aus.
- 4 Klicken Sie auf Anhalten.

#### Methode 3: So starten Sie ServiceCenter automatisch:

Der ServiceCenter-Dienst kann so konfiguriert werden, dass er automatisch gestartet und kontinuierlich ausgeführt wird. ServiceCenter wird nur beendet, wenn die Anwendung manuell geschlossen oder die Workstation bzw. der Server heruntergefahren wird.

1 Unter Windows NT und 2000 wählen Sie im Windows-Startmenü Systemsteuerung aus.

In Windows XP wählen Sie Systemsteuerung > Verwaltung > Systemmonitor aus.



2 Doppelklicken Sie auf das Symbol Dienste.
 In Abbildung 3-5 ist das Dialogfeld Dienste dargestellt.

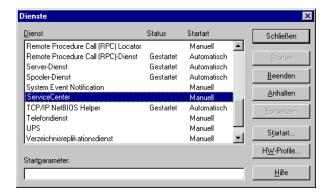


Abbildung 3-5: Dialogfeld "Dienste"

- 3 Wählen Sie in der Diensteliste ServiceCenter aus.
- **4** Klicken Sie auf **Starten**. Ein Dialogfeld zur Angabe der Startoption des ServiceCenter-Diensts wird angezeigt.
- 5 Wählen Sie Automatisch aus (siehe Abbildung 3-6).



Abbildung 3-6: Dialogfeld für den Dienststart

6 Klicken Sie auf OK. Das in Abbildung 3-7 dargestellte Dialogfeld Dienste zeigt, dass die Option Automatisch als Startmethode ausgewählt wurde.

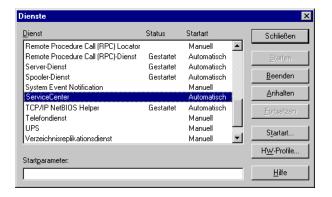


Abbildung 3-7: Dialogfeld "Dienste"

7 Klicken Sie im Dialogfeld Dienste auf Schließen.

### Windows 2000 und Windows XP

#### So starten Sie ServiceCenter:

► Unter Windows 2000 und XP wählen Sie im Windows-Startmenü Systemsteuerung >Verwaltung > Dienste aus. Doppelklicken Sie auf Peregrine ServiceCenter.

#### So beenden Sie den ServiceCenter-Server:

▶ Unter Windows 2000 und XP wählen Sie im Windows-Startmenü Systemsteuerung >Verwaltung > Dienste aus. Doppelklicken Sie auf den gewünschten Dienst. Klicken Sie auf Starttyp.

## Ausführen von ServiceCenter mit einer spezifischen Benutzer-ID

Um ServiceCenter als Windows NT-Dienst auszuführen, müssen Sie den Dienststart konfigurieren. Während der Installation richtet das Setup-Programm den ServiceCenter-Dienst für die Ausführung unter der standardmäßigen Benutzer-ID **LocalSystem** ein. Der ausgewählte Benutzer muss über die Berechtigungen zur Anmeldung bei dem MAPI-Profil verfügen, das bei der Installation eingegeben wurde.

## So richten Sie ServiceCenter zur Ausführung mit einer spezifischen Benutzer-ID ein:

- 1 Unter Windows NT wählen Sie im Windows-Startmenü Systemsteuerung aus.
  - In Windows XP und 2000 wählen Sie Systemsteuerung > Verwaltung > Systemmonitor aus.
- 2 Doppelklicken Sie auf das Symbol Dienste.Das in Abbildung 3-8 dargestellte Dialogfeld Dienste wird angezeigt.

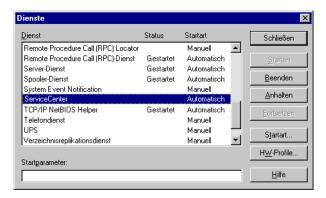


Abbildung 3-8: Dialogfeld "Dienste"



3 Wählen Sie in der Diensteliste ServiceCenter aus. Klicken Sie auf Starten. In Abbildung 3-9 ist das Dialogfeld Dienst dargestellt.



Abbildung 3-9: Dialogfeld "Dienst"

- 4 Aktivieren Sie das Optionsfeld Dieses Konto. Im Textfeld Dieses Konto wird die Benutzer-ID LocalSystem angezeigt.
- **5** Klicken Sie auf **Durchsuchen** (...), um das Dialogfeld **Benutzer hinzufügen** anzuzeigen.
- **6** Wählen Sie im Listenfeld **Namen anzeigen von** die Domäne des Benutzer aus.
- 7 Wählen Sie in der Liste **Namen** die Benutzer-ID aus. Der ausgewählte Namen wird im Textfeld **Name hinzufügen** angezeigt.

8 Klicken Sie auf OK. Das Windows NT-Dialogfeld Dienst wird angezeigt. Im Textfeld Dieses Konto wird die Benutzer-ID angezeigt (siehe Abbildung 3-10).

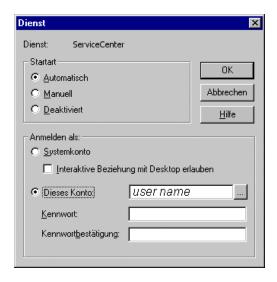


Abbildung 3-10: Dialogfeld "Dienste"

- **9** Geben Sie im Textfeld **Kennwort** das Benutzerkennwort ein.
- 10 Geben Sie im Feld Kennwort bestätigen das Kennwort erneut ein.
- 11 Klicken Sie auf **OK**. Die angezeigte Meldung bestätigt, dass der Benutzer über Berechtigungen für den automatischen Start verfügt.
- 12 Klicken Sie erneut auf OK, um zum Windows NT-Dialogfeld Dienst zurückzukehren.

Wenn Sie den ServiceCenter-Dienst starten, wird dieser nun statt unter der Benutzer-ID **Systemkonto** unter der neuen Benutzer-ID ausgeführt.

## Starten eines ServiceCenter-Clients

#### So starten Sie den ServiceCenter-Client:

- 1 Überprüfen Sie, ob der ServiceCenter-Server ausgeführt wird. Anweisungen finden Sie im Abschnitt *Starten und Beenden von ServiceCenter* auf Seite 68.
- 2 Klicken Sie im Windows-Startmenü auf Start > Programme > Peregrine ServiceCenter > ServiceCenter Client.



Es besteht die Möglichkeit, eine Desktopverknüpfung zum ServiceCenter-Client zu erstellen oder das Symbol zur Autostart-Programmgruppe von Windows hinzuzufügen, so dass Server und Client beim Windows-Start automatisch gestartet werden.

In Abbildung 3-11 ist das ServiceCenter-Anmeldedialogfeld dargestellt. Wenn ServiceCenter aus irgendeinem Grund nicht gestartet wird, können Sie die Protokolldateien (\*.log) auf Fehlermeldungen prüfen.



Abbildung 3-11: ServiceCenter-Anmeldedialogfeld

**Hinweis:** Wenn eine Meldung mit dem Hinweis angezeigt wird, dass beim Aufbau der Verbindung zum Server ein Fehler aufgetreten ist, wählen Sie Start > Programme > Peregrine ServiceCenter > ServiceCenter-Konsole aus. Suchen Sie nach folgender Meldung:

The service (ServiceCenter) is running. (Der Dienst (ServiceCenter) wird ausgeführt.)

Wenn der Dienst ausgeführt wird und das Anmeldedialogfeld nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an den Kundendienst von Peregrine Systems. Weitere Informationen finden Sie unter *Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst* auf Seite 9.

#### So melden Sie sich das erste Mal an:

- 1 Wählen Sie einen der vorgegebenen Benutzer aus der Dropdown-Liste Name.
  - Ein Kennwort ist nicht nötig.
- 2 Wählen Sie ggf. eine andere Sprache aus.
- 3 Klicken Sie auf OK (den grünen Haken). In Abbildung 3-12 wird das Hauptmenü für den ausgewählten Benutzer dargestellt.

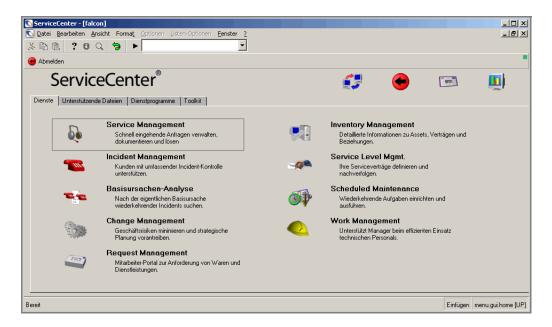


Abbildung 3-12: ServiceCenter-Hauptmenü

## Hintergrundplanungsprogramme für ServiceCenter

Hintergrundplanungsprogramme ermöglichen ServiceCenter die Ausführung von Aufgaben und anderer mit RAD erstellter Verfahren ohne Clientinteraktion auf dem Server. Beispielsweise können bestimmte Datenbankverfahren wie die Suche nach Datensätze mit dem Status Anstehend geplant werden.

Hintergrundplanungsprogramme können wie folgt gestartet werden:

- Automatisch beim Systemstart (wenn dies in der ServiceCenter-Konfigurationsdatei sc.cfq angegeben ist).
- Manuell über die ServiceCenter-Systemstatusfenster.

## Konfigurationsdatei und Hintergrundplanungsprogramme

Kommentare in der ServiceCenter-Konfigurationsdatei (sc.cfg) beginnen mit dem Nummernzeichen (#). Der ServiceCenter-Dienst erkennt jede nicht kommentierte Zeile als Verfahren.

#### So bearbeiten Sie die Konfigurationsdatei:

1 Wählen Sie im Startmenü Peregrine ServiceCenter > Konfigurationsdatei aus, um die ServiceCenter-Konfigurationsdatei zu bearbeiten. Die Datei wird mit dem Standardtexteditor geöffnet. Im vorliegenden Beispiel handelt es sich dabei um Windows Notepad. Die Konfigurationsdatei befindet sich im Verzeichnis ..\..\ServiceCenter\RUN.

Die Beispielkonfigurationsdatei in Abbildung 3-13 enthält folgende Hintergrundplanungsprogramme:

- scenter -listener startet den lokalen ServiceCenter-Server.
- scenter -listener:<Dienst2> startet den ServiceCenter-Server. Dienst2 ist der Name des TCP-Diensts.

scenter system.start startet die Hintergrundplanungsprogramme.



#### Abbildung 3-13: Sc.cfg-Datei

Die Beispieldatei sc.cfg muss Befehle verarbeiten, um den Server, das übrige System (system.start) und einen über TCP/IP verbundenen Server (listener scenter -listener:<Dienst2>) zu starten. Sie können die Konfigurationsdatei bearbeiten und vor jedem Vorgang, den ServiceCenter überspringen soll, ein Nummernzeichen (#) einfügen.

## Beenden und Starten von Hintergrundplanungsprogrammen

In diesem Abschnitt wird das Starten und Beenden von Planungsprogrammen über das Systemstatusfenster beschrieben.

■ Ein Benutzer mit Systemverwalterrechten kann über das ServiceCenter-Hauptmenü auf das Systemstatusformular zugreifen (Abbildung 3-12 auf Seite 78).

**Wichtig:** Der Befehl zum Start oder Beenden von Planungsprogrammen kann nur von einem Expressclient aus gegeben werden.



#### So stoppen Sie Planungsprogramme vom Systemstatusformular:

1 Klicken Sie im ServiceCenter-Hauptmenü auf Systemstatus, um das Systemstatusfenster zu öffnen (siehe Abbildung 3-14).

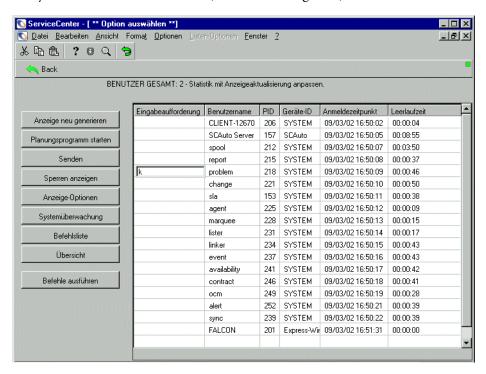
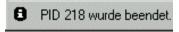


Abbildung 3-14: Systemstatusfenster

- 2 Geben Sie in der Spalte Befehl neben dem zu beendenden Hintergrundplanungsprogramm den Buchstaben K ein.
- 3 Drücken Sie die Eingabetaste. ServiceCenter markiert das zu beendende Hintergrundplanungsprogramm.
- 4 Klicken Sie auf Befehle ausführen.

Das Systemstatusfenster wird erneut mit dem beendeten Hintergrundplanungsprogramm (problem) angezeigt.

Eine Meldung in der Systemstatusleiste gibt die Beendigung des Planungsprogramms (mit PID-Nummer) an.



#### So starten Sie ein Planungsprogramm:

1 Klicken Sie auf **Planungsprogramm starten** im Fenster Systemstatusfenster (siehe Abbildung 3-14 auf Seite 81). Abbildung 3-15 zeigt eine Startliste des Planungsprogramms.

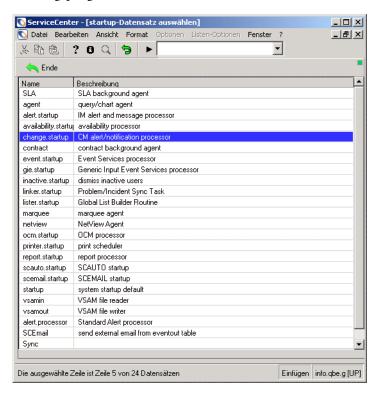


Abbildung 3-15: Startliste der Hintergrundplanungsprogramme

2 Doppelklicken Sie auf das zu startende Hintergrundplanungsprogramm. Sie können beispielsweise change.startup auswählen, um das Hintergrundplanungsprogramm change erneut zu starten.

Das Systemstatusfenster wird erneut angezeigt; in der Statusleiste wird die Meldung eingeblendet, dass das Hintergrundplanungsprogramm gestartet wurde.

Systemhintergrund-Planungsprogramm; change gestartet um: 07/25/03 06:56:53.

## Versionsinformationen

Im Windows-Explorer können Versionsinformationen zu allen ausführbaren und Bibliotheksdateien (.dll) von ServiceCenter angezeigt werden.

#### So zeigen Sie Versionsinformationen im Windows-Explorer an:

- 1 Öffnen Sie den Windows-Explorer.
- 2 Navigieren Sie zum ServiceCenter-Verzeichnis RUN.
- 3 Rechtsklicken Sie auf ein Programm oder eine DLL-Datei und wählen Sie Eigenschaften aus.
- 4 Klicken Sie auf das Register Version. In diesem Register werden Versionsinformationen sowie weitere Informationen angezeigt.

#### So zeigen Sie Versionsinformationen im ServiceCenter-Client an:

- 1 Wählen Sie im Windows-Startmenü Programme > Peregrine ServiceCenter > ServiceCenter Client aus.
- 2 Melden Sie sich an. Gehen Sie dazu gemäß den im Abschnitt Starten eines ServiceCenter-Clients auf Seite 77 beschriebenen Schritten vor. In Abbildung 3-16 werden die Clientversionsinformationen dargestellt.



Abbildung 3-16: ServiceCenter-Konsolenversion

#### So zeigen Sie Versionsinformationen im ServiceCenter-Server an:

- 1 Wählen Sie im Windows-Startmenü Programme > Peregrine ServiceCenter > ServiceCenter-Konsole aus.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Titelleiste der ServiceCenter-Konsole und wählen Sie About SCNTADM... (Info über SCNTADM...) aus. In Abbildung 3-17 sind die Konsolenversionsinformationen dargestellt.

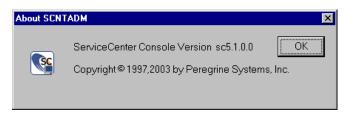


Abbildung 3-17: ServiceCenter-Konsolenversion

## Entfernen oder erneutes Installieren von ServiceCenter

Sie können eine ServiceCenter-Instanz durch Installation einer neuen Instanz oder Neuinstallation von ServiceCenter entfernen. Folgen Sie hierzu den Anweisungen im Abschnitt *Weitere Installationsaufgaben* auf Seite 61.

# 4 SCEmail

SCEmail ist eine ServiceCenter-Komponente, mit der E-Mails an externe E-Mail-Anwendungen gesendet werden können. SCEmail verwendet MAPI (Messaging Application Program Interface). Microsoft Exchange, Lotus Notes, Lotus cc:Mail und andere E-Mail-Anbieter unterstützen diese Schnittstelle. SCEmail befindet sich im RUN-Verzeichnis von ServiceCenter.

In diesem Kapitel finden Sie Informationen zu den folgenden Themen:

- *Verwenden von SCEmail* auf Seite 86
- Mail-Profile auf Seite 86
- Senden von E-Mail-Nachrichten aus ServiceCenter auf Seite 92
- Lotus Notes-Kompatibilität und Einrichtung auf Seite 93

## Verwenden von SCEmail

SCEmail ist ein Windows-Programm, mit dem Sie unter Verwendung externer E-Mail-Programme E-Mail-Nachrichten aus ServiceCenter senden können. Unter Windows NT verwendet SCEmail MAPI (Messaging Application Program Interface). Diese Schnittstelle wird von Microsoft Exchange, Lotus Notes, Lotus cc:Mail und anderen E-Mail-Systemen unterstützt. SCEmail für Windows NT ist ein ServiceCenter-Adapterprodukt.

#### Führen Sie die folgenden Schritte aus, um SCEmail zu aktivieren:

- Richten Sie ein Mail-Profil ein. Weitere Informationen finden Sie im nächsten Abschnitt *Mail-Profile*.
- Konfigurieren Sie SCEmail so, dass es beim Start von ServiceCenter auch automatisch gestartet wird. Siehe *Konfigurieren von SCEmail für automatisches Starten* auf Seite 89.

## Mail-Profile

MAPI verwendet das Konzept eines *Profils*. Ein MAPI-Profil enthält alle Informationen, die zum Anmelden bei einer Gruppe von Maildiensten erforderlich sind. Ein Profil ist nicht dasselbe wie eine Benutzeranmeldung; ein MAPI-Profil kann mehrere verschiedene Einträge für einen Benutzer enthalten. MAPI identifiziert ein Profil durch einen vom Benutzer zugewiesenen Namen.

Ihr SCEmail-Profil kann beispielsweise Joe heißen. Dieses Profil enthält die standardmäßigen Maildienst- und Postfachkonto-Informationen für MS Exchange, cc:Mail, Lotus Notes usw., die die Kommunikation mit diesen Systemen ermöglichen. Bei der Verwendung von SCEmail müssen Sie sich mit dem SCEmail-Profil und nicht mit dem Namen des externen E-Mail-Kontos oder dem Anmeldenamen anmelden. Aus diesem Grund muss neben dem standardmäßigen E-Mail-Konto noch ein eindeutiges SCEmail-Profil erstellt werden.

**Hinweis:** Erstellen Sie ein eigenes MAPI-Profil und Postfach- bzw. E-Mail-Konto für SCEmail. Sie können ein vorhandenes E-Mail-Konto oder Profil verwenden, dies könnte jedoch zu Problemen bei der Verwendung von SCEmail führen.

## Beschränkungen für Windows NT 3.51

MAPI-Profile wurden in Microsoft Windows 95 und Windows NT 4.0 eingeführt. Ein standardmäßiges Windows NT 3.51-System verwendet nur Profile, wenn das MAPI-System durch die Installation zusätzlicher Software (z. B. Microsoft Exchange Client oder Lotus cc:Mail) aufgerüstet wurde. SCEmail funktioniert unter Windows NT 3.51 nur, wenn MAPI-Unterstützung installiert wurde.

## Hinzufügen eines MAPI-Profils

Windows installiert die zur MAPI-Unterstützung benötigten Dateien nicht automatisch. Diese Dateien werden bei der Installation eines MAPI-kompatiblen E-Mail-Client installiert. Vor der Erstellung eines MAPI-Profils muss mindestens ein E-Mail-Client installiert werden. Wenn keiner anderer Client verfügbar ist, kann zu diesem Zweck der von Windows bereitgestellte E-Mail-Client Windows Messaging verwendet werden.

#### Bevor Sie beginnen:

- 1 Gehen Sie die Dokumentation des gewählten E-Mail-Programms durch.
- 2 Installieren Sie den MAPI-kompatiblen E-Mail-Client.
- **3** Erstellen Sie ein Probeprofil.
  - Fügen Sie ein neues Profil für SCEmail hinzu. Führen Sie hierzu folgende Schritte aus:
- 1 Wählen Sie im Windows-Startmenü Einstellungen > Systemsteuerung aus.
- 2 Doppelklicken Sie auf das Symbol Mail oder Mail und Fax. In Abbildung 4-1 auf Seite 88 wird das Eigenschaftenfenster für MS Exchange-Einstellungen dargestellt.

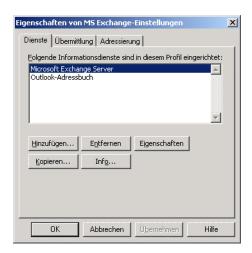


Abbildung 4-1: Eigenschaftenfenster für MS Exchange-Einstellungen

**Hinweis:** Wenn kein Mailsymbol angezeigt wird, ist die MAPI-Version möglicherweise inkompatibel oder veraltet oder ist auf der Workstation bzw. dem Server kein E-Mail-Client installiert.

3 Klicken Sie auf Profile anzeigen.



4 In Abbildung 4-2 wird das Register Allgemein dargestellt. Klicken Sie auf Hinzufügen.



Abbildung 4-2: Register "Allgemein" für MS Exchange-Einstellungen

- 5 Der Microsoft Outlook Setup-Assistent unterstützt Sie bei der Konfiguration des SCEmail-Profils. Beginnen Sie mit der Auswahl eines E-Mail-Diensts für die Verwendung mit SCEmail.
- **6** Testen Sie das Profil, indem Sie sich mit einem MAPI-kompatiblen E-Mail-Client wie Microsoft Exchange oder cc:Mail anmelden.

## Konfigurieren von SCEmail für automatisches Starten

SCEmail kann beim Start von ServiceCenter automatisch gestartet werden. Hierzu muss der ServiceCenter-Dienst von einem Systemkonto in ein Benutzerkonto mit E-Mail-Profil geändert werden.

Hinweis: Wahrscheinlich kann SCEmail unter Windows nicht über die ServiceCenter-Konfigurationsdatei sc.cfg ausgeführt werden. Derzeit ist Microsoft Exchange Server der einzige MAPI-Dienstanbieter, der über die Konfigurationsdatei gestartet werden kann. Bei Verwendung von Microsoft Mail, Lotus Notes, cc:Mail oder einem anderen MAPI-Dienstanbieter können Sie SCEmail möglicherweise nur manuell starten. Hierbei handelt es sich um eine Einschränkung von Microsoft Windows. Informationen zu zukünftigen Upgrades und Patches erhalten Sie bei Microsoft.

#### So starten Sie SCEmail automatisch:

1 Konfigurieren Sie auf dem ServiceCenter-Server ein von ServiceCenter zu verwendendes Benutzerkonto mit E-Mail-Berechtigungen. Wenn Sie Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an Ihren Systemverwalter.



2 Wählen Sie im Windows-Startmenü Einstellungen > Systemsteuerung > Dienste aus.

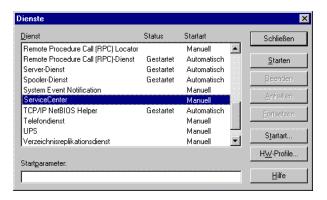


Abbildung 4-3: Dialogfeld "Dienste"

3 Doppelklicken Sie auf den Dienst ServiceCenter oder markieren Sie ihn und klicken Sie auf Starten. In Abbildung 4-4 ist das Dialogfeld Dienst dargestellt.

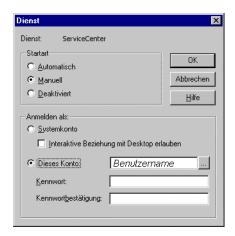


Abbildung 4-4: Dialogfeld "Dienst"

- 4 Aktivieren Sie das Optionsfeld Dieses Konto.
- **5** Wechseln Sie zu der jeweiligen Domäne (...) und fügen Sie einen Benutzer hinzu, der über die Berechtigungen zum Starten von ServiceCenter verfügt. Drücken Sie die Eingabetaste.
- 6 Verfügt der Benutzer über ein Kennwort, geben Sie das Kennwort ein. Geben Sie es dann zur Bestätigung erneut ein.
- 7 Navigieren Sie zu \\ ServiceCenter\RUN\Sc.cfg im Installationsverzeichnis.
- **8** Öffnen Sie die Datei mit einem Texteditor und prüfen Sie den SCEmail-Benutzerprofilnamen oder fügen Sie ihn hinzu (siehe Abbildung 4-5).

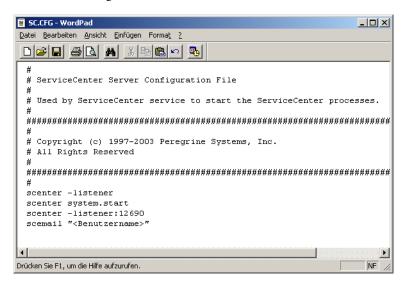


Abbildung 4-5: Datei "Sc.cfg"

**Hinweis: <Benutzername>** gibt das in Schritt 1 auf Seite 90 erstellte SCEmail-Profil an. Falls der Profilname Leerzeichen enthält, *müssen* Sie den ganzen Namen in doppelte Anführungszeichen setzen.

9 Fügen Sie alle optionalen Parameter hinzu, die Sie verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter *Optionale Parameter* auf Seite 93. So prüfen Sie den Status von SCEmail:



1 Klicken Sie im ServiceCenter-Hauptmenü auf **Systemstatus**, um das Systemstatusfenster zu öffnen.

## Senden von E-Mail-Nachrichten aus ServiceCenter

Das Versenden von ServiceCenter-Post an E-Mail-Benutzer ist einfach. Ihr Systemverwalter muss sich anmelden und den Bearbeiterdatensatz des Benutzers so ändern, dass er auf die externe E-Mail-Adresse dieses Benutzers verweist.

#### So ändern Sie das Bearbeiter-Profil des Benutzers:

- 1 Melden Sie sich bei ServiceCenter mit einem Konto an, das Systemverwaltungsberechtigung hat.
- 2 Klicken Sie im ServiceCenter-Hauptmenü auf das Register Dienstprogramme. Wählen Sie Verwaltung aus. Klicken Sie im Abschnitt Sicherheit auf Bearbeiter, um auf den Bearbeiterdatensatz zuzugreifen.
- 3 Geben Sie die E-Mail-Adresse für den Benutzer im E-Mail-Feld ein.
- 4 Speichern Sie den Bearbeiter-Datensatz.

**Hinweis:** Für die Eingabe Ihrer Adresse im Bearbeiter-Datensatz gibt es verschiedene Syntaxvariationen. Geben Sie den Namen so ein, wie dieser im Adressbuch des externen E-Mail-Clients angezeigt wird. Sie können auch Adressen im SMTP-Format verwenden:

#### Benutzername@host.com.

Wenn Sie diese Änderungen am Bearbeiterdatensatz vornehmen, kann jeder Benutzer, der E-Mail-Nachrichten senden kann, auch E-Mail-Nachrichten aus ServiceCenter senden.

## Fehler und nicht zugestellte Post

E-Mail-Nachrichten, die an das von SCEmail verwendete E-Mail-Konto gesendet werden, wird nicht an ServiceCenter übermittelt. Dazu gehören zum Beispiel alle E-Mail-Nachrichten, die aufgrund falscher oder nicht mehr aktueller E-Mail-Adressen nicht zugestellt werden konnten. Peregrine Systems empfiehlt, dass Sie sich in regelmäßigen Abständen über einen E-Mail-Client beim MAPI-Profil von SCEmail anmelden, um zu überprüfen, ob E-Mail-Nachrichten vorliegen.

## **Optionale Parameter**

Sie können die folgenden optionalen Parameter verwenden, wenn Sie SCEmail starten:

Parameter	Zweck
log <datei></datei>	Der Name der Datei zur Protokollierung von Meldungen. Die Standarddatei ist die ServiceCenter-Protokolldatei. Mit <con> können Sie Nachrichten an der Konsole protokollieren lassen.</con>
keepmail	E-Mail-Nachrichten nach dem erfolgreichen Versenden nicht löschen
sleep < <i>n</i> >	Ruhezeit in Sekunden zwischen den Überprüfungen auf Ereignisse und E-Mail-Nachrichten. Der Standardwert ist 10 Sekunden.
gui	Blendet ein Popup-Dialogfeld ein, wenn für SCEmail zusätzliche Anmeldeinformationen erforderlich sind. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn an der Befehlszeile kein Profil übergeben wurde oder ein Kennwort erforderlich ist.
debug	Schreibt mehr Diagnosedaten in die Protokolldatei. Aktiviert ferner den Parameter -keepmail.

## Lotus Notes-Kompatibilität und Einrichtung

Wichtig: SCEmail wird als Windows-Dienst ausgeführt, wenn die E-Mail-Dienstanbieter eng miteinander verbunden sind. Dies umfasst die Ausführung über die ServiceCenter-Konfigurationsdatei. Derzeit ist Microsoft Exchange Server der einzige E-Mail-Dienstanbieter, der diese Anforderung erfüllt. Bei anderen E-Mail-Dienstanbietern muss SCEmail auf einem interaktiven Desktop ausgeführt werden.

Bei der Verwendung von Lotus Notes gelten die folgenden Einschränkungen:

- Nur Lotus Notes, Version 4.11 oder höher, wird unterstützt.
  - Konkrete Anweisungen zum Erstellen eines MAPI-Profils finden Sie in den Installationsanleitungen zu Lotus Notes.
  - Sie müssen den MAPI-kompatiblen E-Mail-Client *vor* der Installation von Lotus Notes installieren. Zu den MAPI-kompatiblen E-Mail-Clients zählen Windows Messaging, Microsoft Exchange und Lotus cc:Mail. Dies gilt ebenfalls, wenn Sie nicht diese E-Mail-Clients verwenden möchten. Wenn MAPI nicht installiert ist, fügt Lotus Notes keine MAPI-Unterstützung hinzu. Wenn Lotus Notes bereits installiert ist, finden Sie in den Lotus Notes-Versionshinweisen mögliche Lösungen.
  - Nach der Einrichtung eines Lotus Notes-Profils bearbeiten Sie die Eigenschaften des Profils und wählen das Register Zustellung aus. Ändern Sie die Auswahl unter Neue Post an folgende Adresse zustellen in Lotus Notes Message Store (Speicherort für Lotus Notes-Meldungen).
  - Beim Start von SCEmail werden Sie zur Eingabe eines Kennworts aufgefordert, selbst wenn in der Befehlszeile eines angegeben wurde; diese Aufforderung erfolgt unabhängig vom Parameter -gui.

Wichtig: Installieren Sie nicht Microsoft Office 97 auf der Workstation bzw. dem Server, auf dem Lotus Notes und SCEmail ausgeführt werden. Office97 rüstet MAPI automatisch auf eine Version auf, die mit Lotus Notes und möglicherweise mit anderen MAPI-Dienstanbietern nicht gut zusammenarbeitet. Diese Einschränkung gilt für Lotus Notes Version 4.5a.

- Bei der Verwendung von Lotus cc:Mail gelten die folgenden Einschränkungen:
  - Lotus cc:Mail für Windows, Version 7 oder höher, ist für MAPI erforderlich. Das bedeutet, dass Version 6 oder DB8 Post Office benötigt wird.
  - Wenn dem cc:Mail-Profil ein Kennwort zugewiesen ist, fordert cc:Mail Sie stets zur Eingabe eines Kennworts auf, selbst wenn in der Befehlszeile eines angegeben wurde. In diesem Fall müssen Sie beim Start von scmapi das Kennzeichen -gui übergeben, da die Sitzung sonst fehlerhaft beendet wird. Dies können Sie vermeiden, indem Sie bei der Anmeldung an einem normalen cc:Mail-Client das Kontrollkästchen Remember Password (Kennwort speichern) aktivieren.
- Prüfen Sie den Postausgang des MAPI-Profils regelmäßig auf gelöschte Nachrichten, die vollständig entfernt werden können.

## **5** Automatische Installation

Eine InstallShield Silent-Installation wird automatisch ausgeführt, um die Software ohne Benutzereingriff zu installieren. Bei Verwendung von InstallShield Silent müssen Sie weder die Installation überwachen, noch Einstellungen in den Installationsdialogfeldern angeben.

In diesem Kapitel finden Sie ausführliche Informationen zu den folgenden Themen:

- Die Antwortdatei für eine automatische Installation auf Seite 98
- Verwenden von Befehlszeilenparametern auf Seite 101
- Ausführen einer automatischen Installation auf Seite 104

## Die Antwortdatei für eine automatische Installation

Bei einer automatischen Installation werden Daten aus der Antwortdatei (.iss) von InstallShield Silent verwendet, die der Benutzer bei der Ausführung einer normalen Installation in der Regel in den Dialogfeldern eingibt. Die Installationsantwortdatei ist eine Textdatei mit Abschnitten, die Daten enthalten, die InstallShield für die Durchführung der Installation benötigt. Das Format dieser Textdatei ähnelt dem einer Initialisierungsdatei (.ini). Während der Ausführung liest InstallShield Silent die erforderlichen Eingaben aus der Antwortdatei, statt auf einzelne Reaktionen zu warten.

## Automatisches Erstellen einer Antwortdatei für die automatische Installation

Der erste Schritte besteht in der Erstellung einer Antwortdatei von InstallShield Silent. Wenn Sie eine Installation im Erfassungsmodus durchführen, werden die Angaben automatisch in der Datei Setup.iss erfasst.

#### So erstellen Sie eine Antwortdatei:

- 1 Klicken Sie im Windows-Startmenii auf Ausführen.
- 2 Klicken Sie auf Durchsuchen, um zu der Datei **Setup.exe** auf der Installations-CD-ROM zu wechseln. Fügen Sie den Parameter -r an, um die Installationsantworten zu erfassen (siehe Abbildung 5-1). Klicken Sie auf OK.



Abbildung 5-1: Erfassen von Antworten

Sie können auch eine Eingabeaufforderung öffnen, zum Installationsverzeichnis navigieren und setup.exe -r eingeben (siehe Abbildung 5-2).



Abbildung 5-2: Eingabeaufforderung

3 Geben Sie alle Antworten in den Installationsdialogfeldern ein. Verwenden Sie dabei die globalen Antworten, die bei der automatischen Installation zu verwenden sind. Abbildung 5-3 zeigt das Fenster InstallShield-Assistent beendet (InstallShield Wizard Complete). Klicken Sie auf Fertig stellen.

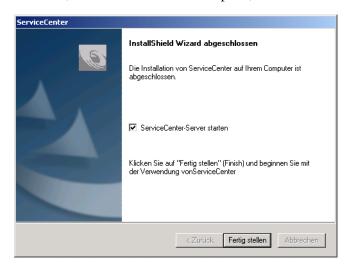


Abbildung 5-3: Installation abgeschlossen (Installation Complete)

InstallShield speichert die Datei setup.iss, die bei der Installation im Erfassungsmodus erstellt wurde, in einem Stammverzeichnis des Betriebssystems. Unter Windows NT liegt diese Datei beispielsweise im Verzeichnis C:\WINNT\Setup.iss.

#### Bearbeiten der Antwortdatei für eine automatische Installation

Alle Funktionen des InstallShield-Dialogfelds schreiben Werte in die Datei Setup.iss, wenn InstallShield im Erfassungsmodus ausgeführt wird (Setup-r). Abbildung 5-4 zeigt den Anfang der Datei Setup.iss. Antworttext kann mit einem Texteditor bearbeitet und für zukünftige Installationen gespeichert werden.

```
[{D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-DigOrder]
Dlq0={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdShowDlqEdit2-0
Count=9
Dlg1={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdSetupTvpeEx-0
Dlg2={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdShowDlgEdit1-0
Dlg3={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdAskOptionsList-0
DIg4={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdAskDestPath-0
Dlg5={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdAskOptionsList-1
Dlg6={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdSelectFolder-0
Dlg7={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdStartCopy-0
Dlg8={D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdFinish-0
[{D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdShowDlgEdit2-0]
szEdit1=Peregrine Systems
szEdit2=[your authorization code]
Result=1
[{D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdSetupTypeEx-0]
Result=Typical
[{D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdShowDlgEdit1-0]
szEdit1=12670
Result=1
[{D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdAskOptionsList-0]
Component-type=string
Component-count=1
Component-0=ServiceCenterUavaClient\StandAlone
[{D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdAskDestPath-0]
szDir=C:\Program Files\Peregrine\ServiceCenter
[{D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdAskOptionsList-1]
Component-type=string
Component-count=1
Component-0=ServiceCenter\ReportCenter\Local
[{D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdSelectFolder-0]
szFolder=Peregrine ServiceCenter (5.1)
Result=1
[{D4340B05-E2F7-4521-A687-35C157953E21}-SdStartCopy-0]
Result=1
[Application]
Name=ServiceCenter
Version=5.1
Company=Peregrine Systems
Lang=0009
```

Abbildung 5-4: Datei "Setup.iss"

## Fortgeschrittene Benutzer

Bei der Erstellung benutzerdefinierter Dialogfelder müssen Sie SdMakeName und SilentWriteData aufrufen, um Abschnitte und Dialogdaten zur Antwortdatei hinzuzufügen, wenn das Setup-Programm im Erfassungsmodus ausgeführt wird. Der Quellcode der Sd-Dialoge im Ordner <Speicherort von InstallShield>\Include enthält Beispiele zur Verwendung dieser Funktionen zum Schreiben in Setup.iss.

Weitere Informationen zu den Angaben, die zu Setup.iss hinzugefügt werden können, wenn SdMakeName und SilentWriteData aufgerufen werden, finden Sie in der Dokumentation zu InstallShield. Anweisungen zur manuellen Erstellungen einer Antwortdatei für die automatische Installation finden Sie ebenfalls in der InstallShield-Dokumentation. Weitere Informationen finden Sie auf der Website http://www.installshield.com.

## Verwenden von Befehlszeilenparametern

Setup.exe ist das Hauptausführungsprogramm von InstallShield. Es führt die Setupinitialisierung durch und startet die entsprechende InstallShield-Moduldatei (\_instxxx.ex\_) zur Ausführung des Setupskripts (Setup.exe) auf dem Zielsystem. Sie können die Programmdatei umbenennen und unter dem neuen Namen frei verteilen. Bei einer automatischen Installation ist Folgendes zu beachten:

## Regeln für Befehlszeilenparameter

Für **Setup.exe** gibt es optionale Befehlszeilenparameter, die durch Schalter dargestellt werden. Befolgen Sie die folgenden Syntaxregeln:

- Vor den Befehlszeilenparametern muss ein Schrägstrich (/) oder ein Bindestrich (-) stehen.
- Mehrere Befehlszeilenparameter werden durch ein Leerzeichen getrennt.
- Verwenden Sie innerhalb eines Befehlszeilenparameters keine Leerzeichen. -r-fInstall.exe ist beispielsweise zulässig, -r-f Install.exe jedoch nicht.

- Wenn Sie lange Pfadangaben und Dateinamen mit Schaltern verwenden, setzen Sie diese in doppelte Anführungszeichen. So wird sichergestellt, dass die Leerzeichen innerhalb der Anführungszeichen nicht als Befehlszeilenbegrenzungszeichen angesehen werden.
- Bei den in der folgenden Tabelle aufgeführten Befehlszeilenparametern handelt es sich um InstallShield-Parameter. Wenn Sie diese Befehlszeilenparameter neu definieren, können Fehler auftreten.
- Sie müssen benutzerdefinierte Befehlszeilenparameter definieren, bevor Sie die InstallShield-Parameter angeben.
- Bei Befehlszeilenparametern ist die Groß- und Kleinschreibung nicht relevant; Sie können also sowohl Groß- als auch Kleinbuchstaben verwenden. Die einzige Ausnahme ist -SMS.
- Wenn Sie bei der Ausführung der automatischen Installation den Schalter -f1 auslassen, sucht das Setup-Programm in dem Ordner nach der Antwortdatei Setup.iss, in dem sich auch die Datei Setup.exe befindet. Eine Möglichkeit besteht darin, die ServiceCenter-Installationsdateien auf die CD-ROM in ein lokales Verzeichnis zu kopieren, und dieses dann als Basisverzeichnis für die automatische Installation zu verwenden. Beispiel: Erstellen Sie das neue Verzeichnis C:\SilentInstallation, in das Sie alle ServiceCenter-Installationsdateien kopieren, die Antwortdatei für die automatische Installation einfügen und die Protokolldatei aufbewahren.
- Wenn Sie den Schalter -f2 auslassen, wird die Protokolldatei mit dem Standardnamen Setup.log bezeichnet. Wenn die automatische Installation ausgeführt wird, wird Setup.log in dem Ordner der Antwortdatei abgelegt.
- Wenn Sie unter Verwendung des Schalters -f ein alternatives kompiliertes Skript angeben, verwenden Sie stets den Schalter -f, bevor Sie den Schalter -f1 oder -f2 angeben.
- Stellen Sie sicher, dass sich die Dateien Data1.cab und Data2.cab in demselben Ordner wie das Installationsskript befinden. Wenn sich Setup.ins beispielsweise im Ordner C:\Silent Installation befindet, müssen Data1.cab und Data2.cab auch unter C:\Silent Installation gespeichert sein.

■ Die Befehlszeilenparameter können direkt an Setup.exe weitergegeben oder in der Datei Setup.ini eingefügt werden.

Parametersyntax	Beschreibung	
-f <pfad\kompiliertes Skript&gt;</pfad\kompiliertes 	Gibt das alternative kompilierte Skript an. Wenn sich das kompilierte Skript (Datei .exe) nicht in demselben Verzeichnis wie die Datei Setup.exe befindet, müssen Sie den vollständigen Pfad zum kompilierten Skript angeben. Mit setup -fTest.exe beispielsweise wird ein Setup unter Verwendung von Test.exe anstelle von Setup.exe gestartet.	
-f1 <pfad\antwortdatei></pfad\antwortdatei>	Gibt den alternativen Speicherort und den Namen der Antwortdatei (Datei .iss) an. Wenn Sie diese Option bei Ausführung einer automatischen Installation verwenden, wird die Antwortdatei aus dem Ordner bzw. der Datei gelesen, die unter <pfad\antwortdatei> angegeben wurde. Geben Sie unter Verwendung des Schalters -f ein alternatives kompiliertes Skript an, muss nach dem Schalter -f der Schalter -f1 eingegeben werden.</pfad\antwortdatei>	
-f2 <pfad\protokolldatei></pfad\protokolldatei>	Gibt den alternativen Speicherort und den Namen der von InstallShield Silent erstellten Protokolldatei ein. Standardmäßig befindet sich die Protokolldatei Setup.log in demselben Verzeichnis wie die Datei Setup.exe. Geben Sie unter Verwendung des Schalters -f ein alternatives kompiliertes Skript an, muss nach dem Schalter -f der Schalter -f2 eingegeben werden.	
-d	Führt das Setup-Programm im Debug-Modus aus. Der Schalter -d enthält ebenfalls eine <pathonly>- Option für die Angabe des Pfades der Datei Setup.rul. Weitere Informationen finden Sie in der Visual Debugger-Hilfe.</pathonly>	
-m <dateiname></dateiname>	Generiert am Ende der Installation automatisch eine MIF-Datei (Management Information Format). Geben Sie keinen Pfad an. Bei der automatischen Installation wird die MIF-Datei indem demselben Ordner wie die Datei Setup.exe gespeichert. <dateiname> ist optional. Wenn Sie keinen Dateinamen angeben, wird die generierte Datei Status.mif genannt.</dateiname>	

Parametersyntax	Beschreibung	
-m1 <seriennummer></seriennummer>	Fügt die angegebene Seriennummer in der generierten .mif-Datei ein.	
-m2 <zeichenfolge für<br="">Ländereinstellung&gt;</zeichenfolge>	Fügt eine Ländereinstellung in der .mif-Datei ein. Englisch (ENU) ist die standardmäßige Ländereinstellung. Weitere Informationen über Ländereinstellungen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation.	
-r	Erstellet eine Datei für die automatische Installation (.iss), mit der die Installationseingaben in demselben Ordner aufgezeichnet werden, in dem sich die Datei Setup.exe befindet.	
-S	Führt eine automatische Installation aus.	
-SMS	Verhindert eine Netzwerkverbindung und vermeidet, dass die Datei <b>Setup.exe</b> vor Abschluss der Installation geschlossen wird. Dieser Schalter funktioniert bei Installationen, die von einem Windows NT-Server aus über ein Netzwerk durchgeführt werden. Beim Schalter SMS ist die Groß-/Kleinschreibung relevant. Verwenden Sie daher nur Großbuchstaben.	

## Ausführen einer automatischen Installation

Nach Erstellung der Antwortdatei können Sie mit der Ausführung der automatischen Installation beginnen. Bei der Installation im automatischen Modus werden keine Meldungen angezeigt. Statt dessen werden die Installationsdaten in der Protokolldatei Setup.log erfasst. Diese Informationen enthalten auch Angaben dazu, ob die Installation erfolgreich war. Sie können das Installationsergebnis in der Protokolldatei nachprüfen.

#### So führen Sie eine automatische Installation aus:

▶ Starten Sie InstallShield Silent mit dem Befehlszeilenparameter Setup.exe -s. Verwenden Sie die Schalter -f1 und -f2, um den Namen und Speicherort der Antwortdatei sowie den Speicherort der Protokolldatei anzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter Befehlszeilenbeispiele auf Seite 107.

Setup.log ist der Standardname für die Protokolldatei der automatischen Installation. Standardmäßig wird sie im Installationsordner gespeichert. Die erfolgreiche Durchführung der automatischen Installation kann anhand des Wertes ResultCode im Abschnitt [ResponseResult] von der Datei Setup.log überprüft werden. InstallShield schreibt einen entsprechenden Rückgabewert hinter den Schlüsselnamen ResultCode.

Bei Installation über CD-ROM können Sie einen anderen Namen und Speicherort für Setup.log angeben, indem Sie den Schalter -f2 mit Setup.exe verwenden.

## Die Datei "Setup.log"

Die Datei **Setup.log** enthält drei Abschnitte:

- Im ersten Abschnitt, [InstallShield Silent], ist die Version von InstallShield Silent angegeben, die bei der automatischen Installation verwendet wurde. Ferner wird die Datei als Protokolldatei identifiziert.
- Im zweiten Abschnitt, [Application], werden Namen und Version der Anwendung sowie der Firmenname aufgeführt.
- Der dritte Abschnitt, [ResponseResult], enthält einen numerischen Ergebniscode, der angibt, ob die automatische Installation erfolgreich ist.

InstallShield fügt einen der folgenden Rückgabecodes hinter der Schlüsselnamen-ID ein:

Ergebniscode	Definition
0	Erfolg
-1	Allgemeiner Fehler.
-2	Ungültiger Modus.
-3	Erforderliche Daten wurden in der Datei <b>Setup.iss</b> nicht gefunden.
-4	Nicht genügend Speicher verfügbar.
-5	Die Datei existiert nicht.
-6	Schreiben in die Antwortdatei nicht möglich.

Ergebniscode	Definition
-7	Schreiben in die Protokolldatei nicht möglich.
-8	Der Pfad zur Antwortdatei von <b>InstallShield Silent</b> ist ungültig.
-9	Kein gültiger Listentyp (String oder Zahl).
-10	Ungültiger Datentyp.
-11	Unbekannter Fehler während des Setups.
-12	Dialogfelder sind nicht in der richtigen Reihenfolge.
-51	Der angegebene Ordner kann nicht erstellt werden.
-52	Zugriff auf die angegebene Datei bzw. den angegebenen Ordner nicht möglich.
co-5	Auswahl einer ungültigen Option.

## Beispiel für "Setup.log"

Abbildung 5-5 zeigt ein Beispiel für eine Setup.log-Datei, die über den Ergebniscode 0 verfügt. Dieser zeigt an, dass die automatische Installation erfolgreich war.

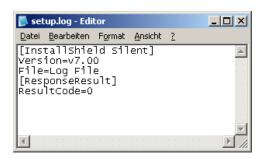


Abbildung 5-5: Datei "Setup.log"

## Befehlszeilenbeispiele

Im Folgenden werden einige Verwendungsbeispiele für Setup.exe und die Befehlszeilenschalter -s, -d, -f, -f1 und -f2 aufgeführt.

Ergebnis	
Startet die Datei <b>Setup.exe</b> und lädt <b>Setup.inx</b> aus dem Verzeichnis, in dem sich <b>Setup.exe</b> befindet.	
Startet InstallShield Silent und versucht, die Dateien Setup.ins und Setup.iss aus dem Ordner zu laden, der die Datei Setup.exe enthält. Die Protokolldatei Setup.log wird in demselben Ordner erstellt.	
Startet Setup.exe und lädt Test.exe aus dem Verzeichnis C:\Mydir.	
Startet die Datei <b>Setup.exe</b> und lädt <b>Test.exe</b> aus dem Verzeichnis, in dem sich <b>Setup.exe</b> befindet.	
Startet den InstallShield Visual Debugger und lädt <b>Setup.exe</b> .	
Startet den InstallShield Visual Debugger, lädt Setup.exe und sucht im Ordner C:\Mydir\Test nach der Datei Setup.rul.	
Startet den InstallShield Visual Debugger und lädt die Datei <b>Test.exe</b> aus dem Ordner C:\Mydir\Test.	

Befehlszeile	Ergebnis
setup -s -f1C:\Mydir\Mydir.iss	
	Startet die automatische Installation, lädt Setup.exe aus demselben Ordner und verwendet Mydir.iss (aus dem Ordner C:\Mydir) als Antwortdatei. Erstellt außerdem die Datei Setup.log in dem Order, in dem sich die Antwortdatei befindet (C:\Mydir). Wenn Sie mit Hilfe des -f-Schalters ein alternatives Installationsskript erstellen und den -f1-Schalter vor dem -f-Schalter in der Befehlszeile einfügen, ignoriert die Setup-Datei den -f1-Schalter und erstellt die Antwortdatei (.iss) im standardmäßigen Windows-Ordner. Der standardmäßige Windows-Ordner auf einem Windows NT-Betriebssystem lautet beispielsweise C:\Winnt.
setup -s -f1C:\Mydir\Mydir.iss -f	C:\Mydir\Mydir.exe
	Startet die automatische Installation nicht, da sich der -f1-Schalter vor dem -f-Schalter befindet. Daher wird der Schalter -f1 ignoriert. Es wird keine Protokolldatei erstellt, der Teil -fC:\Mydir\Mydir.exe der Befehlszeile wird jedoch ausgeführt.
setup -s -fC:\Mydir\Mydir.exe -f	1C:\Mydir\Mydir.iss
	Startet eine automatische Installation, lädt Mydir.exe aus dem Ordner C:\Mydir, verwendet Mydir.iss aus dem Ordner C:\Mydir und generiert die Protokolldatei Setup.log im Ordner C:\Mydir.
setup -s -fC:\Mydir\Mydir.exe -f	1C:\Mydir\Mydir.iss -f2C:\Mydir\Mydir.logxo
	Startet eine automatische Installation, lädt Mydir.exe aus dem Ordner C:\Mydir, verwendet Mydir.iss aus dem Ordner C:\Mydir und generiert die Protokolldatei Mydir.log im Ordner C:\Mydir.

# Zusätzliche Informationen

Dieser Anhang enthält zusätzliche Informationen zur Installation und Ausführung von ServiceCenter für die Systemverwaltung.

In diesem Kapitel finden Sie Informationen zu den folgenden Themen:

- Die Verzeichnisstruktur auf Seite 110
- ServiceCenter-Programmgruppe auf Seite 110
- Aktualisieren der Initialisierungsdatei auf Seite 115
- *Verwenden von TCP/IP* auf Seite 119
- Verwenden anderer Datenbanken auf Seite 123

## Die Verzeichnisstruktur

Bei der Installation werden die folgenden Unterverzeichnisse im ServiceCenter-Hauptverzeichnis erstellt. Die browserbasierte Dokumentation und Work Management müssen in einer benutzerdefinierten Installation installiert werden.

Verzeichnis	Inhalt
Bitmaps	Bitmaps für den Client
Data	ServiceCenter-Datenbank(anwendungs)dateien
Docs	ServiceCenter-Handbücher im HTML-Format (zuerst doc_index.html öffnen)
Java	Java-Clientdateien
K_paks	Wissensdatenbankdateien
Rptctr	Report Center-Dateien
Run	EXE-Dateien, DLL-Dateien und Skripts zum Starten, Beenden und Verwalten von ServiceCenter
WorkMan	Work Management-Dateien

## ServiceCenter-Programmgruppe

Das Installationsprogramm erstellt eine Programmgruppe für ServiceCenter, die im Windows-Menü Start > Programme angezeigt wird. Standardmäßig wird dieser Programmgruppe der Name Peregrine ServiceCenter zugewiesen; Sie können jedoch während der Installation einen eindeutigen Namen angeben. Die Programmgruppe enthält die folgenden Dateien und Programme.

Datei oder Programm	Funktion in ServiceCenter
Konfigurationsdatei	Enthält Informationen für den Start von ServiceCenter-Client und -Server. Diese Datei muss vor dem Start von ServiceCenter nicht bearbeitet werden. Diese Datei befindet sich im Verzeichnis \\ServiceCenter\RUN.

Datei oder Programm	Funktion in ServiceCenter		
Hosts-Datei	Identifiziert Geräte und ihre IP-Adressen. Hierbei handelt es sich um eine Windows- Systemkonfigurationsdatei, nicht um eine ServiceCenter-Datei. Sie befindet sich im Verzeichnis \\WINNT\system32\drivers\usw.		
Initialisierungsdatei	Enthält Initialisierungsparameter, z. B. den Autorisierungscode und die erforderlichen Pfade, sowie Konfigurationsinformationen für den ServiceCenter-Server und Unterstützungsprogramme. Diese Datei befindet sich im Verzeichnis \\ServiceCenter\RUN.		
Java-Client	Verknüpfung zur Ausführung des Java Clients.		
Java Client-Protokolldatei	Wenn Sie erstmalig Start > Programme > Peregrine ServiceCenter > Java Client-Protokolldatei auswählen, wird eine Aufforderung zur Erstellung der Datei <b>scj.log</b> eingeblendet. Diese Datei wird standardmäßig im Verzeichnis \\WINNT\ Profiles\\Benutzername gespeichert.		
Protokolldatei	ServiceCenter-Server erstellt die Datei sc.log bei der ersten Ausführung des Dienstes. Das Protokoll erfasst Dienstereignisse, Hintergrundplanungsprogramme und Fehler nach Datum und Uhrzeit. Darüber hinaus enthält es Informationen zu Version und Build-Nummer. Diese Datei befindet sich im Verzeichnis \\ProgramFiles\ServiceCenter.		
Peregrine Online!	Verknüpfung zur Website von Peregrine Systems: http://www.peregrine.de		
ReportCenter-Verwaltung	Verknüpfung zu ReportCenter-Verwaltung.		
ReportCenter-Client	Verknüpfung zur ReportCenter-Verwaltung.		

Datei oder Programm	Funktion in ServiceCenter		
ReportCenter Scheduler (ReportCenter- Planungsprogramm)	Verknüpfung zu ReportCenter Scheduler.		
ServiceCenter-Client	Verknüpfung zum ServiceCenter-Client.		
ServiceCenter-Konsole	Verknüpfung zur ServiceCenter-Konsole.		
Services-Datei	Identifiziert die im Netzwerk verfügbaren Windows-Dienste. Hierbei handelt es sich um eine Windows-Netzwerkkonfigurationsdatei, nicht um eine ServiceCenter-Datei. Sie befindet sich im Verzeichnis \\WINNT\system32\drivers\etc.		
Work Management	Verknüpfung zu Work Management.		
Hilfe zu Work Management	Verknüpfung zur Hilfe von Work Management.		

## Schützen interner ServiceCenter-Ressourcen

ServiceCenter verwendet verschiedene interne Ressourcen wie Mutexen (Sperren zum gegenseitigen Ausschluss), Semaphore, die den Status einer allgemeinen Ressource bereitstellen, Ereignisse, Dateizuordnung und freigegebenen Speicher. ServiceCenter verarbeitet alle aufgeführten Ressourcen, um ihre Kommunikation untereinander zu ermöglichen. Alle Verfahren werden in einer Warteschlange aufgereiht, um sicherzustellen, dass ein bestimmter Datensatz nicht von zwei Verfahren gleichzeitig aktualisiert wird. Windows weist eine DACL (Discretionary Access Control List) zu, in der festgelegt ist, welcher Benutzer oder welches Verfahren über spezifischen Zugriff auf eine freigegebene Ressource verfügt.

Standardmäßig erteilt ServiceCenter zwei vordefinierten Windows-Gruppen Vollzugriff auf alle internen Ressourcen: NT AUTHORITY\SYSTEM und NT AUTHORITY\Authenticated Users.

Eine restriktivere Richtlinie kann evtl. wünschenswert sein. Um den Vollzugriff auf die ServiceCenter-Ressourcen zu begrenzen, müssen Sie den ServiceCenter-Parameter ntsecuritygroup:<Gruppenname> verwenden. Wenn Sie diesen Parameter angeben und sich auf eine gültige Windows-Benutzergruppe beziehen, erstellt ServiceCenter eine andere DACL, die den folgenden Gruppen Vollzugriff gewährt: der Gruppe NT AUTHORITY\SYSTEM, BUILTIN\Administrators und der im Parameter ntsecuritygroup angegebenen Gruppe. Wenn ein Benutzer, der kein Mitglied einer Gruppe mit der entsprechenden Zugriffsberechtigung ist, ein ServiceCenter-Verfahren wie scdbutil oder scenter -startlogging auszuführen versucht, kann dieser nicht ausgeführt werden. In der Datei sc.log wird dann folgende Meldung angezeigt:

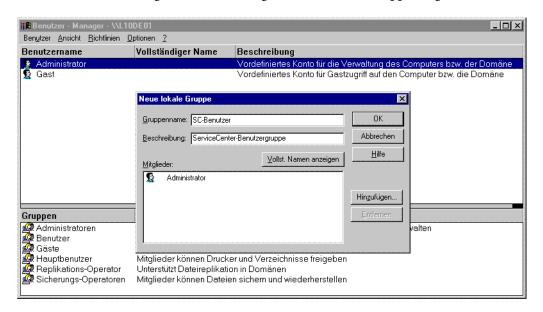
4011 01/01/2002 17:59:15 Prozess ist kein Mitglied der Windows-Gruppe 'SC -Gruppe' und kann nicht ausgeführt werden.

Warnung: Wenn Sie einen ServiceCenter-Dienst zur Ausführung unter einem anderen Benutzerkonto einrichten, müssen Sie das jeweilige Benutzerkonto in die Gruppe ntsecuritygroup aufnehmen. Andernfalls kann der Dienst nicht ausgeführt werden und erstellt eine Fehlermeldung. Wenn der Dienst als LocalSystem ausgeführt wird, ist er automatisch Mitglied der Gruppe BUILTIN\Administrators.

Hinweis: Dies betrifft nur Verfahren, die auf dem ServiceCenter-Server ausgeführt werden. Es wirkt sich nicht auf Benutzer aus, die sich über einen Client mit einem ServiceCenter-Server verbinden. Die TCP/IP-Listener, die in der Regel über die Windows-Konsole oder den ServiceCenter-Dienst gestartet werden, müssen jedoch autorisiert werden. Das bedeutet, dass eine Autorisierung des Dienstes selbst erforderlich ist. Wenn ein normaler Benutzer sich bei ServiceCenter anmeldet, startet der TCP/IP-Listener ein neues scenter-Verfahren. Für Windows wird das Verfahren scenter unter demselben Benutzer wie der ServiceCenter-Dienst ausgeführt.

#### So erstellen Sie eine neue Benutzergruppe in Windows NT:

- 1 Klicken Sie im Windows-Startmenü auf Programme > Verwaltung (Allgemein) > Benutzer-Manager.
- 2 Wählen Sie im Menü Benutzer die Option Neue lokale Gruppe aus. In Abbildung A-1 ist das Dialogfeld Neue lokale Gruppe dargestellt.



#### Abbildung A-1: Erstellen einer neuen lokalen Gruppe

- 3 Geben Sie den neuen Gruppennamen und eine kurze Beschreibung an.
- **4** Klicken Sie auf **Hinzufügen**. In einem neuen Fenster werden alle Benutzer und Gruppen aufgelistet.
- 5 Wählen Sie die einzelnen Benutzer oder Gruppen aus und klicken Sie auf Hinzufügen, um eine neue zur Ausführung von ServiceCenter autorisierte Gruppe zu erstellen.
- 6 Wenn die Liste vollständig ist, klicken Sie auf OK.
- **7** Klicken Sie auf **OK**, um die neue Gruppe zu erstellen. Sie können die Mitglieder der Gruppe jederzeit ändern.

#### So erstellen Sie eine neue Benutzergruppe in Windows 2000:

- 1 Wählen Sie im Windows-Startmenü Einstellungen > Systemsteuerung > Verwaltung > Computerverwaltung aus.
- 2 Wählen Sie Computerverwaltung (lokal) > Systemprogramme > Lokale Benutzer und Gruppen >Gruppen aus.
- 3 Wählen Sie im Menü Vorgang die Option Neue Gruppe. Ein neues Dialogfeld wird angezeigt.
- 4 Geben Sie den neuen Gruppennamen und eine kurze Beschreibung an.
- 5 Klicken Sie auf Hinzufügen.
  - In einem neuen Fenster werden alle verfügbaren Benutzer und Gruppen angezeigt.
- **6** Wählen Sie die einzelnen Benutzer oder Gruppen aus und klicken Sie auf Hinzufügen, um eine neue zur Ausführung von ServiceCenter autorisierte Gruppe zu erstellen.
- 7 Wenn die Liste vollständig ist, klicken Sie auf OK.
- 8 Klicken Sie auf Erstellen, um die neue Gruppe zu erstellen. Das Fenster wird zurückgesetzt. Sie können eine andere Gruppe erstellen oder auf Abbrechen klicken, um das Fenster zu schließen. Sie können die Mitglieder der Gruppe jederzeit ändern.

## Aktualisieren der Initialisierungsdatei

Wenn Sie eine typische Installation durchgeführt haben, müssen Sie die Datei sc.ini nicht ändern. Unter Umständen sind jedoch aufgrund der Umgebung einige Änderungen erforderlich. Sie können die Datei sc.ini bearbeiten, indem Sie Startparameter hinzufügen oder ändern. Diese Themen werden in den folgenden Abschnitten behandelt:

- Aktualisieren des ServiceCenter-Autorisierungscodes auf Seite 116
- Hinzufügen einer Named Users-Datei auf Seite 117
- Ändern der Standardsprache auf Seite 118
- Hosts- und Services-Dateien des Servers auf Seite 120
- Ändern des Parameters "system" auf Seite 123

## Aktualisieren des ServiceCenter-Autorisierungscodes

Zur Ausführung von ServiceCenter müssen Sie über einen gültigen Autorisierungscode verfügen. Das Installationsprogramm benötigt zur erfolgreichen Durchführung der Installation einen Autorisierungscode. Wenn Sie eine Probeversion ausführen, ist der Autorisierungscode nur vorübergehend gültig. Sie erhalten beim Erwerb des Produkts einen permanenten Autorisierungscode. Geben Sie den neuen Autorisierungscode durch Bearbeiten der Datei sc.ini ein. Wenn Ihnen kein Autorisierungscode vorliegt, wenden Sie sich an Ihren Peregrine Systems-Vertreter.

#### So ändern Sie den ServiceCenter-Autorisierungscode:

- 1 Wählen Sie im Windows-Startmenü Programme > Peregrine ServiceCenter > INI-Datei aus. Der Standardtexteditor öffnet die Datei \Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini.
- 2 Geben Sie für den Parameter auth den von Ihrem Peregrine Systems-Vertreter bereitgestellten Autorisierungscode ein. Abbildung A-2 zeigt eine typische sc.ini-Datei mit der Stelle für die Eingabe des Autorisierungscodes.

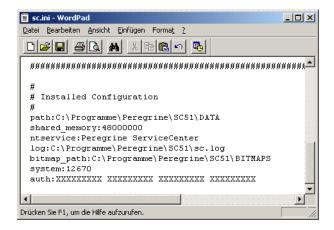


Abbildung A-2: Autorisierungscode

3 Wenn Sie über eine Named Users-Lizenz verfügen, müssen Sie Benutzer mit Namen auswählen. (Wenn Sie ServiceCenter mit einer Floating Users-Lizenz ausführen, fahren Sie mit Schritt 4 fort.)

Kennzeichnen Sie den Bearbeiterdatensatz des Benutzers, wie im Abschnitt Named Users im Handbuch für Systemverwalter beschrieben, oder fügen Sie den Parameter namedusersfile hinzu. Fügen Sie den Parameter namedusersfile im folgenden Format hinzu:

#### namedusersfile:<Dateiname>

Hierbei bezeichnet *Dateiname* die Textdatei, in der die ServiceCenter-Bearbeiter aufgeführt werden. Wenn sich diese Datei nicht im ServiceCenter-Verzeichnis RUN befindet, geben Sie den vollständig qualifizierten Pfad mit dem Dateinamen an.

4 Speichern Sie die Änderungen und schließen Sie die Datei.

## Hinzufügen einer Named Users-Datei

**Wichtig:** Wenn Sie ServiceCenter mit einer Named Users-Lizenz ausführen und von einer vorübergehenden zu einer permanenten Lizenz wechseln, müssen Sie benannte Benutzer auswählen.

## Führen Sie zur Angabe benannter Benutzer eine der folgenden Vorgehensweisen aus:

- Versehen Sie den Bearbeiterdatensatz jedes Benutzers mit einem Kennzeichen.
- Erstellen Sie eine Named Users-Datei und fügen Sie der Datei sc.ini den Parameter namedusersfile hinzu.

## So fügen Sie den Parameter "namedusersfile" hinzu:

- 1 Erstellen Sie eine Named Users-Datei, in der die ServiceCenter-Bearbeiter aufgeführt werden Speichern Sie diese Textdatei im Verzeichnis \Peregrine\ServiceCenter\RUN.
- 2 Wählen Sie im Windows-Startmenü Programme > Peregrine ServiceCenter > INI-Datei aus. Der Standardtexteditor öffnet die Datei \\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini. In Abbildung A-2 auf Seite 116 ist eine Beispieldatei dargestellt.

3 Fügen Sie den Parameter namedusersfile hinzu:

#### namedusersfile:<Dateiname>

Hierbei bezeichnet *Dateiname* die Textdatei, in der die ServiceCenter-Bearbeiter aufgeführt werden. Wenn sich diese Datei nicht im ServiceCenter-Verzeichnis RUN befindet, geben Sie den vollständig qualifizierten Pfad mit dem Dateinamen an.

4 Speichern Sie die Änderungen und schließen Sie die Datei. Wenn Sie ServiceCenter mit einer Floating Users-Lizenz ausführen, benötigen Sie die Datei namedusers und den Parameter namedusersfile in der Datei sc.ini nicht. Eine ausführliche Beschreibung des Parameters namedusersfile und aller anderen Parameter der Datei sc.ini finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *Technical Reference* (Technische Referenz).

## Ändern der Standardsprache

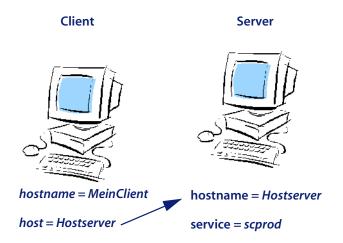
Die Standardsprache der Installation ist Englisch. Eine ausführliche Beschreibung des Parameters language und der unterstützten Sprachen finden Sie im ServiceCenter-Handbuch *Technical Reference* (Technische Referenz).

### So ändern Sie die Standardsprache:

- 1 Wählen Sie im Windows-Startmenü **Programme** > **Peregrine ServiceCenter** > **INI-Datei** aus. Der Standardtexteditor öffnet die Datei \\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini. In Abbildung A-2 auf Seite 116 ist eine Beispieldatei dargestellt.
- 2 Löschen Sie beim Parameter language den Eintrag English.
- **3** Geben Sie language:xxx für den Parameter ein, wobei xxx der neue Sprachcode ist.
- 4 Speichern Sie die Änderungen und schließen Sie die Datei.

## Verwenden von TCP/IP

ServiceCenter unterstützt TCP/IP für die Client/Server-Kommunikation. Der ServiceCenter-Server ist nach dem Starten im Netzwerk unter einem TCP/IP-Dienstnamen verfügbar. Der Server-Systemparameter gibt den Dienstnamen an. Abbildung A-3 zeigt eine typische ServiceCenter-Client/Server-Konfiguration.



#### Abbildung A-3: TCP/IP-Kommunikation

Der ServiceCenter-Server verfügt über den Hostnamen Hostserver. Der Dienstname des Servers lautet scprod und muss mit einem service-Parameter festgelegt werden. Der Client hat den Hostnamen MeinClient. Er kommuniziert mit dem Server durch Angabe des Hostnamens Hostserver und des Dienstnamens scprod.

## Hosts- und Services-Dateien des Servers

Bei den meisten TCP/IP-Konfigurationen werden zur Identifizierung der IP-Adresse und des Dienstes bzw. der Anschlussnummer hosts- und services-Dateien verwendet. Nachfolgend finden Sie Beispiele für Hosts- und Services-Dateien. Weitere Informationen zum Speicherort und Format dieser Dateien finden Sie in Ihrer Dokumentation zu TCP/IP.

Beispiel einer Hosts-Datei:

31.41.59.61MeinClient meinclient.peregrine.com # MEINCLIENT-Hosteintrag 31.41.59.62Hostserver hostserver.peregrine.com# HOSTPC-Hosteintrag

Beispiel für eine Services-Datei:

scprod1423/tcp# Produktion ServiceCenter

### Der Parameter "host"

Wenn Sie eine Standardinstallation durchgeführt haben, müssen Sie die Datei sc.ini nicht ändern. Legen Sie den Hostnamen in der TCP/IP-Datei Hosts oder auf dem DNS-Server (Domain Name Server) fest, um den Namen des TCP/IP-Hosts anzugeben, auf dem der ServiceCenter-Server ausgeführt wird. Definieren Sie den Parameter host in der Initialisierungsdatei (sc.ini) oder als Befehlszeilenparameter für das Programmsymbol. Der Parameter host gibt den Namen des TCP/IP-Hosts an, auf dem der ServiceCenter-Server ausgeführt wird.

## So fügen Sie den Parameter "host" hinzu:

- 1 Wählen Sie im Windows-Startmenü Programme > Peregrine ServiceCenter > INI-Datei aus. Der Standardtexteditor öffnet die Datei \Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini.
- 2 Fügen Sie den folgenden Parameter hinzu oder ändern Sie ihn:

host:Hostname

Im Beispiel in Abbildung A-3 auf Seite 119 lautet der Parameter host wie folgt: host:Hostserver

3 Speichern Sie die Änderungen und schließen Sie die Datei.

Als Befehlszeilen-Startparameter können Sie folgende Angabe machen:

-system:Hostname.Dienst

## Der Parameter "service"

Der Parameter service gibt den Dienstnamen des ServiceCenter-Servers bei der Ausführung im Client/Server-Modus an. Sie können den Dienstnamen auch als Anschlussnummer angeben oder keine Angaben machen. In letzterem Fall wird die standardmäßige Anschlussnummer verwendet. Die Standardanschlussnummer des Parameters service ist 12670. Sie können den Parameter service in der Initialisierungsdatei (sc.ini) oder als Befehlszeilenparameter für das Programmsymbol angeben.

Hinweis: Überprüfen Sie, ob die Werte für den Dienst- und Hostnamen des Zielservers korrekt sind, bevor Sie die Datei sc.ini ändern.

#### So ändern Sie den Parameter "service":

- 1 Wählen Sie im Windows-Startmenü Programme > Peregrine ServiceCenter > INI-Datei aus. Der Standardtexteditor öffnet die Datei \\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini.
- **2** Fügen Sie den folgenden Parameter hinzu oder ändern Sie ihn: service:Dienstname

Im Beispiel in Abbildung A-3 auf Seite 119 lautet der service-Parameter: service:scprod

Wenn Sie anstelle eines Dienstnamens eine Anschlussnummer angeben, lautet das korrekte Format folgendermaßen:

service:1423

Wenn Sie die Standard-Anschlussnummer 12670 verwenden, müssen Sie keinen Dienstnamen angeben.

3 Speichern Sie die Änderungen und schließen Sie die Datei.

**Hinweis:** Wenn Sie als Parameter service einen Namen verwenden, z. B. scprod, muss der Name in der TCP/IP-Datei Services enthalten sein.

Als Befehlszeilen-Startparameter können Sie folgende Angabe machen:

-system:Hostname.Dienst

## Der Parameter "express"

Im Express-Modus kann die Leistung verbessert werden, wenn die Kommunikation mit dem Server langsam ist oder die Client-CPU nicht über ausreichend Ressourcen verfügt.

Beim ServiceCenter-Client gibt der Parameter express den ServiceCenter-Server für den Express-Modus an. Sie können den express-Namen auch als Anschlussnummer angeben oder keine Angaben machen. In letzterem Fall wird die Standard-Anschlussnummer verwendet. Die Standard-Anschlussnummer für express lautet 12670, d. h. sie stimmt mit der Anschlussnummer des Full-Clients überein.

Sie können den Parameter **express** in der Initialisierungsdatei (**sc.ini**) oder als Befehlszeilenparameter für das Programmsymbol festlegen.

#### So ändern Sie den Parameter "express":

- 1 Wählen Sie im Windows-Startmenü Programme > Peregrine ServiceCenter > INI-Datei aus. Der Standardtexteditor öffnet die Datei \\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini.
- 2 Wenn Sie eine Verbindung zu einem Express-Server herstellen, ersetzen Sie den Parameter express anstelle des Parameters service:

```
host:Hostname
express:Express-Name
```

Im Beispiel in Abbildung A-3 auf Seite 119 lautet der express-Parameter: express:scprodex

Wenn Sie anstelle eines Dienstnamens eine Anschlussnummer angeben, lautet das korrekte Format folgendermaßen:

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

Wenn Sie die Standard-Anschlussnummer 12670 verwenden, müssen Sie keinen Wert für den Parameter express angeben.

host:hostpc express:

3 Speichern Sie die Änderungen und schließen Sie die Datei. Als Befehlszeilen-Startparameter können Sie folgende Angabe machen:

-host:Hostname -express:Express-Name

## Ändern des Parameters "system"

Wenn Sie eine typische Installation ausführen, ist das Hinzufügen des Parameters system nicht erforderlich. Dieser Vorgang wird während der Installation automatisch durchgeführt.

### So wechseln Sie den Systemparameter:

- 1 Wählen Sie im Windows-Startmenü Programme > Peregrine ServiceCenter > INI-Datei aus. Der Standardtexteditor öffnet die Datei \\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini.
- 2 Ändern Sie den Parameter system:

system:TCP/IP-Dienstname

Hierbei handelt es sich um einen eindeutigen Dienstnamen, der den Anschluss des ServiceCenter-Servers auf Ihrer Workstation festlegt. Wenn der Namen in der Datei services nicht zugewiesen wird, erhalten Sie den richtigen Dienstnamen von Ihrer Systemverwaltung.

3 Speichern Sie die Änderungen und schließen Sie die Datei.

## Verwenden anderer Datenbanken

Neben der ServiceCenter-Datenbank, die ein hohes Leistungs- und Stabilitätsniveau bietet, können Sie auch folgende Datenbanken verwenden:

- IBM DB2 Universal
- Oracle
- Sybase
- Microsoft SQL Server

Setzen Sie sich mit Peregrine Systems bezüglich der Verfügbarkeit anderer Produkte in Verbindung. Das Setup-Programm von ServiceCenter kann automatisch andere RDBMS-Systeme vorbereiten, die von ServiceCenter unterstützt werden und ODBC-kompatibel sind.

## So verwenden Sie eine andere Datenbank, z. B. Microsoft SQL Server:

- 1 Wählen Sie im Windows-Startmenü Programme > Peregrine ServiceCenter > INI-Datei aus. Der Standardtexteditor öffnet die Datei \\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini.
- **2** Fügen Sie in die Datei sc.ini den Parameter sqlserver hinzu: sqlserver:Hostname

Dabei ist Hostname der ODBC-Anschlussname für den Server.

3 Fügen Sie den Parameter sqllogin in der Datei sc.ini ein: sqllogin:Anmeldung/Kennwort

Anmeldung gibt den Anmeldenamen des Benutzers mit DBA-Berechtigung an; *Kennwort* das Kennwort für das DBA-Konto. Weitere Informationen finden Sie im Handbuch *Database Management and Administration* (Datenbankmanagement und -verwaltung).

## Index

A	CenterPoint-Website 9
Anmelden, ServiceCenter 78	Client
Anschlussnummer	Installationsanforderungen, Windows 15
Benutzerdefinierte Installation 29, 45, 54	Leistung 14
Express 122	Starten 77
Standard 121, 122	_
Automatische Installation	D
Antwortdatei 98	DACL
Ausführen 104	Siehe Discretionary Access Control List
Befehlszeilenparameter 98	(DACL)
Setup.exe 101	data-Verzeichnis 110
Übersicht 97	Dateien
Automatischer Start	Benannte Benutzer 117
SCEmail 90	Hosts 111, 120
ServiceCenter 71	Initialisierung 111
Autorisierungscode	Installation
Aktualisieren 115	sc.cfg 110
Permanent 59	sc.ini 111, 115, 121, 122
	sc.log 111
В	Services 112
Bearbeiterdatensatz 92, 117	Java Client-Protokolldatei (scj.log) 111
Benutzergruppen	sc.ini 121
Erstellen 16	Services 120
Windows 2000 115	Dateizuordnung 112
Windows NT 114	DB8 Post Office, Lotus Notes 95
Benutzer-ID hinzufügen 74	debug-Parameter, SCEmail 93
Benutzerprofilname, SCEmail 91	Dienste, Windows 70, 72, 74
Bitmap-Verzeichnis 110	Dienst-ID 29, 45, 54
_	Dienstname 120
C	Discretionary Access Control List (DACL) 112,
cc:Mail, Lotus 94, 95	113

DNS (Domain Name Server) 120	Java-Client 3/
Domain Name Server (DNS) 120	Mehrere Instanzen 36
_	Plattform-Anforderungen 14
E	ReportCenter 37
Ereignisse 112	Server 24, 49
-express:expressname-Parameter 122	Typisch 24
Express-Modus	Upgrade 49
express-Parameter 122	Vorgänge 23
express-Parameter hinzufügen 122	Windows-Anforderungen 14
Hintergrundplanungsprogramme 80	Interne Ressourcen schützen 112
	IP-Adresse 16, 59
F	11 11410000 10,09
Floating Users-Lizenz 118	J
	Java-Client
G	Installation 37, 46, 55
Gespiegelte Daten 19	Protokolldatei (scj.log) 111
getmyip-Dienst 16	Java-Verzeichnis 110
gui-Parameter, SCEmail 93	,
	K
Н	K_paks-Verzeichnis 110
Hardware	keepmail-Parameter, SCEmail 93
Anforderungen, Windows 15	Kommentare, sc.cfg-Datei 79
Leistung, Windows 14	Konfigurationsdatei (sc.cfg)
Hintergrundplanungsprogramme	Bearbeiten 79
Anhalten 81	Hintergrundplanungsprogramme 79
Starten 82	Speicherort 110
Startliste 82	Kundendienst 9
Hinzufügen	Rundendrenst
Benutzer-ID 74	L
express-Parameter 122	Leistung, Client 14
MAPI-Profil 87	Lizenzen
Named Users-Datei 117	Benannte Benutzer 117
SCEmail-Profil 88	Floating Users 118
-host:hostname-Parameter 122	LocalSystem-Benutzer-ID ändern 73
hostname-Parameter 119	log <datei>-Parameter, SCEmail 93</datei>
host-Parameter 120, 122	Lotus Notes
Hosts-Datei 111, 120	cc:Mail 94, 95
HTML-Dokumentation 23	DB8 Post Office 95
	Kompatibilität 93
I	Microsoft Office 97 94
Installation	scmapi 95
Anforderungen 14	Setup 93
Benutzerdefiniert 49	Unterstützte Versionen 94
Benutzergruppen 16	Officialuzie versionen 94
Hardware und Software 15	M
IP-Adresse 16	Mailprofile, MAPI 86
11 11416000 10	1,1011p10111c, 1,1111 1 00

MAPI	debug 93
Beschränkungen für Windows NT 3.51 87	Express 122
E-Mail 85	-express:Express-Name 122
Hinweise zu Windows 89	gui 93
Hinzufügen von Profilen 87	Host 120, 122
Profil 73, 86	-host:Hostname 122
SCEmail	hostname 119
Fehler/nicht zugestellte Post 92	Initialisierung 16
Hinweise zur Einrichtung 93	-ip_address: <adresse> 16</adresse>
Lotus Notes 94	keepmail 93
Parameter 93	log <datei> 93</datei>
ServiceCenter-Mail an E-Mail senden 92	namedusersfile 117
Übersicht 86	ntsecuritygroup 113
Mehrere Instanzen von ServiceCenter 36	SCEmail, optional 93
Messaging Application Program Interface	Service 121
Siehe MAPI	servicename 121
Microsoft	sleep <n> 93</n>
Cluster Server (MSCS) 17	System 123
Cluster-Unterstützung 17	-system:Hostname.Dienst 120, 121
Exchange Server und Lotus Notes 93	Peregrine Systems
Office 97 94	Kundendienst 9
Outlook Setup-Assistent 89	Unternehmenszentrale 10
Windows Messaging 87, 94	Website 111
Windows NT 3.51, MAPI-Beschränkungen	Weltweite Ansprechpartner 9
87	Planungsprogramme
Microsoft SQL Server 123	Hintergrund 79, 80
MSCS 17	Hintergrundverfahren starten 79
Mutexe (Sperren zum gegenseitigen Ausschluss)	Konfigurationsdatei 79
112	Plattform-Anforderungen 14
	Programmgruppenkomponenten 110
N	Protokolldatei
Named Users-Datei 117	sc.log 111
Named Users-Lizenz 117	scj.log 111
namedusersfile-Parameter 117	, <u>-</u>
Neuinstallation von ServiceCenter 84	R
ntsecuritygroup 113	ReportCenter 37
ntsecuritygroup-Parameter 113	Rptctr-Verzeichnis 110
ntsecuritygroup-Parameter, sc.ini-Datei 113	RUN-Verzeichnis 110
0	S
ODBC-Treiber 19	sc.cfg-Datei
Oracle 123	Bearbeiten 91
	Beschreibung 110
P	Hinweise zu MAPI 89
Parameter	Kommentare 79

Speicherort 110	Uber ServiceCenter-Verwaltung 69
sc.ini-Datei	Anmelden bei 78
Ändern 115	Clientversion 83
express-Parameter 122	Installation
-ip_address: <adresse> 16</adresse>	Anforderungen 14
service-Parameter 121	Benutzerdefiniert 49
Speicherort 111	Benutzergruppen 16
sc.log-Datei	Hardware und Software 15
Programmgruppe 111	IP-Adresse 16
Speicherort 111	Server 24, 49
scdbutil-Verfahren 113	Standard 24
SCEmail	Upgrade 49
Automatischer Start 90	Windows 14, 23
Bearbeiterdatensatz 92	Interne Ressourcen schützen 112–114
Benutzerprofilname 91	Neuinstallation 84
Fehler/nicht zugestellte Post 92	ODBC-Treiber 19
Hinweise zur Einrichtung 93	Programmgruppe 110
Hinzufügen eines Profils 88	scdbutil-Verfahren 113
Lotus Notes 94	scenter- startlogging-Verfahren 113
Microsoft Office 97 94	Serverversion 84
Optionale Parameter 93	Starten
Prüfen des Status 91	Client 77
ServiceCenter-Mail an E-Mail senden 92	Programm-Manager 68
Übersicht 86	Über die Systemsteuerung 69
scenter- listener (Hintergrundplanungspro-	Verzeichnisstruktur 110
gramm) 79	Windows-Plattformanforderungen 14
scenter -listener: <dienst2> (Hintergrundplanung-</dienst2>	servicename-Parameter 121
sprogramm) 79	service-Parameter 121
scenter- startlogging-Verfahren 113	Services-Datei 112, 120
scenter system.start (Hintergrundplanungspro-	Setup.exe
gramm) 80	Befehlszeilenparameter 101
scenter-Verfahren 113	Übersicht 101
Schulungsservices 11	sleep <n>-Parameter, SCEmail 93</n>
scj.log-Datei, Speicherort 111	Sprache, Standard 118
Scmapi und Lotus Notes 95	Standard
Semaphore 112	Anschlussnummer, Dienst 121
Server	Anschlussnummer, Express-Modus 122
Host 120	Sprache 118
Installationsanforderungen 16	Starten/Beenden von Hintergrundplanungspro
ServiceCenter	grammen 81, 82
Anhalten	Starten/Beenden von ServiceCenter
Programm-Manager 69	Automatisch 71
Systemsteuerung 71	Startmenü 68
Über die Systemsteuerung oder Verwal-	Systemsteuerung 69
tung 71	Startliste, Hintergrundplanungsprogramme 82

```
Sybase 123
                                                    Unterstützte Plattformen 23
System
                                                    Windows Messaging 87, 94
   Anforderungen 15
                                                Z
   Parameter 123
                                                Zielpfad 26, 40
-system:Hostname.Dienst-Parameter 120, 121
Systemstatusfenster
   Starten/Beenden von Planungsprogrammen
      82
   Status von SCEmail 91
Т
TCP/IP
   Adresse 16
   Anschlussnummer 29, 45, 54
   Dienst-ID 29, 45, 54
   Dienstname 119, 120
   Parameter
       Express 122
       Host 122
       TCP/IP-System 119
   Serverhost 120
   Verwendung unter Windows 15
Technischer Kundendienst 9
Trainingsservices 11
U
Unterstützte Windows-Plattformen 23
V
Versionsinformationen
   Im ServiceCenter-Client 83
   Im ServiceCenter-Server 84
   Im Windows-Explorer 83
   SCNTADM 84
Verzeichnisstruktur 110
W
Windows
   Abrufen der Versionsinformationen zu Ser-
     viceCenter 83
   Client-Hardware-Anforderungen 14
   Dienste 70, 72, 74
   Microsoft Cluster Server (MSCS) 17
   Microsoft Cluster-Unterstützung 17
   NT 3.51, MAPI-Beschränkungen 87
```

