

Peregrine

# ServiceCenter Installation

---

Version 6

Copyright © 2004 Peregrine Systems, Inc.

LESEN SIE DIE NACHFOLGENDEN HINWEISE SORGFÄLTIG DURCH, BEVOR SIE DIESES PRODUKT INSTALLIEREN UND VERWENDEN. BEI DIESEM PRODUKT HANDELT ES SICH UM URHEBERRECHTLICH GESCHÜTZTES MATERIAL VON PEREGRINE SYSTEMS, INC. ("PEREGRINE"). SIE HABEN ZUR KENNNTNIS GENOMMEN UND AKZEPTIERT, DASS DIESES PRODUKT DEN LIZENZVEREINBARUNGEN ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE UNTERLIEGT. DURCH DIE INSTALLATION UND VERWENDUNG DIESES PRODUKTS ERKLÄREN SIE SICH BEREIT, DIE SOFTWARE-LIZENZVEREINBARUNGEN ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE ZU AKZEPTIEREN UND ZU BEFOLGEN. INSTALLATIONEN, VERWENDUNGWEISEN, REPRODUKTIONEN ODER ÄNDERUNGEN DIESES PRODUKTS, DIE GEGEN DIE BEDINGUNGEN DER SOFTWARE-LIZENZVEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE VERSTOSSEN, SIND AUSDRÜCKLICH UNTERSAGT.

Die Angaben in diesem Handbuch sind Eigentum von Peregrine Systems, Inc. und dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. verwendet bzw. offengelegt werden. Dieses Handbuch darf weder ganz noch teilweise ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. reproduziert werden. In diesem Handbuch werden eine Anzahl 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, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Get-Services, Get-Resources, Peregrine Mobile und ServiceCenter sind eingetragene Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder seiner Tochterunternehmen.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000, SQL Server sowie weitere in diesem Handbuch genannte Produktbezeichnungen von Microsoft sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Oracle ist ein eingetragenes Warenzeichen der Oracle Corporation. zlib-Software-Copyright © 1995-2004 Jean-loup Gailly und Mark Adler ServiceCenter umfasst kryptografische Software von Eric A. Young (eay@cryptsoft.com). ServiceCenter umfasst Softwarekomponenten von Tim J. Hudson (tjh@cryptsoft.com). Rechtschreibprüfung-Copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Smack-Software-Copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey)- und Rhino-Software-Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. OpenSSL-Software-Copyright (c) 1998-2004 The OpenSSL Project. Alle Rechte vorbehalten. MX4J-Software-Copyright © 2001-2004 MX4J Team. Alle Rechte vorbehalten. JFreeChart-Software-Copyright © 2000-2004, Object Refinery Limited. Alle Rechte vorbehalten. JDOM-Software-Copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Alle Rechte vorbehalten. LDAP-, OpenLDAP-, Java- und Netscape Directory SDK-Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Japanese Morphological Analyzer ©2004 Basis Technology Corp. The Sentry Spelling-Checker Engine-Copyright © 2000 Wintertree Software Inc. CoolMenu-Software-Copyright © 2001 Thomas Brattli. Alle Rechte vorbehalten. Coroutine Software für Java ist Eigentum von Neva Object Technology, Inc. und unterliegt der Copyright-Gesetzgebung in den USA und anderen Ländern. Crystal Reports Pro- und Crystal RTE-Software © 2001 Crystal Decisions, Inc., Alle Rechte vorbehalten. Eclipse-Software (c) Copyright (c) 2000, 2004 IBM Corporation und andere. Alle Rechte vorbehalten. Copyright (C) 2001-2004 Kiran Kaja und Robert A. van Engelen, Genivia inc. Alle Rechte vorbehalten. Xtree-Copyright 2004 Emil A. Eklund. Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten, die vom Entwicklungszentrum Indiana University Extreme! (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>) entwickelt wurden.

Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens Peregrine Systems, Inc., dar. Wenden Sie sich bitte an Peregrine Systems, um das Datum der neuesten Version dieses Dokuments zu erfahren. Die in der Beispieldatenbank 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 sind 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](mailto:support@peregrine.com). Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich unter [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com) an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Diese Handbuchausgabe gilt für Version 6 des lizenzierten Programms.

040727

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](http://www.peregrine.com)



# Inhalt

Erste Schritte . . . . .	7
Windows-Installations-CD . . . . .	8
Installations-CD für UNIX (AIX, HP-UX, Linux, Solaris) . . . . .	8
Erforderliche Kenntnisse . . . . .	9
Benötigen Sie weitere Hilfe? . . . . .	9
Kundendienst . . . . .	9
Dokumentations-Website . . . . .	10
Schulungsservices-Website . . . . .	10
<b>Kapitel 1 Planen einer ServiceCenter-Implementierung . . . . .</b>	<b>11</b>
Installationsumgebungen . . . . .	12
Produktionsumgebung . . . . .	12
Nicht-Produktionsumgebung . . . . .	12
Komponenten einer Produktionsumgebung . . . . .	13
Client-Schicht . . . . .	15
Server-Schicht . . . . .	15
Datenbankschicht . . . . .	15
Web Tier . . . . .	16
Zusätzliche Server . . . . .	16
Zusätzliche Verbindungen und Integrationen . . . . .	17
Implementierungsprüfliste. . . . .	18

<b>Kapitel 2</b>	<b>Serverinstallation</b>	<b>23</b>
	Installieren des Servers unter Windows	24
	Installationsanforderungen	24
	Einrichten von ServiceCenter Server	24
	Installieren des Windows-Dienstes	34
	Installieren mehrerer ServiceCenter-Instanzen auf einem Computer	35
	Reparieren der Server-Installation	36
	Ändern der Server-Installation	39
	Deinstallieren des Windows-Dienstes	44
	Deinstallieren des Servers	45
	Installieren des Servers unter UNIX	49
	Systemanforderungen	50
	Erste Schritte	53
	Installieren des Servers	54
	Kernel-Ressourcenanforderungen	56
	Deinstallieren des Servers unter UNIX	61
<b>Kapitel 3</b>	<b>Clientinstallation</b>	<b>63</b>
	Installieren des Windows-Client von ServiceCenter	64
	Upgrade auf den Windows-Client	64
	Installationsanforderungen	64
	Einrichten des ServiceCenter-Client	65
	Definieren einer neuen Clientverbindung	72
	Herstellen einer Verbindung zu einem ServiceCenter-Server	74
	Installieren des ServiceCenter-Client im unbeaufsichtigten Modus	75
	Installieren des ServiceCenter-ODBC-Treibers	76
	Installieren von ReportCenter	80
	Installieren von Work Management	86
	Deinstallieren des ServiceCenter-Client oder einzelner Komponenten	91

<b>Kapitel 4</b>	<b>Web Tier-Installation</b> . . . . .	<b>93</b>
	Web Tier-Architektur. . . . .	94
	Browseranforderungen für den Webclient . . . . .	95
	Installieren des Web Tier . . . . .	95
	Installieren eines kompatiblen JDK . . . . .	96
	Installieren eines kompatiblen Webanwendungsservers . . . . .	96
	Installieren eines kompatiblen Webservers. . . . .	99
	Bereitstellen der Datei „sc.war“. . . . .	99
	Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver . . . . .	100
	Festlegen der Heap-Größe des Webanwendungsservers . . . . .	101
	Festlegen der Webclient-Einstellungen über die Konfigurationsdatei „web.xml“ . . . . .	101
	Zugriff auf ServiceCenter über den Webclient . . . . .	104
<b>Kapitel 5</b>	<b>Serverkonfiguration</b> . . . . .	<b>105</b>
	Einrichten des Servers für andere Sprachen als Englisch . . . . .	106
	Aktualisieren des ServiceCenter-Autorisierungscodes . . . . .	106
<b>Kapitel 6</b>	<b>Hilfeserver</b> . . . . .	<b>109</b>
	Überblick über den ServiceCenter-Hilfeserver . . . . .	110
	Hinweise zur Installation . . . . .	110
	Bekannte Probleme . . . . .	110
	Installieren des Hilfeservers unter Windows . . . . .	111
	Installationsanforderungen . . . . .	111
	Einrichten des ServiceCenter-Hilfeservers . . . . .	112
	Zugreifen auf den Hilfeserver . . . . .	117
	Zugreifen auf den Hilfeserver unter Verwendung des Windows-Clients . . . . .	117
	Zugreifen auf den Hilfeserver unter Verwendung des Webclients . . . . .	118
	Zugreifen auf den Hilfeserver unter Verwendung eines Browsers . . . . .	119

<b>Kapitel 7</b>	<b>Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte . . . . .</b>	<b>121</b>
	Überblick über das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte. . . . .	122
	Installation des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte unter Windows . . . . .	122
	Installationsanforderungen . . . . .	122
	Einrichten des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte . . . . .	123
	Erstellen eines Aktualisierungsstandorts . . . . .	126
	Herunterladen der Windows-Client-Updates. . . . .	127
	Aktualisieren der Standortkonfiguration. . . . .	127
<b>Kapitel 8</b>	<b>Client Packaging-Dienstprogramm . . . . .</b>	<b>133</b>
	Überblick über das ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm . . . . .	134
	Hinweise zur Installation . . . . .	135
	Bekannte Probleme . . . . .	135
	Installation des Client Packaging-Dienstprogramms unter Windows . . . . .	136
	Installationsanforderungen . . . . .	136
	Einrichten des ServiceCenter-Client Packaging-Dienstprogramms. . . . .	137
	Anpassen der vom Windows-Client verwendeten Grafiken . . . . .	141
	Bereitstellen benutzerdefinierter Grafiken in einem lokalen Ordner . . . . .	141
	Bereitstellen benutzerdefinierter Grafiken im virtuellen Verzeichnis des Webservers . . . . .	142
	Richtlinien und Hinweise für das Bearbeiten von Grafiken . . . . .	143
	Packen der Clients mit dem Client Packaging-Dienstprogramm . . . . .	143
	<b>Index. . . . .</b>	<b>153</b>

# Erste Schritte

Willkommen beim Handbuch *ServiceCenter Installation*. In diesem Handbuch finden Sie Anweisungen zur Installation des Servers und Client für ServiceCenter 6 sowie zur Bereitstellung von ServiceCenter auf einem Webserver. Folgen Sie den Anleitungen in diesem Handbuch, um die Installation erfolgreich durchzuführen.

Das *Installations-Handbuch* enthält folgende Informationen:

<b>Abschnitt</b>	<b>Enthaltene Informationen</b>
<i>Kapitel 1, Planen einer ServiceCenter-Implementierung</i>	Umgebungen, in denen eine Installation von ServiceCenter möglich ist, Komponenten einer Produktionsumgebung, Checkliste für die Implementierung.
<i>Kapitel 2, Serverinstallation</i>	Systemanforderungen und Schritte zur Installation des ServiceCenter-Servers auf einer Windows- oder UNIX-Plattform.
<i>Kapitel 3, Clientinstallation</i>	Systemanforderungen und Schritte zur Installation des ServiceCenter-Client auf einer Windows- oder UNIX-Plattform.
<i>Kapitel 4, Web Tier-Installation</i>	Schritte zur Bereitstellung von ServiceCenter auf einem Webanwendungsserver.
<i>Kapitel 5, Serverkonfiguration</i>	Anpassen der Serverkonfigurationsdatei <code>sc.ini</code> .
<i>Kapitel 6, Hilfsserver</i>	Systemanforderungen und Schritte zur Installation des ServiceCenter-Hilfservers.

Abschnitt	Enthaltene Informationen
<i>Kapitel 7, Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte</i>	Systemanforderungen und Schritte zur Installation des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte von ServiceCenter.
<i>Kapitel 8, Client Packaging-Dienstprogramm</i>	Systemanforderungen und Schritte zur Installation des Client Packaging-Dienstprogramm von ServiceCenter.

## Windows-Installations-CD

Auf der Windows-Installations-CD sind folgende Dateien und Programme enthalten:

- Installationsdateien für den ServiceCenter-Server
- Installationsdateien für den ServiceCenter-Windows-Client:
  - Windows-Client 6.0.0.0
  - ServiceCenter-ODBC-Treiber 6.0.0.0
  - ReportCenter
  - Work Management
- ServiceCenter-Hilfeserver
- ServiceCenter-Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort
  - ServiceCenter-Archiv für Aktualisierungsstandort
- ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm
- ServiceCenter-Web Tier
  - ServiceCenter Webanwendungsarchiv `sc.war`
- *Installationshandbuch* im PDF-Format

## Installations-CD für UNIX (AIX, HPUX, Linux, Solaris)

Die Installations-CD für UNIX (AIX, HPUX, Linux, Solaris) enthält folgende Dateien und Programme:

- Installationsdateien für den ServiceCenter-Server
- ServiceCenter-Web Tier
  - ServiceCenter Webanwendungsarchiv `sc.war`
- *Installationshandbuch* im PDF-Format

## Erforderliche Kenntnisse

Die Anleitungen in diesem Handbuch erfordern solide Kenntnisse von Peregrine Systems ServiceCenter sowie der Installationsplattform.

- Informationen zu einer bestimmten Plattform finden Sie in der jeweiligen Plattformdokumentation.
- Informationen zur Umgebungsanpassung über Parameter erhalten Sie, indem Sie in der ServiceCenter-Online-Hilfe den Suchbegriff *Parameter* eingeben.
- Bevor Sie den ServiceCenter-Server zum ersten Mal starten, sollten Sie in der Online-Hilfe zur *Verwendung von ServiceCenter* nachlesen.
- Informationen zum Verwalten und Konfigurieren finden Sie in der Online-Hilfe zur *Verwaltung von ServiceCenter*.
- Informationen zur Datenbankkonfiguration finden Sie in der ServiceCenter-Online-Hilfe zur *Datenbankverwaltung*.

## Benötigen Sie weitere Hilfe?

Um Unterstützung zu dieser Version zu erhalten, können Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung setzen, die Dokumentation herunterladen oder sich für eine Schulung anmelden.

## Kundendienst

Weitere Informationen und Unterstützung für ServiceCenter können Sie beim Kundendienst von Peregrine Systems über die Peregrine-CenterPoint-Website anfordern.

### So setzen Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung:

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zu <http://support.peregrine.com>.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Folgen Sie den Anweisungen auf der Website, um die benötigten Informationen zu erhalten.

In der Wissensdatenbank sind informative Artikel zu Peregrine-Produkten aller Kategorien enthalten. Wenn Sie in der Wissensdatenbank nicht fündig werden, können Sie eine Suche nach Produkt durchführen, die Diskussionsforen durchsuchen und nach Produkt-Downloads suchen.

## Dokumentations-Website

Eine komplette Aufstellung der aktuellen ServiceCenter-Dokumentation finden Sie auf den Dokumentationsseiten der Kundendienst-Website von Peregrine Systems.

So zeigen Sie die Liste der Dokumente an:

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zu <http://support.peregrine.com>.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Klicken Sie oben auf der Seite entweder auf **Documentation** (Dokumentation) oder auf **Release Notes** (Versionshinweise).
- 4 Klicken Sie auf den ServiceCenter-Link.
- 5 Klicken Sie auf den Link einer Produktversion, um eine Liste aller für diese Version von ServiceCenter verfügbaren Dokumente anzuzeigen.
- 6 Die Dokumente sind möglicherweise in mehreren Sprachen verfügbar. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Download**, um die PDF-Datei in der von Ihnen bevorzugten Sprache herunterzuladen.

Sie können die PDF-Datei in Acrobat Reader öffnen. Acrobat Reader ist auf der Kundendienst-Website oder direkt über Adobe unter <http://www.adobe.com> verfügbar.

## Schulungsservices-Website

Peregrine Systems bietet Schulungen an Standorten in der ganzen Welt oder über das Internet an. Eine vollständige Liste der von Peregrine angebotenen Kurse erhalten Sie auf der folgenden Website:

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

Unter der Rufnummer +1 (0) 858 794 5009 können Sie sich auch direkt mit den Peregrine Education Services in Verbindung setzen.

# 1 KAPITEL | Planen einer ServiceCenter-Implementierung

Dieses Kapitel beschreibt die verschiedenen Möglichkeiten, die zum Implementieren von ServiceCenter in einem Unternehmen zur Verfügung stehen.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- *Installationsumgebungen* auf Seite 12
- *Komponenten einer Produktionsumgebung* auf Seite 13
- *Implementierungsprüfliste* auf Seite 18

# Installationsumgebungen

Sie können ServiceCenter in verschiedenen Umgebungen installieren:

- Produktionsumgebung
- Nicht-Produktionsumgebung
  - Entwicklungsumgebung
  - Testumgebung
  - Berichtsumgebung

## Produktionsumgebung

Die Installation von ServiceCenter in einer Produktionsumgebung ermöglicht das Bereitstellen von individuellen Anpassungen und Diensten für die zukünftigen Benutzer. Die meisten Produktionsumgebungen sind dabei rund um die Uhr in Betrieb, unterstützen zahlreiche gleichzeitige Benutzer und verarbeiten große Mengen von Transaktionen und Anfragen. In einer Produktionsumgebung werden die einzelnen Komponenten von ServiceCenter normalerweise auf verschiedenen Servern installiert, um die Systemleistung zu optimieren.

## Nicht-Produktionsumgebung

In den nachfolgenden Abschnitten werden einige der gängigen Nicht-Produktionsumgebungen beschrieben, in denen Sie ServiceCenter installieren können.

### Entwicklungsumgebung

In der Entwicklungsumgebung von ServiceCenter können Sie die Anwendungsfunktionalität des Produkts testen und die Installation ggf. anpassen, bevor Sie das Produkt in einer Produktionsumgebung bereitstellen. In dieser Art der Umgebung werden die ServiceCenter-Komponenten auf einem Testsystem mit einer begrenzten Anzahl von Benutzern und Daten installiert.

### Testumgebung

Eine Testumgebung entspricht in etwa einer gespiegelten Produktionsumgebung, in der Sie die Systemleistung, Upgrades sowie Prozeduren für das Backup und das Wiederherstellen testen können. Für die ServiceCenter-Testumgebung wird normalerweise dieselbe Konfiguration verwendet wie für die Produktionsumgebung.

## Berichtsumgebung

Eine Berichtsumgebung ist eine Installation, bei der die Daten der Produktionsumgebung zum Erstellen und Anzeigen von Berichten gespiegelt werden. In dieser Art der Umgebung wird ServiceCenter normalerweise zum Synchronisieren der Daten mit der Produktionsumgebung installiert. Zugriff auf dieses System haben nur wenige Benutzer.

## Komponenten einer Produktionsumgebung

Eine Produktionsumgebung besteht aus den folgenden Komponenten:

- Client-Schicht (erforderlich)
  - Webclients (optional)
  - Windows-Clients
- Server-Schicht (erforderlich)
  - ServiceCenter Server
- Datenbankschicht (erforderlich)
  - P4-Datenbanken auf dem ServiceCenter Server
  - RDBMS auf einem separaten Server (optional)
- Web Tier (optional)
  - Webanwendungsserver
  - Webserver
  - ServiceCenter sc.war-Datei
- Zusätzliche Server (optional)
  - Hilfeserver
  - Aktualisierungsstandort
- Zusätzliche Verbindungen und Integrationen (optional)
  - Peregrine-Produkte
  - Webdienste

Diese Komponenten sind entsprechend der Darstellung in der nachfolgenden Abbildung logisch miteinander verknüpft.

### Client-Schicht

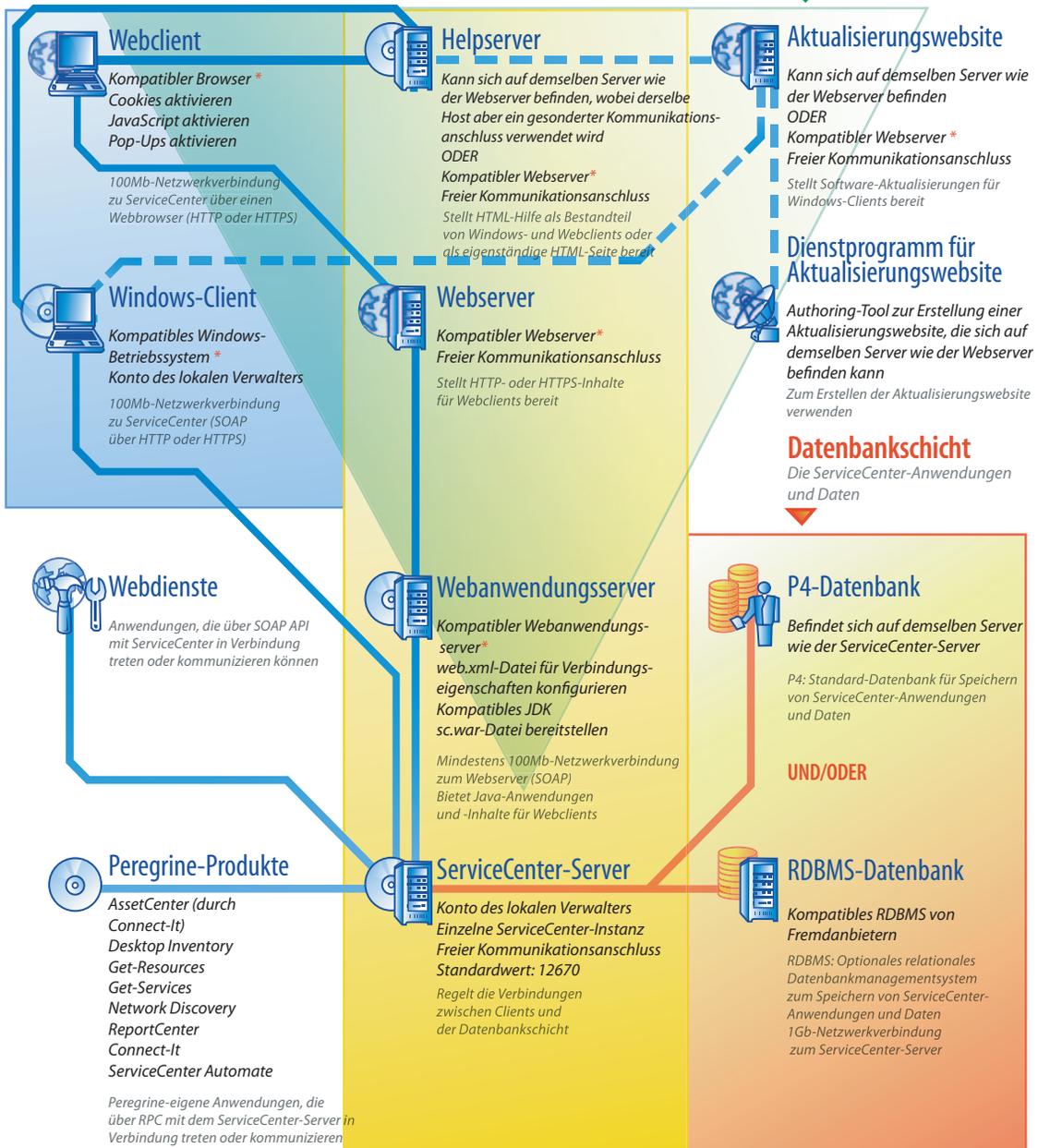
Die verfügbaren Anwendungen und Verfahren für den Verbindungsaufbau zu ServiceCenter

### Server-Schicht

Server, die Daten für Clients bereitstellen oder verarbeiten

### Web Tier

Die erforderlichen Anwendungen für die Unterstützung der HTTP- und



\* Kompatible Komponenten entnehmen Sie der Kompatibilitätsmatrix

— Umgebungsverbindungen — Datenbankverbindungen — Update-Verbindungen

## Client-Schicht

Die Client-Schicht umfasst zwei Komponenten:

- Webclient (optional)
- Windows-Client

Der Webclient ermöglicht den Zugriff auf ServiceCenter unter Verwendung eines Webbrowsers. Zur Unterstützung der Webclients muss der Web Tier installiert sein.

Der Windows-Client ermöglicht den Zugriff auf ServiceCenter unter Verwendung eines dedizierten Clients. Dazu muss der Client auf jedem System installiert werden, mit dem Sie auf ServiceCenter zugreifen möchten.

Eine Liste der Unterschiede zwischen Web- und Windows-Clients finden Sie in der Online-Hilfe unter *Neue Features in ServiceCenter*.

## Server-Schicht

Die Server-Schicht umfasst folgende Komponenten:

- ServiceCenter Server

ServiceCenter Server führt die ServiceCenter-Anwendungen aus und verwaltet die Verbindungen zwischen Client-Schicht und Web Tier zur Datenbankschicht.

Eine Liste der ServiceCenter Server-Änderungen finden Sie in der Online-Hilfe unter *Neue Features in ServiceCenter*.

## Datenbankschicht

Die Datenbankschicht umfasst zwei Komponenten:

- P4-Dateisystem (Standard)
- RDBMS-Server (optional)

Standardmäßig speichert ServiceCenter Anwendungsdaten im P4-Dateisystemformat auf dem Server, auf dem auch ServiceCenter Server installiert ist.

Es besteht jedoch die Möglichkeit, die Anwendungsdaten teilweise oder vollständig in einem externen RDBMS-Server zu verwalten.

Die Unterschiede zwischen dem Speichern der ServiceCenter-Anwendungsdaten im P4-Dateisystem und dem Speichern in einem RDBMS-System sind im Handbuch *Database Conversion and RDBMS Support* beschrieben.

## Web Tier

Der Web Tier ist eine optionale Funktion, die die folgenden Komponenten umfasst:

- Webanwendungsserver
- Webserver
- ServiceCenter sc.war-Datei

Ein Webanwendungsserver ist Serversoftware eines anderen Herstellers, die unter Verwendung der Datei sc.war ausgeführt wird und die Verbindungen der ServiceCenter-Webclients ermöglicht. Einige Webanwendungsserver verfügen ebenfalls über integrierte Webserver.

Ein Webserver ist Serversoftware eines anderen Herstellers, die die HTTP- oder HTTPS-Inhalte für ServiceCenter-Webclients bereitstellt. Einige Webanwendungsserver verfügen ebenfalls über integrierte Webserver.

Die ServiceCenter sc.war-Datei ist eine Webanwendung, die in einem kompatiblen Webanwendungsserver bereitgestellt werden muss, um die Verbindungen der ServiceCenter Webclients zu ermöglichen.

Eine Liste der kompatiblen Webanwendungsserver und Webserver finden Sie in der ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix.

## Zusätzliche Server

Bei den zusätzlichen Servern handelt es sich um eine optionale Erweiterung, die die folgenden Komponenten umfasst:

- Hilfseserver
- Aktualisierungsstandort

Der Hilfserver ist ein vorkonfigurierter Webserver zum Bereitstellen der HTML-Hilfe als Standalone-Lösung in einem Webbrowser oder für die ServiceCenter-Clients. Nähere Informationen über diese optionale Erweiterung finden Sie im Abschnitt *Hilfserver* auf Seite 109.

Der Aktualisierungsstandort ist eine Website, die ServiceCenter Windows-Clients auf Programmaktualisierungen seitens Peregrine Systems hin überprüfen können. Liegen Aktualisierungen vor, können diese heruntergeladen werden. Aktualisierungsstandorte werden unter Verwendung des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte erstellt. Nähere Informationen über diese optionale Erweiterung finden Sie im Abschnitt *Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte* auf Seite 121.

## Zusätzliche Verbindungen und Integrationen

Bei den zusätzlichen Verbindungen und Integrationen handelt es sich um weitere Peregrine-Produkte und -Webdienste, mit denen eine Verbindung zu ServiceCenter Server hergestellt werden kann. Hierzu zählen:

- Peregrine-Produkte
  - AssetCenter (durch Connect-It)
  - Connect-It
  - Desktop Inventory
  - Get-Answers
  - Get-Resources
  - Get-Services
  - Network Discovery
  - ReportCenter
  - ServiceCenter Automate
- Webdienste
  - SOAP API-kompatible Webdienste

Eine Liste der verfügbaren Verbindungen und Integrationen finden Sie in der ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix.

# Implementierungsprüfliste

ServiceCenter 1.0 bietet zahlreiche umfassende Neuerungen. Es wurde um verschiedene Konfigurations- und Bereitstellungsoptionen erweitert, die Sie zu Beginn in Betracht ziehen sollten, um den Nutzen des Produktes für Sie zu optimieren, die Integration in Ihre Umgebung zu vereinfachen und um eine solide Grundlage für die Kundenunterstützung und zukünftige Aktualisierungen zu schaffen. Die nachfolgende Prüfliste führt Vorschläge und empfohlene Schritte auf, die Sie in Ihren Implementierungs- und Aktualisierungsplänen berücksichtigen sollten.

## So implementieren Sie ServiceCenter:

- 1 Ermitteln Sie die für die geplante ServiceCenter-Produktionsumgebung erforderliche Hardware.  
Hinweise dazu, wie Sie abschätzen können, welche Hardware Sie benötigen, finden Sie im Arbeitsblatt *Basic Server Sizing*.  
Hinweise dazu, wie Sie detailliert überprüfen können, welche Hardware Sie benötigen, finden Sie im Arbeitsblatt *Advanced Server Sizing*.
- 2 Führen Sie eine Aktualisierung einer vorherigen ServiceCenter-Version durch?  
Ja. Hinweise hierzu finden Sie im Handbuch *Upgrade Utility*.
- 3 Planen Sie die Konvertierung von ServiceCenter-Daten in einem bestehenden RDBMS-System in die in ServiceCenter 1.0 neue UTF8/Unicode-Kodierung?  
Ja. Hinweise und dabei zu beachtende Punkte finden Sie im Handbuch *Upgrade Utility*.
- 4 Planen Sie den Einsatz von ServiceCenter mit einem RDBMS-System eines anderen Herstellers?  
Ja. Hinweise hierzu finden Sie im Handbuch *Database Conversion and RDBMS Support*.
- 5 Installieren Sie ServiceCenter Server in einer Entwicklungsumgebung.  
Siehe hierzu *Serverinstallation* auf Seite 23.
- 6 Legen Sie fest, welche Clients (Windows und/oder Web) eine Verbindung zu ServiceCenter herstellen können müssen.  
Hinweise hierzu finden Sie im Arbeitsblatt *Choosing Clients*.

- 7** Benötigen Sie Windows-Clients?  
Ja. Lesen Sie die Installationsanforderungen für Windows-Clients durch. Hinweise hierzu finden Sie im Abschnitt *Clientinstallation* auf Seite 63.
- 8** Benötigen Sie Unterstützung für Webclients?  
Ja. Installieren Sie den ServiceCenter-Web Tier in einer Entwicklungsumgebung. Hinweise hierzu finden Sie im Abschnitt *Web Tier-Installation* auf Seite 93.
- 9** Planen Sie das Bereitstellen einer Online-Hilfe auf einem zentralen Server?  
Ja. Installieren Sie den Helpserver. Hinweise hierzu finden Sie im Abschnitt *Helpserver* auf Seite 109.
- 10** Möchten Sie Programmaktualisierungen der Windows-Clients automatisch durchführen, wenn Neuerungen von Peregrine verfügbar sind?  
Ja. Installieren Sie das Dienstprogramm für den Aktualisierungsstandort. Hinweise hierzu finden Sie im Abschnitt *Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte* auf Seite 121.  
Nein. Fahren Sie mit Schritt 12 fort.
- 11** Erstellen Sie einen Aktualisierungsstandort mit dem Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte.  
Hinweise hierzu finden Sie im Abschnitt *Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte* auf Seite 121.
- 12** Planen Sie Anpassungen der Windows-Clients (z. B. Anpassen des Startbildschirms, hinzufügen eigener Grafiken, Einfügen von Unternehmenslogos, Speichern der Standardeinstellungen und Verbindungen und Konfigurieren von Verbindungen zum Helpserver oder Aktualisierungsstandort)?  
Ja. Installieren Sie das Client Packaging-Dienstprogramm. Hinweise hierzu finden Sie im Abschnitt *Client Packaging-Dienstprogramm* auf Seite 133.  
Nein. Installieren Sie Windows-Clients in der Entwicklungsumgebung und fahren Sie dann mit Schritt 15 fort.
- 13** Passen Sie einen Windows-Client mit dem Client Packaging-Dienstprogramm an.  
Hinweise hierzu finden Sie im Abschnitt *Client Packaging-Dienstprogramm* auf Seite 133.
- 14** Stellen Sie das Installationsprogramm für den angepassten Windows-Client in der Entwicklungsumgebung bereit.

- 15** Passen Sie die ServiceCenter-Anwendungen in der Entwicklungsumgebung an.  
Hinweise hierzu finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.
- 16** Fügen Sie unter Verwendung neuer Berechtigungswörter Bearbeiterdatensätze hinzu oder aktualisieren Sie die bestehenden Sätze in der Entwicklungsumgebung.  
Hinweise zum Hinzufügen neuer Bearbeiter finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.  
Eine Liste der neuen Berechtigungswörter finden Sie in der Online-Hilfe unter *Neue Features in ServiceCenter*.
- 17** Optimieren Sie die ServiceCenter-Benutzerschnittstelle in der Entwicklungsumgebung. Fügen Sie beispielsweise öffentliche Favoriten und Dashboards hinzu, passen Sie Formulare für die Anzeige im Web Tier an und entwickeln Sie Formulare für Benutzer mit körperlichen Einschränkungen.  
Hinweise hierzu finden Sie unter *Neue Features in ServiceCenter* in der Online-Hilfe.
- 18** Konfigurieren Sie ServiceCenter Server zur Unterstützung von Verbindungen und Integrationen externer Datenquellen und Anwendungen, wie zum Beispiel Connect-It, Get-It, ODBC und Web Services.  
Hinweise zur Integration mit anderen Anwendungen finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.  
Eine Liste der Anwendungen, die von ServiceCenter im Hinblick auf Anbindung und gemeinsamer Verwendung von Daten unterstützt werden, finden Sie in der ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix.
- 19** Testen Sie die Entwicklungsumgebung.  
Überprüfen Sie die Client- und Serveranpassungen, Client-Verbindungen sowie die gesamte Systemleistung. Beseitigen Sie eventuell vorhandene Probleme, und testen Sie die Entwicklungsumgebung erneut.
- 20** Konvertieren oder verschieben Sie die Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung.  
Wenn Sie die Entwicklungsumgebung konvertieren möchten, stellen Sie eine Verbindung zum ServiceCenter-Server im Netzwerk der Produktionsumgebung her, und stellen Sie dann die notwendigen Clients für die Produktionsumgebung bereit.

Wenn Sie die Entwicklungsumgebung in die Produktionsumgebung verschieben möchten, erstellen Sie eine Entladefile der Anpassungen an der Anwendung und den Bearbeitern, und laden Sie diese Datei anschließend in die Produktionsumgebung. Hinweise hierzu finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.



# 2 Serverinstallation

## KAPITEL

ServiceCenter kann sowohl auf einem Windows- als auch auf einem UNIX-Server installiert werden. In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die Installationsanforderungen sowie die Installation des Servers. Weitere Informationen über das Starten und Beenden der Server finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- *Installieren des Servers unter Windows* auf Seite 24
- *Installieren des Servers unter UNIX* auf Seite 49

# Installieren des Servers unter Windows

Die Installationsroutine des Servers verwendet die Microsoft Installer (MSI)-Technologie. Nach Abschluss der Installation müssen Sie ggf. die Servereinstellungen konfigurieren.

## Installationsanforderungen

- Windows 2000 oder Windows 2003
- Aktuellste Windows-Updates für das Betriebssystem
  - MSI 2.0 kompatibel
- 250 MB Speicherplatz
- Mindestens 256 MB Arbeitsspeicher (RAM) (empfohlen)
  - Für Testzwecke sind 128 MB Arbeitsspeicher ausreichend
  - Für Produktionszwecke sollte die Menge des Arbeitsspeichers auf Grundlage der erwarteten Auslastung berechnet werden
- Ein lokales Administratorkonto für jede ServiceCenter-Instanz, die auf dem Server installiert wird
- Ein verfügbarer Kommunikationsanschluss für den Listener der ServiceCenter-Verbindungsanforderungen. Der Standardkommunikationsanschluss ist 12670.

## Einrichten von ServiceCenter Server

Führen Sie die folgenden Schritte zur Installation von ServiceCenter Server durch.

### So installieren Sie ServiceCenter Server:

- 1 Melden Sie sich am Windows-Server als Benutzer mit lokalen Administratorrechten an.
- 2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei **setup.exe**.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

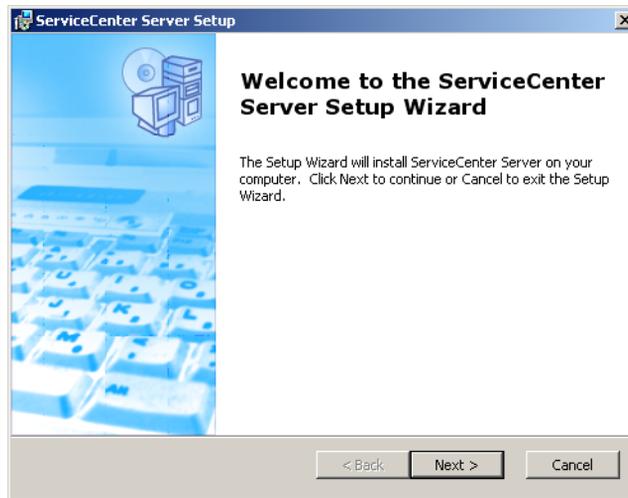
```
D:\>setup
```

wobei D das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.

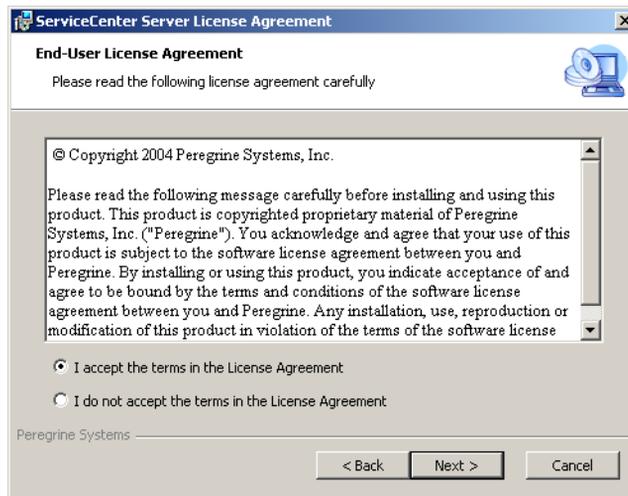


- 3 Klicken Sie auf **ServiceCenter Server installieren** (Install ServiceCenter Server).

Der ServiceCenter Server-Setup-Assistent wird geöffnet.



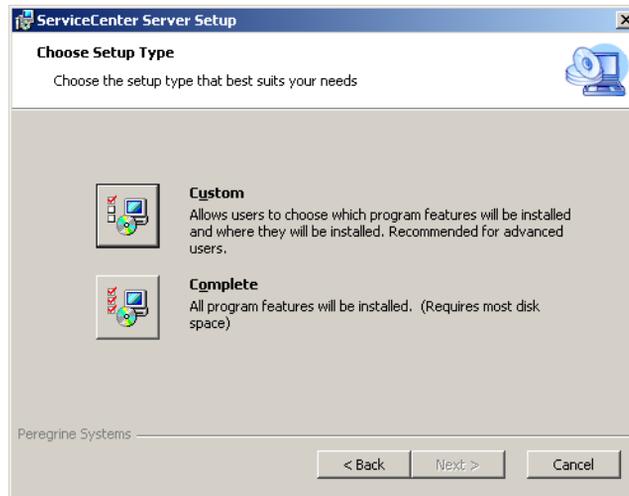
- 4 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um die Lizenzvereinbarung zu lesen und zu akzeptieren.



- 5 Wählen Sie die Option **Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an** (I accept the terms in the License Agreement).

Anschließend wird die Schaltfläche **Weiter** (Next) verfügbar.

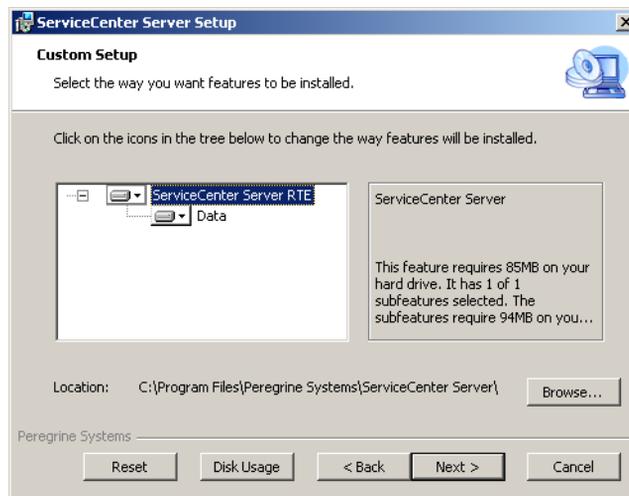
- 6 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um die Seite mit dem Setup-Typ zu öffnen.



Wählen Sie die Installationsoption **Benutzerdefiniert** (Custom), um nur bestimmte Programmfunktionen zu installieren. Siehe Schritt 7. Wählen Sie **Vollständig** (Complete), um alle Programmoptionen zu installieren. Siehe Schritt 9.

- 7 Wählen Sie **Benutzerdefiniert** (Custom).

Die Seite **Benutzerdefiniertes Setup** (Custom Setup) wird geöffnet.



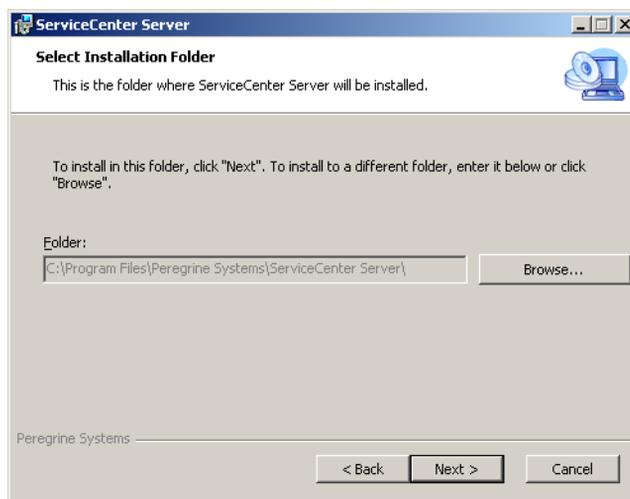
- 8 Wählen Sie für jede Funktion eine der folgenden Optionen:
- **Wird auf der lokalen Festplatte installiert** (Will be installed on local hard drive) – installiert nur die ausgewählte Funktion
  - **Die gesamte Funktion wird auf der lokalen Festplatte installiert** (Entire feature will be installed on local hard drive) – installiert die ausgewählte Funktion sowie alle Unterfunktionen dieser Funktion
  - **Die gesamte Funktion wird nicht verfügbar sein** (Entire feature will be unavailable) – diese Funktion wird nicht installiert

Funktion	Standardoption	Beschreibung
ServiceCenter-Server RTE	<b>Wird auf der lokalen Festplatte installiert</b> (Will be installed on local hard drive)	Durch Auswahl dieser Option wird die Laufzeitumgebung von ServiceCenter Server installiert. Die Installation dieser Komponente ist <i>obligatorisch</i> .
Data	<b>Wird auf der lokalen Festplatte installiert</b> (Will be installed on local hard drive)	Durch Auswahl dieser Option werden die P4-Datenbank und die Beispieldaten installiert. Die Installation dieser Komponente ist <i>optional</i> .

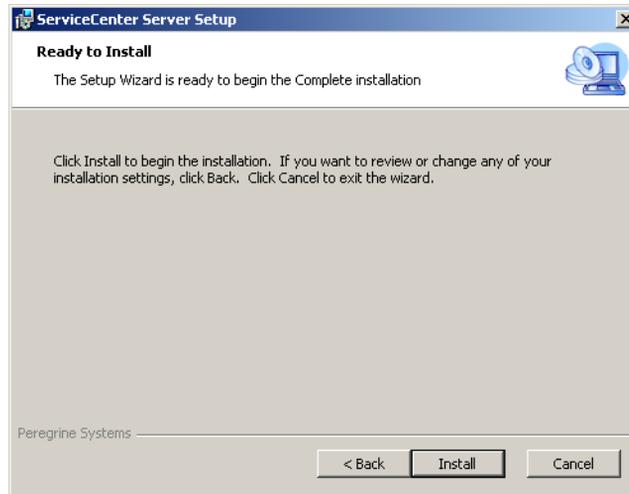
**Hinweis:** Sie müssen die Option **Data** (Daten) nur auswählen, wenn Sie nicht von einer früheren ServiceCenter-Version aktualisieren. Weitere Informationen zum Aktualisieren früherer ServiceCenter-Versionen finden Sie im Handbuch *Upgrade Utility*.

- a Klicken Sie auf **Durchsuchen** (Browse), wenn Sie ein anderes Installationsverzeichnis angeben möchten.  
Der Standardordner lautet folgendermaßen:  
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Server\.
- b Klicken Sie auf **Zurücksetzen** (Reset) auf dieser Seite des Assistenten, wenn Sie die geänderten Optionen auf die Standardeinstellungen zurücksetzen möchten.
- c Klicken Sie auf **Speicherplatz** (Disk Usage), um den für jede Funktion benötigten Speicherplatz sowie den verfügbaren Speicherplatz des Systems anzuzeigen.
- d Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um mit der Installation fortzufahren.  
Wechseln Sie zu Schritt 11.

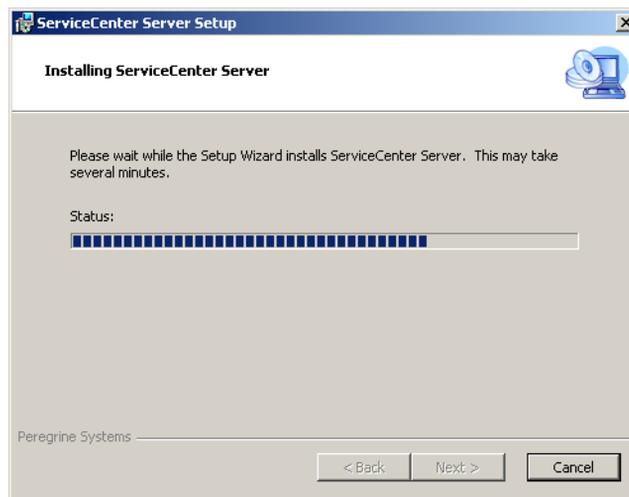
- 9 Klicken Sie auf **Abschließen** (Complete).  
Die Seite **Installationsordner auswählen** (Select Installation Folder) wird geöffnet.
- 10 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
  - Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um den Standardinstallationsordner zu akzeptieren.  
Der Standardordner lautet folgendermaßen:  
**C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Server**
  - Klicken Sie auf **Durchsuchen** (Browse), um einen anderen Pfad anzugeben.



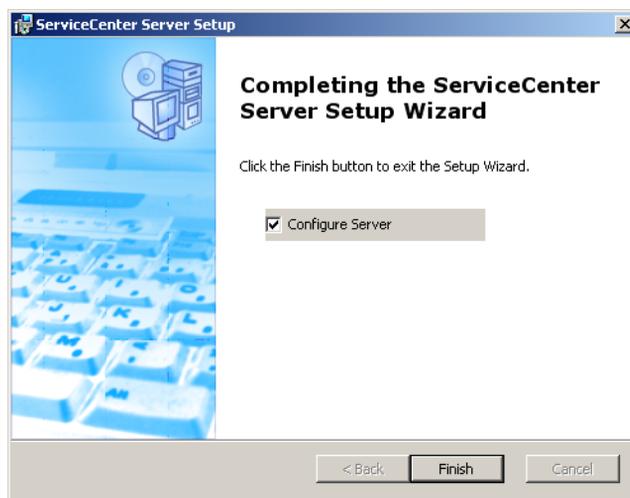
- 11 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um den Installationsprozess vorzubereiten. Die Seite **Zur Installation bereit** (Ready to Install) wird angezeigt.



- 12 Klicken Sie auf **Installieren** (Install), um das Kopieren der Installationsdateien zu starten.



Sie können die Installation durch Klicken auf **Abbrechen** (Cancel) beenden. Nach Abschluss der Installation wird die Seite **ServiceCenter Server-Setup-Assistent** (Completing the ServiceCenter Server Setup Wizard) geöffnet.

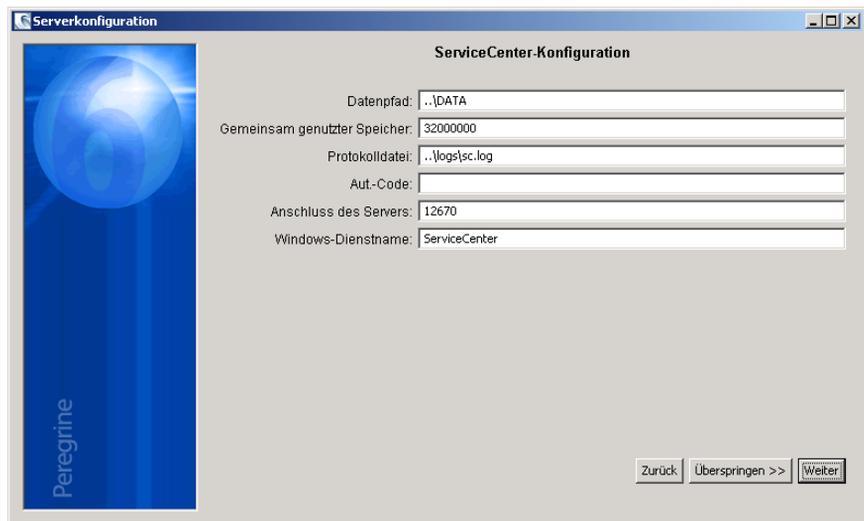


- 13 Wählen Sie die Option **Server konfigurieren** (Configure Server), um den Server automatisch zu konfigurieren.  
**Hinweis:** Sie können ServiceCenter Server zudem durch Bearbeiten der Konfigurationsdatei `sc.ini` konfigurieren.
- 14 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish), um den Setup-Assistent zu beenden. Die Serverinstallation ist abgeschlossen.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Server konfigurieren** (Configure Server) aktiviert haben, wird der Assistent zum Konfigurieren von Peregrine ServiceCenter Server geöffnet.



- 15 Klicken Sie auf **Weiter**, um die Standardeinstellungen der Konfigurationsdatei `sc.ini` anzuzeigen oder zu ändern.



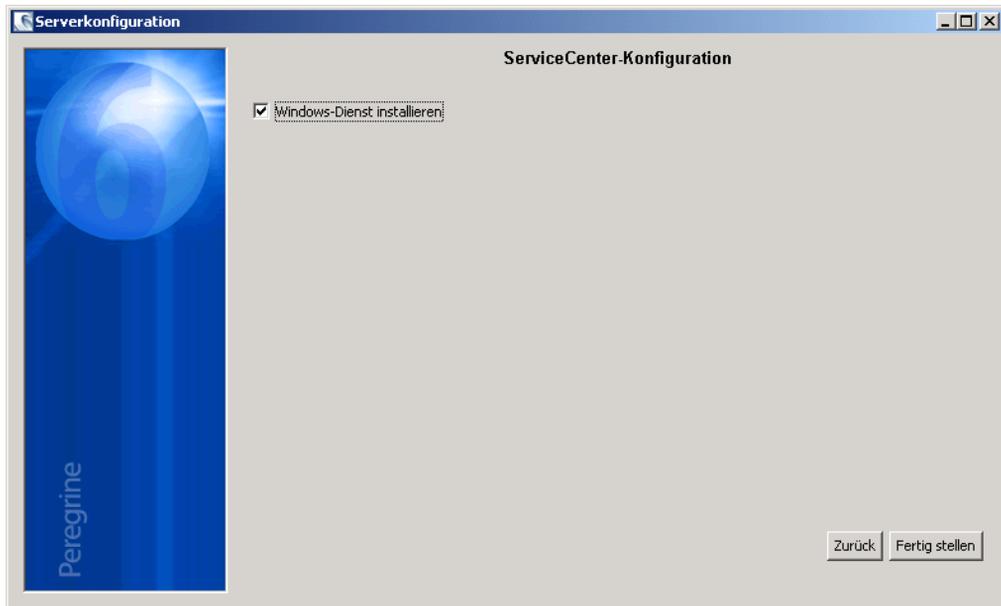
## 16 Aktualisieren Sie bei Bedarf die folgenden Parameter:

Parameter	Standard	Beschreibung
Datenpfad	\DATA	Lokaler Pfad zu dem Ordner, in dem die ServiceCenter-Datenbankdateien (Anwendung) gespeichert werden.
Gemeinsam genutzter Speicher	32000000	Speicherplatz, der für das Verwalten von Ressourcen und Benutzern zur Verfügung stehen soll.
Protokolldatei	\logs\sc.log	Speicherort für die ServiceCenter-Protokolldateien.
Autorisierungscode		Autorisierungscode, der zum Starten von ServiceCenter benötigt wird. Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst, wenn Ihnen dieser Code nicht bekannt ist.
Anschluss des Servers	12670	Kommunikationsanschluss, der für den Listener der Verbindungsanforderungen von ServiceCenter-Clients verwendet wird.
Windows-Dienstname	ServiceCenter	Name des Dienstes, unter dem ServiceCenter ausgeführt wird.

**Wichtig:** Sie müssen den Namen des ServiceCenter-Dienstes ändern, wenn Sie mehrere Instanzen von ServiceCenter Server auf einem Computer installieren. Dabei muss jede ServiceCenter Server-Instanz über einen eindeutigen Dienstnamen verfügen.

**Hinweis:** Eine vollständige Liste der in der Datei `sc.ini` gespeicherten Parameter finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe im Abschnitt *Systemparameter*.

17 Klicken Sie auf **Weiter**, um den Windows-Dienst zu installieren.



**Hinweis:** Sie können diesen Dienst auch zu einem späteren Zeitpunkt unter Verwendung der Verknüpfungen im Startmenü installieren. Siehe *Installieren des Windows-Dienstes* auf Seite 34.

- 18 Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um die Konfiguration abzuschließen.
- 19 Klicken Sie im Setup-CD-Browser auf **Exit Install** (Installation beenden).  
 Bevor Benutzer auf ServiceCenter zugreifen können, müssen Sie den Server starten. Weitere Informationen über das Starten des Servers finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.

## Installieren des Windows-Dienstes

Der Windows-Dienst kann manuell auf jedem Computer installiert werden, auf dem zuvor ServiceCenter Server installiert wurde.

### So installieren Sie den Windows-Dienst:

- 1 Melden Sie sich an ServiceCenter Server mit dem Administratorkonto an.
- 2 Wählen Sie im Startmenü **Programme > ServiceCenter Server > Install Service** (Dienst installieren).

Der Windows-Dienst wird unter Verwendung einer Batch-Datei installiert.

## Installieren mehrerer ServiceCenter-Instanzen auf einem Computer

Um ServiceCenter Server installieren zu können, müssen Sie sich mit dem Konto des lokalen Administrators am Windows Server anmelden. Wenn Sie vorhaben, mehrere ServiceCenter Server-Instanzen auf einem Windows-Server zu installieren, müssen Sie mehrere Benutzerkonten mit lokalen Administratorrechten erstellen.

### So installieren Sie mehrere ServiceCenter-Instanzen auf einem Computer:

- 1 Melden Sie sich am Windows-Server als Benutzer mit lokalen Administratorrechten an.
- 2 Folgen Sie den angezeigten Installationsanweisungen im Abschnitt *Einrichten von ServiceCenter Server* auf Seite 24.
- 3 Melden Sie sich mit einem anderen Benutzerkonto mit Administratorrechten an.
- 4 Befolgen Sie die Installationsanweisungen im Abschnitt *Einrichten von ServiceCenter Server* auf Seite 24 mit Ausnahme der Schritte für die Serverkonfiguration und der Installation des Windows-Dienstes.
  - a Geben Sie im Feld **Anschluss des Servers** einen eindeutigen Anschluss für die zusätzliche ServiceCenter Server-Instanz an.  
**Hinweis:** Wenn Sie nicht planen, mehrere ServiceCenter-Instanzen gleichzeitig auszuführen, können alle ServiceCenter-Instanzen denselben Kommunikationsanschluss verwenden.
  - b Geben Sie im Feld **Windows-Dienstname** einen eindeutigen Dienstnamen für die zusätzliche ServiceCenter Server-Instanz an.
- 5 Wiederholen Sie Schritt 3 bis Schritt 4 für jede weitere ServiceCenter-Instanz, die Sie installieren möchten.

## Reparieren der Server-Installation

Gelöschte oder beschädigte Serverdateien können repariert werden, ohne dass dazu der Server neu installiert werden muss. Sie haben zwei Möglichkeiten, den Server zu reparieren:

- Reparatur der Installation unter Verwendung des Dialogfeldes **Software**.  
Siehe *Reparatur unter Verwendung des Dialogfeldes „Software“* auf Seite 36.
- Reparatur der Installation unter Verwendung der ServiceCenter-Installations-CD. Siehe *Reparatur unter Verwendung der Installations-CD* auf Seite 37.

**Hinweis:** Der Reparaturvorgang hat keinerlei Auswirkungen auf die Datendateien.

### Reparatur unter Verwendung des Dialogfeldes „Software“

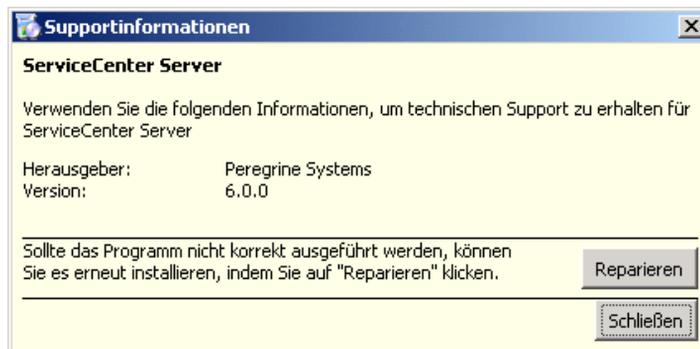
So reparieren Sie die Installation unter Verwendung des Dialogfeldes „Software“:

- 1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.  
Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.
- 2 Wählen Sie im Windows-Startmenü **Einstellungen > Systemsteuerung > Software** aus.  
Das Dialogfeld **Software** wird geöffnet.



- 3 Führen Sie einen Bildlauf zum Programm **ServiceCenter Server** durch, und klicken Sie auf **Klicken Sie hier, um Supportinformationen zu erhalten**.

Die Seite **ServiceCenter Server Supportinformationen** wird geöffnet.



- 4 Klicken Sie auf **Reparieren**, um das Programm erneut zu installieren.  
Der ServiceCenter Server-Setup-Assistent zum erneuten Installieren von ServiceCenter Server wird geöffnet.
- 5 Klicken Sie auf **Schließen**.

## Reparatur unter Verwendung der Installations-CD

### So reparieren Sie die Server-Installation unter Verwendung der Installations-CD:

- 1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.  
Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.
- 2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.  
Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die **Autorun**-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:
  - Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis.  
Doppelklicken Sie auf die Datei `setup.exe`.
  - Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:  
`D:\>setup`

wobei D das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



- 3 Klicken Sie auf **ServiceCenter Server installieren** (Install ServiceCenter Server).

Der ServiceCenter Server-Setup-Assistent wird geöffnet.

- 4 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um mit der Reparatur fortzufahren.
- 5 Klicken Sie auf **Reparieren** (Repair).

Die Seite **ServiceCenter Server reparieren** (Repair ServiceCenter) wird geöffnet.

- 6 Klicken Sie auf **Reparieren** (Repair).

Der ServiceCenter Server-Setup-Assistent zum erneuten Installieren von ServiceCenter Server wird geöffnet.

- 7 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish), um den Assistenten zu beenden.
- 8 Klicken Sie auf **Installation beenden** (Exit Install), um den CD-Browser zu schließen.

## Ändern der Server-Installation

Sie können einer benutzerdefinierten Installation jederzeit Komponenten hinzufügen oder von ihr entfernen. Sie haben zwei Möglichkeiten, die Installation zu ändern:

- Ändern der Installation unter Verwendung des Dialogfeldes **Software**.  
Siehe *Ändern der Installation unter Verwendung des Dialogfeldes „Software“* auf Seite 39.
- Ändern der Installation unter Verwendung der ServiceCenter-Installations-CD. Siehe *Ändern der Installation unter Verwendung der Installations-CD* auf Seite 41.

### Ändern der Installation unter Verwendung des Dialogfeldes „Software“

So ändern Sie die Installation unter Verwendung des Dialogfeldes „Software“:

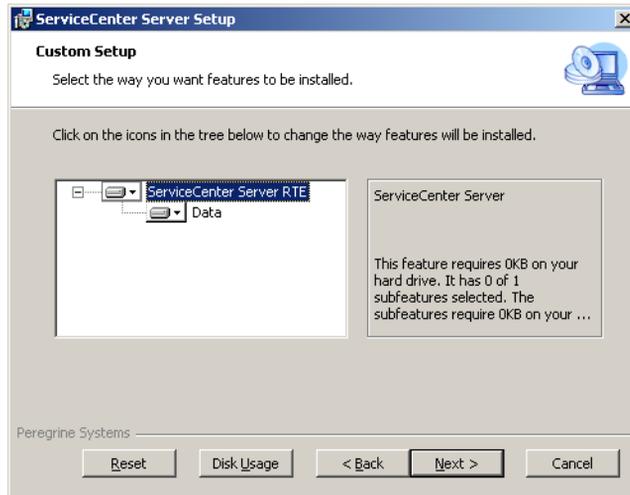
- 1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.  
Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.
- 2 Wählen Sie im Windows-Startmenü **Einstellungen** > **Systemsteuerung** > **Software** aus.  
Das Dialogfeld **Software** wird geöffnet.
- 3 Führen Sie einen Bildlauf zum Programm **ServiceCenter Server** durch, und klicken Sie auf **Ändern**.  
Der Setup-Assistent wird geöffnet.



- 4 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um das Dialogfeld **Installation ändern, reparieren oder entfernen** (Modify, Repair or Remove installation) zu öffnen.



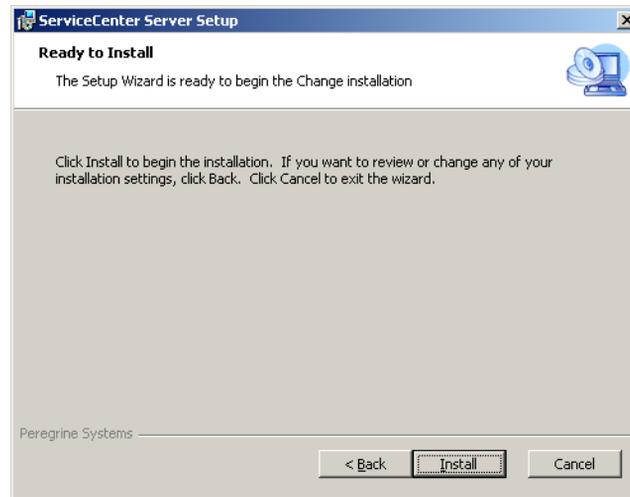
- 5 Klicken Sie auf **Ändern** (Modify), um das Dialogfeld **Benutzerdefiniertes Setup** (Custom Setup) zu öffnen.



Sie können die Option **Daten** (Data) hinzufügen oder entfernen.

- 6 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie dann auf **Weiter** (Next).

Die Seite **Zur Installation bereit** (Ready to Install) wird angezeigt.



- 7 Klicken Sie auf **Installieren** (Install), um die aktuelle Server-Installation zu ändern.  
Der ServiceCenter Server-Setup-Assistent installiert die neuen Optionen.
- 8 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish), um den Setup-Assistent zu beenden.

## Ändern der Installation unter Verwendung der Installations-CD

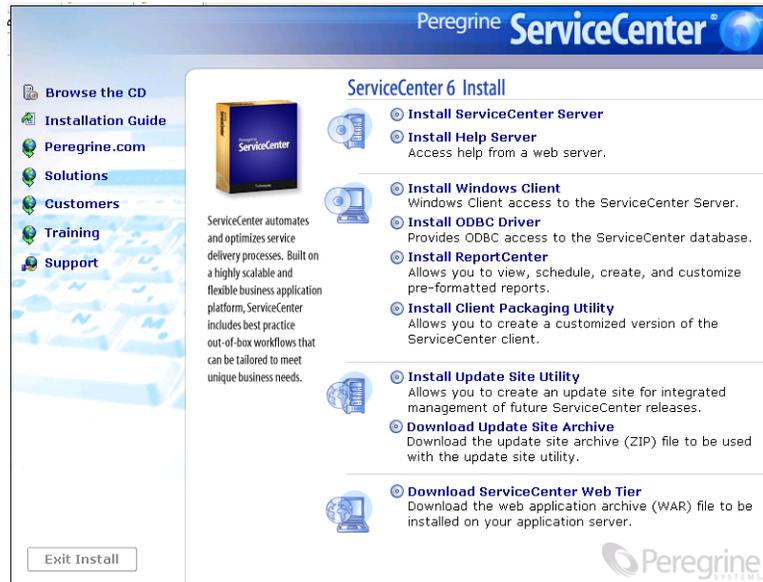
### So ändern Sie die Server-Installation unter Verwendung der Installations-CD:

- 1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.  
Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.
- 2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.  
Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die **Autorun**-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:
  - Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis.  
Doppelklicken Sie auf die Datei `setup.exe`.

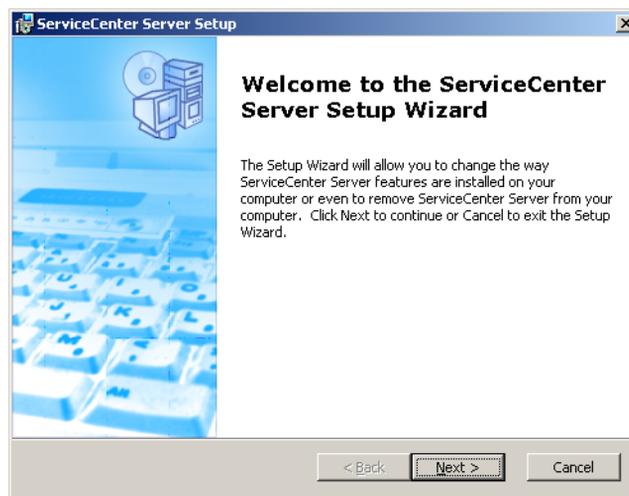
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

```
D:\>setup
```

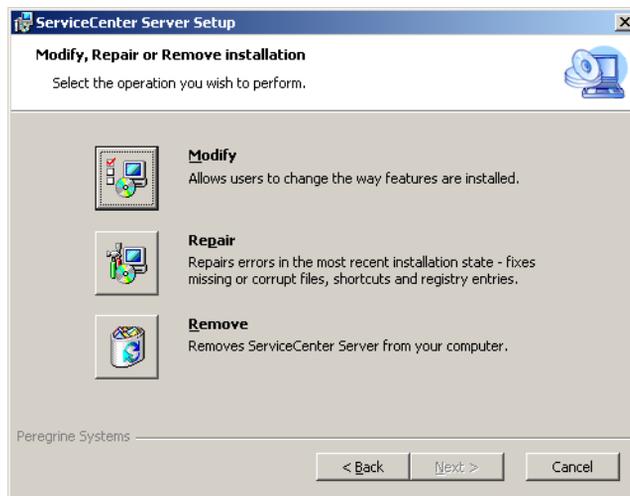
wobei D das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



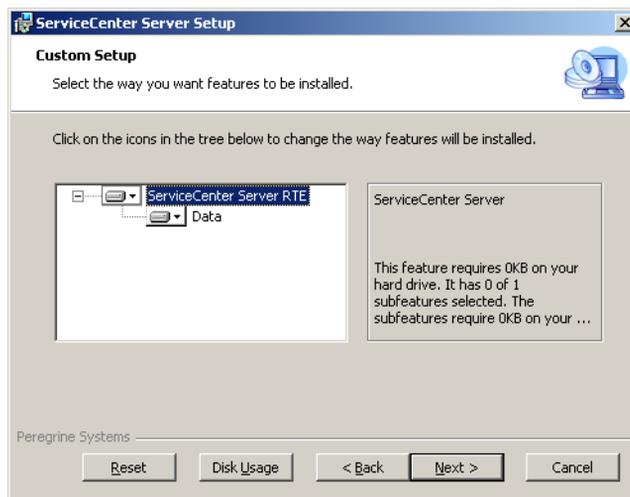
- 3 Klicken Sie auf **ServiceCenter Server installieren** (Install ServiceCenter Server). Der ServiceCenter Server-Setup-Assistent wird geöffnet.



- 4 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um das Dialogfeld **Installation ändern, reparieren oder entfernen** (Modify, Repair or Remove installation) zu öffnen.



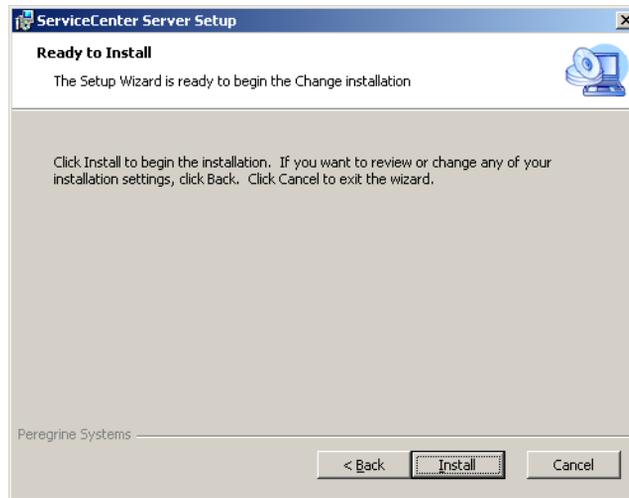
- 5 Klicken Sie auf **Ändern** (Modify), um das Dialogfeld **Benutzerdefiniertes Setup** (Custom Setup) zu öffnen.



Sie können die Option **Daten** (Data) hinzufügen oder entfernen.

- 6 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie dann auf **Weiter** (Next).

Die Seite **Zur Installation bereit** (Ready to Install) wird angezeigt.



- 7 Klicken Sie auf **Installieren** (Install), um die aktuelle Server-Installation zu ändern.  
Der ServiceCenter Server-Setup-Assistent installiert die neuen Optionen.
- 8 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish), um den Setup-Assistent zu beenden.
- 9 Klicken Sie auf **Installation beenden** (Exit Install), um den CD-Browser zu schließen.

## Deinstallieren des Windows-Dienstes

Der Windows-Dienst kann manuell von jedem Computer deinstalliert werden, auf dem zuvor ServiceCenter Server installiert wurde.

### So deinstallieren Sie den Windows-Dienst:

- 1 Melden Sie sich an ServiceCenter Server mit dem Administratorkonto an.
- 2 Wählen Sie im Startmenü **Programme > ServiceCenter Server > Remove Service** (Dienst deinstallieren).

Der Windows-Dienst wird unter Verwendung einer Batch-Datei deinstalliert.

## Deinstallieren des Servers

Die Deinstallationsroutine des Servers verwendet die Microsoft Installer (MSI)-Technologie. Sie haben zwei Möglichkeiten, den Server zu deinstallieren:

- Deinstallieren des Servers unter Verwendung des Dialogfeldes **Software**.  
Siehe *Deinstallieren des Programms unter Verwendung des Dialogfeldes „Software“* auf Seite 45.
- Deinstallieren des Servers unter Verwendung der ServiceCenter-Installations-CD. Siehe *Deinstallieren des Programms unter Verwendung der Installations-CD* auf Seite 46.

### Deinstallieren des Programms unter Verwendung des Dialogfeldes „Software“

So deinstallieren Sie den Server unter Verwendung des Dialogfeldes „Software“:

- 1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.  
Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.
- 2 Wählen Sie im Windows-Startmenü **Einstellungen > Systemsteuerung > Software** aus.  
Das Dialogfeld **Software** wird geöffnet.
- 3 Führen Sie einen Bildlauf zum Programm **ServiceCenter Server** durch und klicken Sie auf **Entfernen**.  
Sie müssen das Entfernen des Programms anschließend in einem Dialogfeld bestätigen.



- 4 Klicken Sie auf **Ja**.  
Die Deinstallation dauert einige Minuten. In weiteren Meldungen werden Sie über den Fortschritt der Deinstallation informiert.  
Nach dem Abschluss der Deinstallation wird erneut das Dialogfeld **Software** angezeigt.
- 5 Schließen Sie das Dialogfeld.

## Deinstallieren des Programms unter Verwendung der Installations-CD

So deinstallieren Sie den Server unter Verwendung der Installations-CD.

- 1 Beenden Sie den ServiceCenter-Dienst.

Weitere Informationen über das Beenden des Servers finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.

- 2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei `setup.exe`.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

```
D:\>setup
```

wobei D das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



- 3 Klicken Sie auf **ServiceCenter Server installieren** (Install ServiceCenter Server).

Der ServiceCenter Server-Setup-Assistent wird geöffnet.

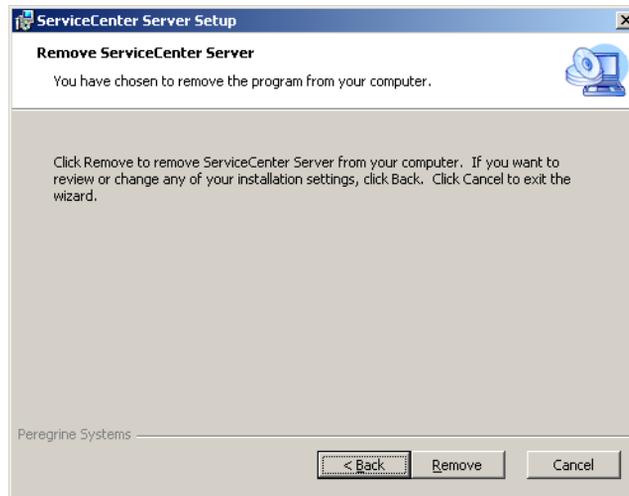


- 4 Klicken Sie auf **Weiter (Next)**, um das Dialogfeld **Installation ändern, reparieren oder entfernen** (Modify, Repair or Remove installation) zu öffnen.

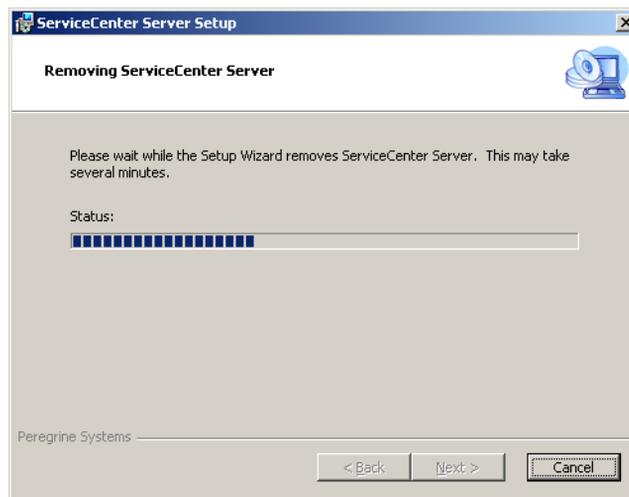


## 5 Klicken Sie auf Entfernen (Remove).

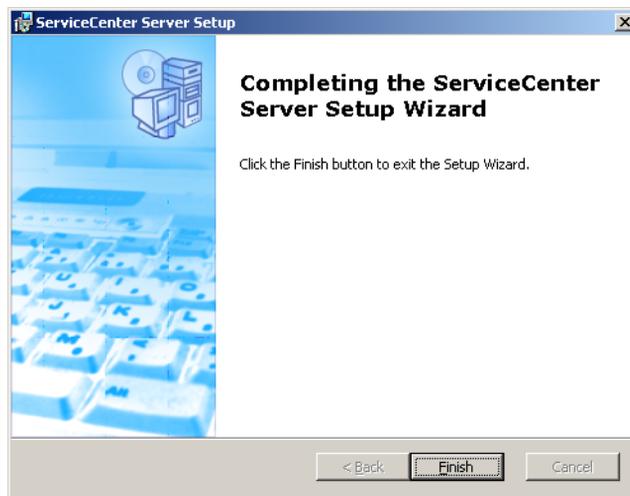
Die Seite **ServiceCenter Server entfernen** (Remove ServiceCenter Server) wird geöffnet.



## 6 Klicken Sie auf Entfernen (Remove).



Die Deinstallation dauert einige Minuten. In weiteren Meldungen werden Sie über den Fortschritt der Deinstallation informiert. Nach Abschluss der Deinstallation wird der ServiceCenter Server-Setup-Assistent angezeigt.



- 7 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish).
- 8 Klicken Sie auf **Installation beenden** (Exit Install), um den CD-Browser zu schließen.

## Installieren des Servers unter UNIX

In den folgenden Abschnitten wird die Installation unter UNIX beschrieben:

- *Systemanforderungen* auf Seite 50
- *Erste Schritte* auf Seite 53
- *Installieren des Servers* auf Seite 54
- *Kernel-Ressourcenanforderungen* auf Seite 56

Die gesamten Informationen über die Anforderungen an die aktuelle Plattform sowie notwendige Kompatibilität finden Sie auf der Kundendienst-Website unter der Adresse <http://support.peregrine.com>.

## Systemanforderungen

Vergewissern Sie sich vor der Installation von ServiceCenter, dass das System die nachfolgend aufgeführten Anforderungen erfüllt.

- Festplattenspeicher
  - 400 MB für Server-Installation
- Benutzer- und Gruppen-ID
  - Erstellen Sie vor der Installation von ServiceCenter einen neuen UNIX-Benutzernamen und eine Gruppen-ID exklusiv für Verwalter, die mit der Installation, dem Ausführen und Verwalten von ServiceCenter betraut sind. ServiceCenter verwendet die UNIX-Betriebssystemfunktion `setuid` zur Verwaltung der Sicherheit des Dateisystems und der UNIX-Ressourcen.
  - Erstellen Sie einen Benutzernamen, der sich von den Namen der ausführbaren ServiceCenter-Dateien unterscheidet. `scenter` eignet sich beispielsweise nicht als Benutzername. Verwenden Sie den neuen administrativen Benutzernamen zum Installieren von ServiceCenter.

---

**Warnung:** Sie dürfen ServiceCenter nicht unter Verwendung des Root-Benutzerkontos installieren. Ansonsten können Sie den ServiceCenter-Dienst nicht ausführen.

---

- IP-Adresse

ServiceCenter verwendet den Dienst `getmyip` zum Überprüfen der IP-Adresse der Workstation, auf der es ausgeführt wird. Bei Workstations mit mehreren IP-Adressen gibt der Dienst `getmyip` immer die niedrigste IP-Adresse zurück. In einigen Fällen ist dies nicht akzeptabel. Wird beispielsweise eine neue IP-Adresse hinzugefügt, die niedriger als alle vorhandenen Adressen ist, ist der Autorisierungscode nicht mehr gültig. Wenn die ServiceCenter-Server-Lizenz keine Verifizierung gegen die niedrigste IP-Adresse durchführen soll, können Sie den entsprechenden Initialisierungsparameter in der Datei `sc.ini` ändern:

```
-ip_address:<Adresse>
```

wobei *Adresse* die tatsächlich zu verwendende IP-Adresse ist. Das System wird nur gestartet, wenn die angegebene Adresse eine gültige IP-Adresse auf dem Computer ist.

- ServiceCenter-Basisverzeichnis

Der erste Schritt bei der Installation ist die Erstellung des Basisverzeichnisses für ServiceCenter. Achten Sie darauf, dass Sie dieses Verzeichnis auf einem Laufwerk mit ausreichend freiem Speicherplatz erstellen. Das Installationskript speichert alle zu ServiceCenter gehörigen Dateien in Unterverzeichnissen dieses Verzeichnisses. Der ServiceCenter-Verwalter muss Lese-, Schreib- und Ausführrechte für diese Verzeichnisstruktur haben.

- TCP/IP-Dienstname

Während der Installation von ServiceCenter werden Sie vom System zur Eingabe eines gültigen TCP/IP-Dienstnamens aufgefordert. Legen Sie den TCP/IP-Dienstnamen fest, bevor Sie mit der Installation von ServiceCenter beginnen, indem Sie den neuen Dienst in der Datei `etc/services` definieren. Diese Datei kann nur von UNIX-Verwaltern aktualisiert werden. Die Anschlussnummer für ServiceCenter muss größer als 1024 sein. Das Installationsprogramm überprüft die Datei `etc/services` zum erforderlichen Zeitpunkt auf diese Informationen.

Wenn Sie nur eine numerische Anschlussnummer wie `12670` (der Standardanschluss) anstelle von `scenter1` verwenden, muss diese nicht in der Datei `etc/services` enthalten sein. Sie muss lediglich als Systemparameter in der Datei `sc.ini` angegeben werden. In unserem Beispiel lautet der Eintrag in der Datei `sc.ini` folgendermaßen:

```
system:12670
```

## Server-Ressourcen

ServiceCenter Server verwendet die folgenden Ressourcen:

Ressourcen	Definition
Gemeinsam genutzter Speicher	Ein Server benötigt ca. 8192 KB gemeinsam genutzten Speicher plus 110 KB pro angemeldetem Benutzer. Angenommen, Sie haben 50 Benutzer. Der gemeinsam genutzte Speicher beläuft sich dann auf $8192 \text{ KB} + (110 \text{ KB} * \text{Hintergrundprozesse}) + (\text{Benutzer} * 4000) = 13.692 \text{ KB}$ . Der Parameter <code>shared_memory</code> in der Datei <code>sc.ini</code> gibt den von ServiceCenter belegten gemeinsam genutzten Speicher an.

Ressourcen	Definition
Prozesse	Für jeden ServiceCenter-Benutzer wird ein Prozess gestartet. Zusätzlich dazu wird ein Prozess für jedes Hintergrundplanungsprogramm gestartet. In einem System mit 50 Client/Server-Benutzern und 17 Hintergrundplanungsprogrammen beträgt die Anzahl der ServiceCenter-Prozesse auf dem Server $50 + 17 = 67$ .
Semaphore	ServiceCenter verwendet 14 Semaphore, unabhängig von der Anzahl der beim System angemeldeten Benutzer.

## Weitere Informationen

Lesen Sie die folgenden Informationen vor der Installation von ServiceCenter sorgfältig durch:

Thema	Beschreibung
ANSI-Terminal	Die Installationskripts gehen davon aus, dass Sie zur ihrer Ausführung ein ANSI-Terminal verwenden. Wenn die Skripts auf einem anderen Terminal ausgeführt werden (z. B. hpterm), kann es zu unerwünschten Ergebnissen kommen.
Root-Zugriff	Für diese Installationsverfahren ist u. U. Root-Benutzerzugriff zum Durchführen von System-Kernel-Änderungen bzw. zum erstmaligen Laden der ServiceCenter-CD erforderlich. Für die Installation der Software ist dies jedoch nicht notwendig.
HACMP-Clustering	Tritt bei einem für High Availability Cluster Multi-Processing (HACMP) eingerichteten AIX-Server ein Fehler auf, wird die IP-Adresse von einem zweiten Server bereitgestellt. Aufgrund der Verwendung des neuen Servers akzeptiert ServiceCenter den Autorisierungscode in der Datei <code>sc.ini</code> nicht und kann möglicherweise nicht ausgeführt werden. To avoid this, add the <code>clustername</code> parameter to the <code>sc.ini</code> file and recycle the ServiceCenter server. Fügen Sie zum Angeben einer Cluster-IP-Adresse den Parameter <code>clustername</code> in der Datei <code>sc.ini</code> ein. Zum Beispiel: <code>clustername: &lt;IP-Adresse&gt;</code>

## Erste Schritte

Zum Identifizieren der Variablen, die sich je nach Installation ändern können, wird folgende Konvention verwendet:

<Variable>

Wenn Sie die Installationsschritte ausführen und eine Variable in Klammern sehen, können Sie dieser einen neuen Wert zuweisen. Geben Sie die Klammern (< >) nicht als Teil des Befehls ein.

---

**Warnung:** Sie dürfen ServiceCenter nicht unter Verwendung des Root-Benutzerkontos installieren. Sie können den über das Root-Benutzerkonto installierten ServiceCenter-Dienst nur starten, wenn Sie den ServiceCenter-Verwalter als Besitzer einrichten und die Zugriffsrechte einräumen. Erstellen Sie eine Benutzer-ID, die Besitzer von ServiceCenter ist.

---

### Vor der Installation auszuführende Schritte

- Legen Sie den Installationsort von ServiceCenter fest. Gehen Sie folgendermaßen vor:
  - Erstellen Sie ein Verzeichnis für die ServiceCenter-Installation. Geben Sie zum Beispiel an der Eingabeaufforderung `mkdir <sc>` ein, wobei <sc> das Basisverzeichnis der ServiceCenter-Installation ist.
  - Lassen Sie das Verzeichnis vom Installationsskript erstellen. Der Benutzer, der das Installationsskript ausführt, muss über die entsprechenden Berechtigungen zum Erstellen des neuen Verzeichnisses verfügen.

- Erstellen Sie eine Umgebungsvariable zu einem entsprechenden Shell-Skript, wie zum Beispiel `login.profile`.

Sie können ServiceCenter Server nur mit dem im RUN-Verzeichnis verfügbaren Shell-Skript `scstart` starten, wenn Sie die Umgebungsvariable in dem Skript angegeben haben.

Betriebssystem	Zu definierende Umgebungsvariable
Linux und Solaris	LD_LIBRARY_PATH
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH

Zum Beispiel:

- export LD\_LIBRARY\_PATH=\$LD\_LIBRARY\_PATH:.
- export LD\_LIBRARY\_PATH=\$LD\_LIBRARY\_PATH:<sc>/RUN
- set LD\_LIBRARY\_PATH \$LD\_LIBRARY\_PATH:.
- set LD\_LIBRARY\_PATH \$LD\_LIBRARY\_PATH:<sc>/RUN

In den aufgeführten Beispielen ist das Basisverzeichnis der ServiceCenter-Installation <sc>.

**Hinweis:** Weitere Informationen zu Befehlen für das Einrichten der Umgebungsvariablen finden Sie in der Dokumentation zum Betriebssystem.

## Installieren des Servers

Wenn der Server mit einer anderen Standardsprache als Englisch ausgeführt wird, müssen Sie die ServiceCenter-Initialisierungsdatei ändern. Siehe *Einrichten des Servers für andere Sprachen als Englisch* auf Seite 106. Weitere Informationen über die nationale Sprachunterstützung (NLS) finden Sie im Abschnitt zu den Systemparametern unter *ServiceCenter verwalten* in der Online-Hilfe.

### So installieren Sie ServiceCenter Server:

- 1 Legen Sie die ServiceCenter-CD-ROM in das Laufwerk ein.
- 2 Laden Sie das CD-ROM-Laufwerk.
- 3 Führen Sie das folgende ausführbare Skript aus:

```
./install.sh
```

Das Installationsskript erkennt das von Ihnen verwendete Betriebssystem.

**Hinweis:** Das Installationsskript befindet sich im Stammverzeichnis der CD.

- 4 Geben Sie bei der Eingabeaufforderung des Installationsskripts `yes` (Ja) ein, um die Lizenzvereinbarung zu akzeptieren.
- 5 Geben Sie bei der Eingabeaufforderung des Installationsskripts das Installationsverzeichnis an, in dem Sie ServiceCenter installieren möchten.

**Hinweis:** Das System überprüft alle eingegebenen Verzeichnisnamen. Bei Eingabe eines ungültigen Verzeichnisses wird eine Fehlermeldung ausgegeben. Wenn der von Ihnen eingegebene Verzeichnisname nach drei Versuchen nicht überprüft werden kann, wird das Installationsskript beendet und eine Fehlermeldung angezeigt.

6 Gehen Sie folgendermaßen vor:

- Geben Sie **1** ein, um **Evaluierung und Neuinstallation** auszuwählen.
- Geben Sie **2** ein, um **Binär-Upgrade** auszuwählen.

Es dauert nun einige Minuten, um den Inhalt der CD zu lesen, die Dateien zu dekomprimieren und das Verzeichnis `logs` zu erstellen.

7 Geben Sie eine TCP/IP-Anschlussnummer oder einen Named Service ein, und drücken Sie dann die **Eingabetaste**.

Sie können einen Named Service nur verwenden, wenn Sie den Dienstnamen in der Systemdatei `services` festgelegt haben. Dieser Wert muss größer als 1024 sein.

Wenn Sie eine Anschlussnummer anstelle eines Named Service eingeben, werden Sie in einer Fehlermeldung darauf hingewiesen, dass der Dienstname nicht gefunden werden kann. Gehen Sie in diesem Fall folgendermaßen vor:

- Um den von Ihnen angegebenen Anschluss zu verwenden, geben Sie `y` ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.
- Um einen neuen Anschlusstyp auszuwählen, geben Sie `n` ein und drücken Sie die **Eingabetaste**. Legen Sie einen neuen Anschluss fest und drücken Sie die **Eingabetaste**.

8 Geben Sie den Autorisierungscode ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.

Sie bekommen einen Autorisierungscode zugewiesen, sobald Sie das Produkt erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktualisieren des ServiceCenter-Autorisierungscode](#)s auf Seite 106. Informationen zum Erhalt des Autorisierungscode erhalten Sie über den Kundendienst.

Das Installationsskript generiert und führt eine `sc.ini`-Beispieldatei aus.

9 Drücken Sie die **Eingabetaste**.

Das Installationsskript stellt die Kernel-Setupdaten zusammen und legt die Informationen in der Datei `kernel.data` ab. Die Datei `kernel.data` befindet sich im ServiceCenter-Unterverzeichnis `install`.

10 Drücken Sie die **Eingabetaste**.

Die Serverinstallation ist wird abgeschlossen.

## Kernel-Ressourcenanforderungen

ServiceCenter Server benötigt zur Ausführung sowohl gemeinsam genutzten Speicher als auch Semaphore. Auf den meisten UNIX-Systemen können Sie diese Ressourcen mit Hilfe von Kernel-Konfigurationsparametern konfigurieren.

Die Kernel-Konfiguration über Unix-IPC (Interprocess Communication)-Funktionen wird von ServiceCenter unterstützt. Jede neue Verbindung erzeugt einen neuen **scenter**-Prozess. Anschließend kommunizieren diese Prozesse unter Verwendung von IPC miteinander, um die gemeinsam verwendeten Ressourcen zu verwalten.

---

**Wichtig:** Die nachfolgend genannten Kernel-Ressourcenanforderungen stellen Mindestwerte dar, die zum Ausführen von ServiceCenter Server erforderlich sind. Fügen Sie diese Werte den aktuellen oder Standardeinstellungen hinzu, um ServiceCenter gleichzeitig mit anderen Programmen oder Produkten auf Ihrem System auszuführen.

---

**Hinweis:** Für alle Plattformen werden maximale gemeinsam genutzte Speichereinheiten in Megabyte (MB) ausgedrückt. Beispiel: Der Wert **shmmax** für einen HP-UX-Server mit 30 Benutzern beläuft sich auf 11534336 Byte (11 MB).

**AIX-Server** Sie müssen die Kernel-Konfiguration auf AIX-Systemen nicht anpassen, da sich diese Systeme selbst einstellen.

### HP-UX-Server **Gemeinsam genutzter Speicher**

<b>shmem:</b>	1 Byte	
<b>shmmax:</b>	11 MB	8 MB für jedes ServiceCenter-System plus 3 MB für jeweils 30 Benutzer
<b>shmmni:</b>	1 Byte	pro ServiceCenter-System

## Prozesse

maxuprc:	5 Byte + 1 Byte pro Hintergrundplanungsprogramm + 1 Byte pro ServiceCenter-Benutzer
nproc:	Berechnung wie bei maxuprc

## IPC-Parameter

Verwenden Sie das SAM-Dienstprogramm zur Konfiguration der Kernel-IPC-Parameter auf HP-UX.

**Hinweis:** Sie müssen als Root-Benutzer angemeldet sein oder über Superuser-Berechtigungen verfügen, bevor Sie das SAM-Dienstprogramm starten.

Bevor Sie SAM starten, müssen Sie die Umgebungsvariable **DISPLAY** definieren. Wenn zum Beispiel der Name Ihres Host-Computers (oder X-Terminals) **eagle** lautet, geben Sie an der Shell-Eingabeaufforderung den folgenden Befehl ein:

Bei Verwendung der Bourne- oder Korn-Shell:

```
DISPLAY=eagle:0 #
export DISPLAY
```

Bei Verwendung der C-Shell:

```
setenv DISPLAY eagle:0
```

### So konfigurieren Sie die Kernel-IPC-Parameter:

- 1 Starten Sie SAM.
- 2 Wählen Sie die Option **Kernel-Konfiguration** aus dem Hauptmenü.
- 3 Wählen Sie die Option **Konfigurierbare Parameter**.
- 4 Ändern Sie die Kernel-Parameter wie unter *IPC-Parameter* auf Seite 57 angegeben.

Wenn Sie alle erforderlichen Parameter geändert haben, leitet Sie das SAM-Dienstprogramm durch die Schritte zum Neustarten des Systems. Das System muss neu gestartet werden, damit die Änderungen wirksam werden.

## Maxdsiz-Parameter

Der HP-UX-Parameter `maxdsiz` bestimmt die maximale Datensegmentgröße jedes Vorgangs. Das Datensegment kann sich aus virtuellem Speicher (Auslagerungsspeicher) und realem Speicher zusammensetzen. Das System versucht, die Anforderungen mit realem Speicher zu decken. Wenn der reale Speicher nicht ausreicht, wird der Auslagerungsspeicher verwendet, bis das `maxdsiz`-Limit erreicht ist.

Für jeden ServiceCenter-Benutzer benötigen Sie etwa 1 MB Arbeitsspeicher (vom Prozess allozierter Arbeitsspeicher unter UNIX). Sie müssen die Speichergröße der Serverplattform so einstellen, dass die maximale Anzahl von Benutzern unterstützt wird, die gleichzeitig an ServiceCenter angemeldet sein können. Bei 100 ServiceCenter-Benutzern muss der Wert des Parameters `maxdsiz` also mindestens 100 MB lauten.

Der Wert des Parameters `maxdsiz` muss nur dann oberhalb der Anzahl der Systembenutzer liegen, wenn Sie Prozesse ausführen, die statischen Datenspeicher in großen Mengen benötigen. Setzen Sie den Wert für den Parameter `maxdsiz` nicht auf das Maximum von 944 MB, da Dateien mit Private-Speicherzuordnung und gemeinsam genutzte Bibliotheksdaten auch Speicherplatz im dynamischen Speicherbereich belegen.

Die folgenden Werte sind zulässig:

Standard:	0x4000000 (64 MB)
Minimum:	0x400000 (4 MB)
Maximum:	0x3B03100 (944 MB)

Das System gibt einen Fehler an den aufrufenden Prozess zurück, wenn der Wert `maxdsiz` für die Anzahl an Benutzern und laufenden Prozesse zu niedrig eingestellt wurde. In diesem Fall wird der Prozess möglicherweise abgebrochen.

Sie können den Parameter `maxdsiz` mit dem SAM-Dienstprogramm ändern (siehe *IPC-Parameter* auf Seite 57).

**Linux-Server** Die standardmäßige Obergrenze für gemeinsam genutzten Speicher (SHMMAX und SHMALL) beträgt 32 MB; sie kann jedoch im proc-Dateisystem ohne Neustart geändert werden. Wenn Sie den Speicher beispielsweise auf 128 MB erhöhen möchten, nehmen Sie folgende Einstellungen vor:

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

Sie können diese Parameter mit `sysctl.conf` steuern. Fügen Sie der Datei `/etc/sysctl.conf` folgende Zeilen hinzu:

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

Diese Datei wird normalerweise beim Starten verarbeitet, `sysctl.conf` kann jedoch später aufgerufen werden.

## Solaris-Server **Gemeinsam genutzter Speicher**

`forceload:sys/shmsys`

`shmsys:shminfo_shmmax`    11 MB        8 MB für jedes ServiceCenter-System +  
3 MB für jeweils 30 Benutzer

`shmsys:shminfo_shmmni`    1 Byte        für jedes ServiceCenter-System

### Prozesse

`maxuprc:`                    5 Byte + 1 Byte pro Hintergrundplanungsprogramm +  
1 Byte pro ServiceCenter-Benutzer

`max_nprocs:`                `maxuprc`

### IPC-Parameter

Sie können die Kernel-Parameter mit der Datei `/etc/system` steuern. Das Betriebssystem liest die Datei `/etc/system` bei der Initialisierung, um die anfänglichen Kernel-Parameter zu definieren.

## So konfigurieren Sie die Kernel-IPC-Parameter:

- 1 Bearbeiten Sie die Datei `/etc/system`, um die gewünschten Kernel-Parameter zu ändern. Standardmäßig ist das IPC-System nicht aktiviert. Fügen Sie die folgenden Anweisungen am Ende der Datei ein:

```
* /etc/system-Beispieldatei
* Kernel-Parameter anpassen
* Diese Anweisungen initialisieren das IPC-Untersystem
forceload: sys/shmsys
forceload: sys/semsys
forceload: sys/msgsys
*
* SEM
set semsys:seminfo_semmap=60
set semsys:seminfo_semmni=100
set semsys:seminfo_semmns=1000
set semsys:seminfo_semmnu=30
set semsys:seminfo_semmns1=50
set semsys:seminfo_semopm=10
set semsys:seminfo_semume=15
set semsys:seminfo_sevmx=32767
set semsys:seminfo_semaem=16384
*
* SHM
set shmsys:shminfo_shmmax=67108864
set shmsys:shminfo_shmmni=100
set shmsys:shminfo_shmmni=1
set shmsys:shminfo_shmseg=10
*
set max_nprocs=1200
set maxusers=64
set maxuprc=800
```

- 2 Starten Sie das System neu, damit die Änderungen wirksam werden. Geben Sie Folgendes ein:

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

### Datenset- Größe bei AIX- Server

Die standardmäßige Obergrenze für Datensets liegt bei 1 GB. Sie müssen diesen Wert für `scdb`-Dateien, die diese Grenze überschreiten, erhöhen.

### So erhöhen Sie die Obergrenze:

- 1 Melden Sie sich beim AIX-Server an.
- 2 Führen Sie `ulimit -a` aus:

```

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

```

Lautet das Ergebnis für **data (kbytes) 2000000** (Blocks), wobei jeder Block 512 Byte umfasst, beläuft sich die maximale Datendateigröße für diesen UNIX-Benutzer auf 2.000.000 Blöcke multipliziert mit 512 Byte. Das Ergebnis ist 1 GB. Hierbei handelt es sich um die standardmäßige Obergrenze.

- 3 Geben Sie folgenden Befehl ein, um diesen Wert auf 2 GB zu erhöhen:  
`$ ulimit -f 4005000`

### So legen Sie eine unbegrenzte Größe für ein Datenset fest:

- ▶ Geben Sie den folgenden Befehl ein:  
`$ ulimit -f unlimited`

## Deinstallieren des Servers unter UNIX

### So deinstallieren Sie ServiceCenter Server:

- 1 Beenden Sie den ServiceCenter Server-Dienst.
- 2 Löschen Sie alle ServiceCenter Server-Verzeichnisse und Unterverzeichnisse.



# 3 Clientinstallation

## KAPITEL

Ein Windows-Client von ServiceCenter kann nur auf einer Windows-Workstation installiert werden. Die Unterstützung von Clients, die unter einem anderen Betriebssystem ausgeführt werden, können Sie durch die Installation des ServiceCenter-Web Tier sicherstellen. Nachfolgend werden die Systemanforderungen und das Verfahren der Installation des Windows-Client beschrieben.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- *Installieren des Windows-Client von ServiceCenter* auf Seite 64
- *Installieren des ServiceCenter-Client im unbeaufsichtigten Modus* auf Seite 75
- *Installieren des ServiceCenter-ODBC-Treibers* auf Seite 76
- *Installieren von ReportCenter* auf Seite 80
- *Installieren von Work Management* auf Seite 86
- *Deinstallieren des ServiceCenter-Client oder einzelner Komponenten* auf Seite 91

# Installieren des Windows-Client von ServiceCenter

Die Clientinstallation erfolgt unter Verwendung der Microsoft Installer-Technologie (MSI). Im Anschluss an die Installation des Windows-Client können Sie die Verbindungen zu den ServiceCenter-Servern konfigurieren.

## Upgrade auf den Windows-Client

Es ist nicht möglich, für frühere Versionen des ServiceCenter-Client ein Upgrade auf den Windows-Client von ServiceCenter 1.0 durchzuführen. Der Windows-Client von ServiceCenter 1.0 muss in einem neuen Ordner installiert werden. Es wird empfohlen, frühere Versionen des ServiceCenter-Client zu entfernen, aber diese Deinstallation ist nicht zwingend erforderlich.

In einigen Fällen ist es ggf. einfacher, frühere Versionen des ServiceCenter-Client zu verwenden, um eine Verbindung zu einem ServiceCenter 1.0-Server herzustellen. Die Kompatibilitätstabelle von ServiceCenter 1.0 enthält eine Liste der gültigen Clientverbindungen.

## Installationsanforderungen

Anforderungen	Minimum	Empfohlen
Betriebssystem	Windows 2000	Windows 2000 oder XP
CPU	Pentium III 650 Mhz	Pentium IV oder Celeron 2,4 Ghz
RAM	256 MB	384 MB
HD	100 MB inklusive Installation der Basis-Dokumentation oder des Hilfeservers	100 MB mit Hilfeserver 150 MB mit Installation der erweiterten Dokumentation
Auflösung	800 x 600 (16 Farben)	1280 x 1024 (256 Farben)
Netzwerk	100 Megabit	100+ Megabit
Anmeldekonto	Konto des lokalen Verwalters	Konto des lokalen Verwalters

## Einrichten des ServiceCenter-Client

Führen Sie die nachfolgenden Schritte durch, um den Windows-Client von ServiceCenter zu installieren.

**Hinweis:** Das Dialogfeld zum Einrichten des Windows-Client von ServiceCenter wird in der Sprache angezeigt, in der das Betriebssystem installiert wurde.

### So installieren Sie den Client

- 1 Melden Sie sich am Windows-System als Benutzer mit lokalen Verwalterrechten an.
- 2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD in das Laufwerk des Windows-Systems ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Ist die Autorun-Funktion deaktiviert, können Sie den CD-Browser auf zweierlei Weise manuell starten:

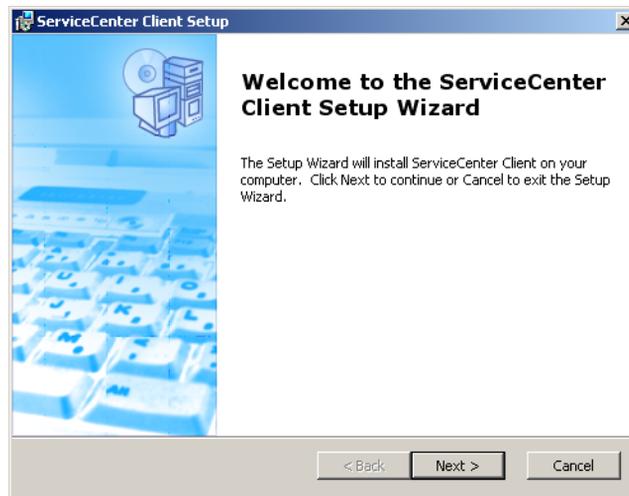
- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf **setup.exe**.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

```
D:\>setup
```

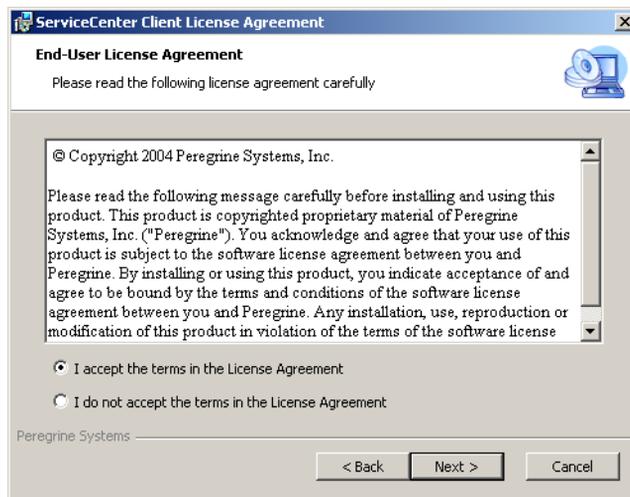
wobei D das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



- 3 Klicken Sie auf **Windows-Client installieren** (Install Windows Client). Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Client wird geöffnet.



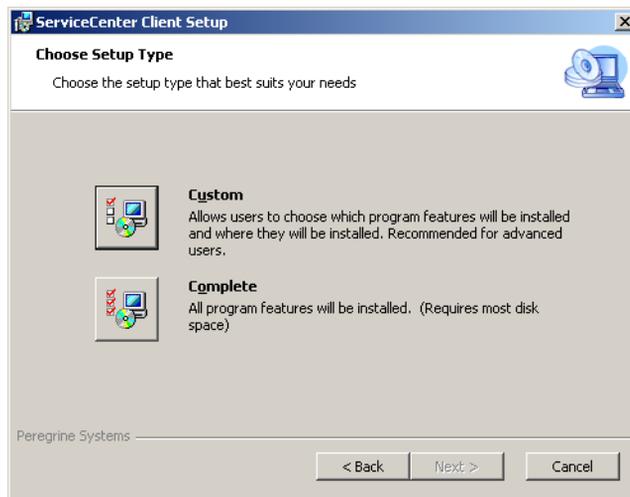
- 4 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), und lesen Sie die Lizenzvereinbarungen.



- 5 Wählen Sie die Option **Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an** (I accept the terms in the License Agreement) aus.

Die Schaltfläche **Weiter** (Next) wird aktiviert.

- 6 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), und wählen Sie den Setup-Typ aus.

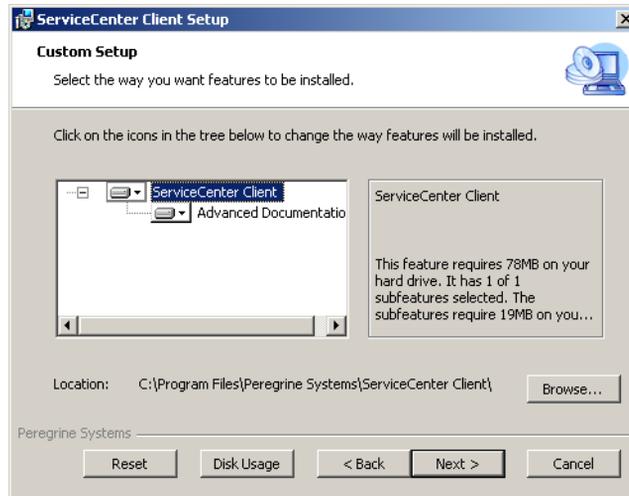


Wenn Sie bestimmte Programmfunktionen installieren möchten, wählen Sie die Installationsoption **Benutzerdefiniert** (Custom) aus. Siehe Schritt 7.

Wenn Sie hingegen alle Programmfunktionen installieren möchten, wählen Sie die Option **Vollständig** (Complete) aus. Siehe Schritt 9.

## 7 Klicken Sie auf Benutzerdefiniert (Custom).

Die Seite **Benutzerdefiniertes Setup** (Custom Setup) wird geöffnet.



## 8 Wählen Sie für jede Funktion eine der folgenden Optionen aus:

- **Wird auf der lokalen Festplatte installiert** (Will be installed on local hard drive) – installiert nur die ausgewählte Funktion.
- **Die gesamte Funktion wird auf der lokalen Festplatte installiert** (Entire feature will be installed on local hard drive) – installiert die ausgewählte Funktion sowie alle Unterfunktionen dieser Funktion.
- **Die gesamte Funktion wird nicht verfügbar sein** (Entire feature will be unavailable) – diese Funktion wird nicht installiert

Funktion	Standardoptionen	Beschreibung
ServiceCenter-Client	Installation auf der lokalen Festplatte	Bei Auswahl dieser Option wird die Client- und die Basis-Dokumentation für ServiceCenter installiert. Hierbei handelt es sich um eine <i>erforderliche</i> Installationskomponente.
Erweiterte Dokumentation	Installation auf der lokalen Festplatte	Bei Auswahl dieser Option wird die ServiceCenter-Dokumentation installiert, die sich an die Systemverwalter richtet. Hierbei handelt es sich um eine <i>optionale</i> Installationskomponente.

**Hinweis:** Durch die Installation des Hilfeservers können Sie die Online-Hilfe von einem zentralen Speicherort aus bereitstellen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel *Hilfeserver* in diesem Handbuch.

- a Klicken Sie ggf. auf die Schaltfläche **Durchsuchen** (Browse), um den Pfad für das Installationsverzeichnis zu ändern.

Der Standardpfad für das Installationsverzeichnis lautet:

C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\.

- b Klicken Sie auf **Zurücksetzen** (Reset), wenn Sie von dieser Seite des Assistenten aus vorgenommene Einstellungen ändern möchten.
- c Klicken Sie auf **Speicherplatz** (Disk Usage), um die erforderliche Speicherkapazität für die einzelnen Funktionen und die verfügbare Speicherkapazität im System anzuzeigen.
- d Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um die Installation fortzusetzen.

Fahren Sie anschließend mit Schritt 11 fort.

- 9 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Complete).

Die Seite **Installationsverzeichnis auswählen** (Select Installation Folder) wird geöffnet.

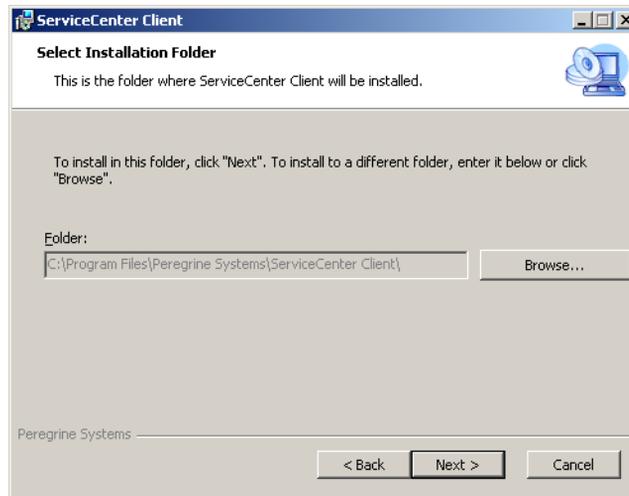
- 10 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um das vorgegebene Installationsverzeichnis zu übernehmen.

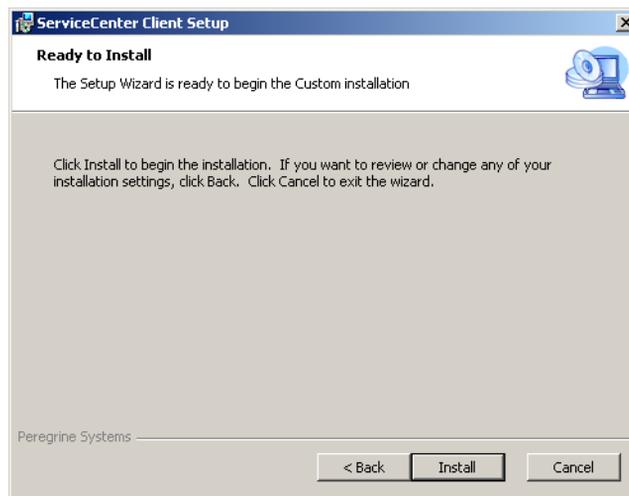
Der Standardpfad für das Installationsverzeichnis lautet:

C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client

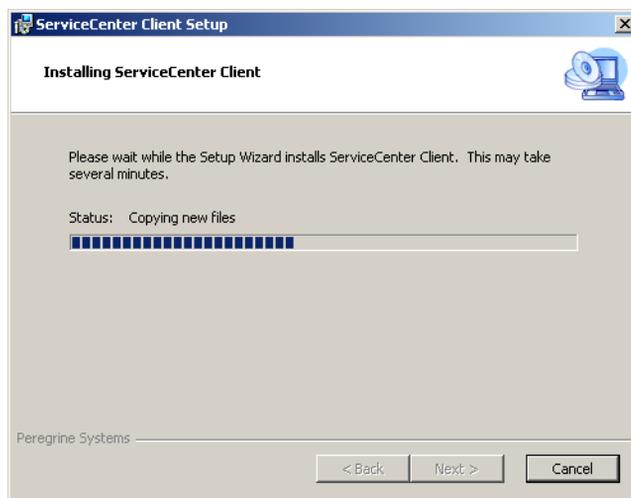
- Klicken Sie auf **Durchsuchen** (Browse), um einen anderen Pfad anzugeben.



- 11 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um das Installationsverfahren vorzubereiten. Die Seite **Zur Installation bereit** (Ready to Install) wird geöffnet.

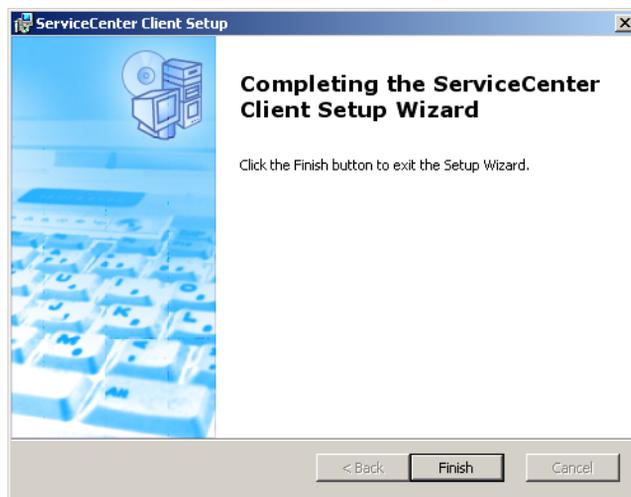


- 12 Klicken Sie auf **Installieren** (Install), um mit dem Kopieren der Installationsdateien zu beginnen.



Sie können die Installation durch Klicken auf **Abbrechen** (Cancel) abbrechen.

Das Dialogfeld **Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Client** wird **beendet** (Completing the ServiceCenter Client Setup Wizard) wird geöffnet, sobald der Installationsvorgang abgeschlossen ist.



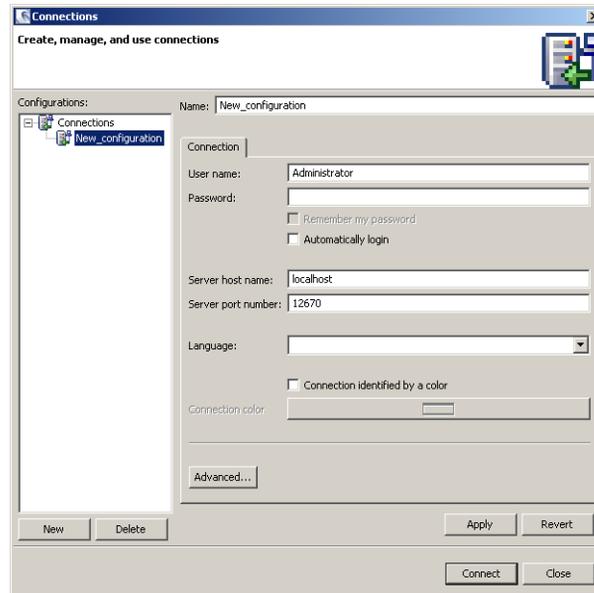
- 13 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish), um den Setup-Assistenten zu beenden.  
Die Clientinstallation ist abgeschlossen.
- 14 Klicken Sie im CD-Browser auf **Exit Install** (Installation beenden).

## Definieren einer neuen Clientverbindung

Wenn Sie zum ersten Mal auf den Client zugreifen, wird das Dialogfeld **Verbindungen** automatisch geöffnet. Hier können Sie eine Verbindung zu einem ServiceCenter-Host-Server einrichten. Außerdem können Sie über dieses Dialogfeld mehrere Verbindungseinstellungen hinzufügen und zur späteren Verwendung speichern.

### So definieren Sie eine neue Clientverbindung

- 1 Wählen Sie aus dem Windows-Startmenü **Programme** > **ServiceCenter Client** > **ServiceCenter Client** aus.  
Das Verbindungsfenster wird geöffnet.
- 2 Klicken Sie auf **Neu**.  
Im Bereich **Verbindungen** wird ein neuer Knoten angezeigt.



### 3 Geben Sie die folgenden Verbindungsparameter ein oder wählen Sie sie aus:

Parameter	Standardoptionen	Beschreibung
Name	Neue_Konfiguration	Der Name der jeweiligen Konfiguration.
Benutzername (User name)	Benutzername des aktuell angemeldeten Windows-Benutzers.	Das Name, mit dem Sie sich am Server anmelden.
Kennwort (Password)	leer	Das Kennwort, mit dem Sie sich beim Server anmelden.
Kennwort speichern (Remember my password)	false	Ermöglicht dem System das Speichern Ihres Kennworts.
Automatisch anmelden (Automatically login)	false	Ermöglicht Ihnen die automatische Anmeldung beim Start des ServiceCenter-Client.
Server-Hostname (Server host name)	localhost	Der Name des Servers, der als Host für den ServiceCenter-Dienst verwendet wird.
Server- Anschlussnummer (Server port number)	12670	Die Anschlussnummer, über die Ihr Computer die Verbindung zum Server herstellt.
Sprache (Language)	leer	Die in der jeweiligen Sitzung verwendete Sprache. (Diese Sprache kann sich von der auf dem Computer eingestellten Sprache unterscheiden.)
Verbindung durch Farbe kennzeichnen (Connection identified by a color)	leer	Ändert die Hintergrundfarbe der Verbindung.

### 4 Klicken Sie auf **Erweitert**, um weitere Verbindungseinstellungen vorzunehmen.



Die erweiterten Funktionen sind optional.

Parameter	Beschreibung
SOAP-Verkehr verfolgen (Trace SOAP traffic)	Verfolgt SOAP-Meldungen für das Debugging.
SOAP-Meldungen komprimieren (Compress SOAP messages)	Komprimiert SOAP-Meldungen mit Gzip-Kodierung (GNU zip). Durch diese Komprimierung kann das Volumen der Datenübertragung vom und zum Server reduziert werden.
SSL-Verschlüsselung verwenden verwenden (Use SSL Encryption)	Aktiviert das Werkzeug zur SSL-Verschlüsselung (Secure Socket Layer), um Daten während der Netzwerkübertragung zu schützen.
CA-Zertifikatsdatei (CA Certificates File)	Eine Liste vertrauenswürdiger Zertifizierungsstellen. Sie können für alle Verbindungen dieselbe Datei verwenden.

**Wichtig:** Zur Aktivierung der SSL-Verschlüsselung muss eine gültige Zertifizierungsstelle angegeben werden. Als Beispiel finden Sie unter dem nachfolgend angegebenen Pfad die Zertifizierungsstelle `cacerts`:

```
<Installationsverzeichnis>\ServiceCenter Client\plugins\com.peregrine.commons_6.0.0.0<Build>
```

- 5 Klicken Sie auf **OK**, um erweiterte Funktionen hinzuzufügen.
- 6 Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Verbindung hinzuzufügen.
- 7 Wenn Sie weitere Verbindungen hinzuzufügen möchten, wiederholen Sie Schritt 2 bis Schritt 6.

**Hinweis:** Zusätzliche Informationen über die Konfiguration des Windows-Client finden Sie in der ServiceCenter-Online-Hilfe.

## Herstellen einer Verbindung zu einem ServiceCenter-Server

Von einem ServiceCenter-Client können Sie Verbindungen zu mehreren Servern herstellen. Für jede Verbindung wird ein separates Fenster geöffnet.

**So stellen Sie eine Verbindung zu einem ServiceCenter-Server her**

- 1 Klicken Sie unter Windows auf **Start > Programme > ServiceCenter Client > ServiceCenter Client**.

Das Verbindungsfenster wird geöffnet.

- 2 Gehen Sie folgendermaßen vor:
  - Doppelklicken Sie auf eine Verbindung.
  - Klicken Sie auf eine Verbindung, und klicken Sie dann auf **Verbinden**.

## Installieren des ServiceCenter-Client im unbeaufsichtigten Modus

Es ist möglich, den ServiceCenter-Client im unbeaufsichtigten Modus von der Windows-Befehlszeile aus zu installieren. Mit der Installation im unbeaufsichtigten Modus erzielen Sie denselben Effekt wie durch das Übernehmen der Standardoptionen, die der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Client vorgibt.

### So installieren Sie den ServiceCenter-Client im unbeaufsichtigten Modus

- 1 Klicken Sie im Windows-Startmenü auf **Programme > Zubehör > Eingabeaufforderung**.  
Die Windows-Eingabeaufforderung wird angezeigt.
- 2 Geben Sie einen der folgenden Befehle ein:

Befehl	Beschreibung
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q</code>	Installiert den ServiceCenter-Client, ohne den Assistenten zum Einrichten des ServiceCenter-Client zu öffnen.
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /qn+</code>	Installiert den ServiceCenter-Client und zeigt nur die Seite <b>Installation abgeschlossen</b> (Installation Complete) des Assistenten zum Einrichten des ServiceCenter-Client an.
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q /L* "C:\msi.log"</code>	Installiert den ServiceCenter-Client, ohne den Assistenten zum Einrichten des ServiceCenter-Client zu öffnen.  Es wird jedoch eine Protokolldatei generiert, die die Installationsvorgänge in ausführlicher Form dokumentiert.

**Hinweis:** Ersetzen Sie D:\ durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks. Geben Sie anstelle von C:\msi.log den Pfad und den Namen der Protokolldatei an, in der Sie die Anmerkungen zur Installation speichern möchten.

### 3 Drücken Sie die Eingabetaste.

Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Client führt die Installation des ServiceCenter-Client im unbeaufsichtigten Modus durch.

## Installieren des ServiceCenter-ODBC-Treibers

ReportCenter von ServiceCenter setzt den ServiceCenter-ODBC-Treiber voraus.

### So installieren Sie den ServiceCenter-ODBC-Treiber

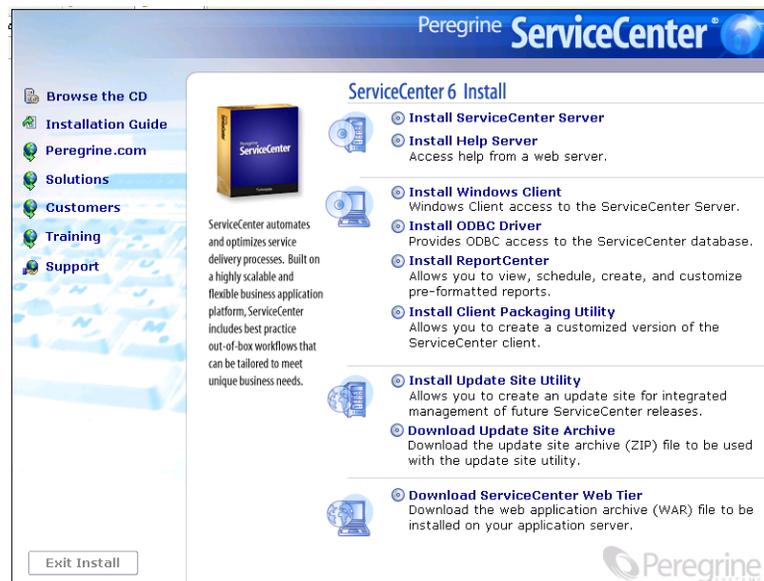
- 1 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD in das Laufwerk des Windows-Systems ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Ist die Autorun-Funktion deaktiviert, können Sie den CD-Browser auf zweierlei Weise manuell starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf `setup.exe`.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

```
D:\>setup
```

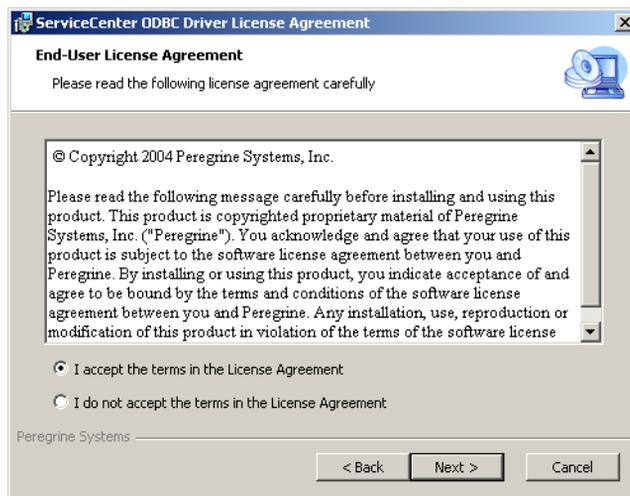
wobei D das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



- 2 Klicken Sie auf **ODBC-Treiber installieren** (Install ODBC Driver).  
Der Assistent zum Einrichten des ServiceCenter-Treibers wird geöffnet.

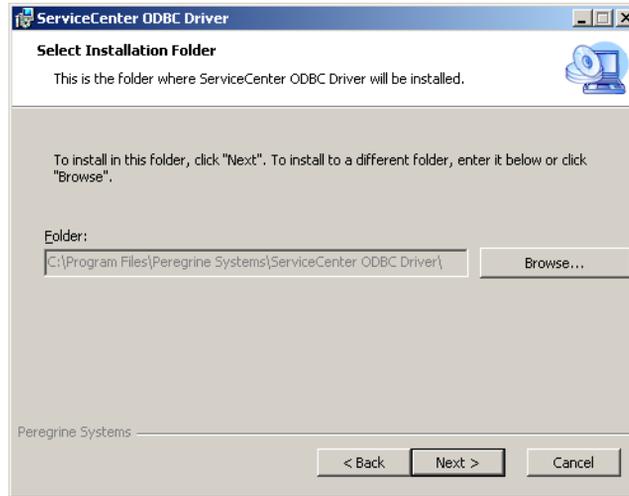


- 3 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), und lesen Sie die Lizenzvereinbarungen.



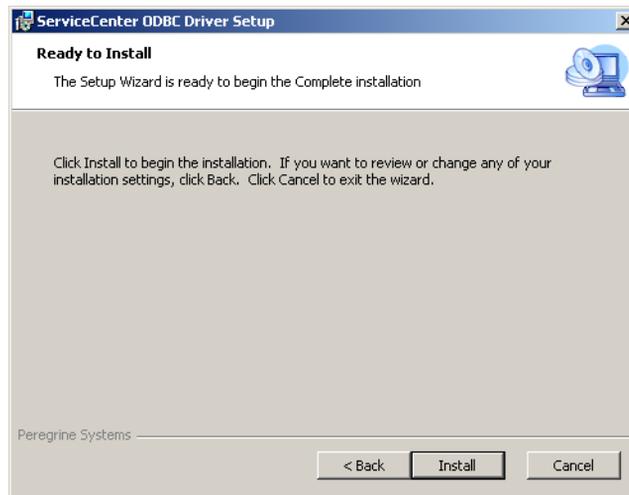
- 4 Wählen Sie die Option **Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an** (I accept the terms in the License Agreement) aus.  
Die Schaltfläche **Weiter** (Next) wird aktiviert.

- 5 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um das Installationsverzeichnis auszuwählen.

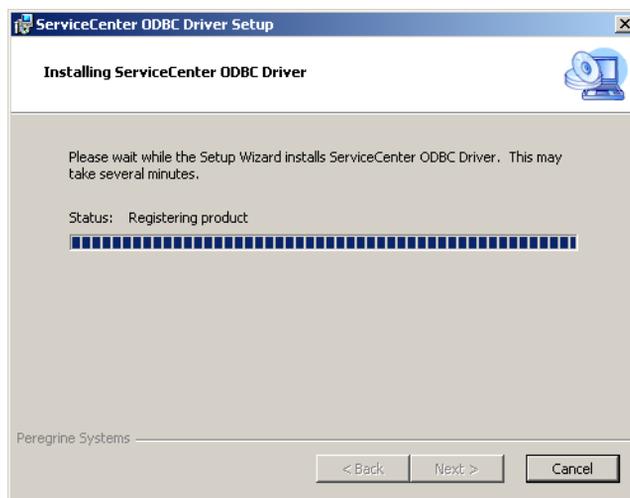


Der Standardpfad für das Installationsverzeichnis lautet:  
**C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter ODBC Driver**

- 6 Klicken Sie auf **Durchsuchen** (Browse), um einen anderen Pfad anzugeben.
- 7 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um das Installationsverfahren vorzubereiten.



- 8 Klicken Sie auf **Installieren** (Install), um mit dem Kopieren der Installationsdateien zu beginnen.



Sie können die Installation durch Klicken auf **Abbrechen** (Cancel) abbrechen.

Das Dialogfeld **Assistent zum Einrichten von ODBC für ServiceCenter** wird **beendet** (Completing the ServiceCenter ODBC Setup Wizard) wird geöffnet, sobald der Installationsvorgang abgeschlossen ist.



- 9 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish), um den Setup-Assistenten zu beenden.
- 10 Klicken Sie im CD-Browser auf **Exit Install** (Installation beenden).

## Installieren von ReportCenter

ReportCenter von ServiceCenter dient zum interaktiven Anzeigen und Drucken von Berichten über eine grafische Benutzeroberfläche. Weitere Informationen zu ReportCenter finden Sie in dem Handbuch *ReportCenter Guide*, das Sie unter **ServiceCenter PDF Guides** (ServiceCenter-Handbücher im PDF-Format) in der ServiceCenter-Online-Hilfe finden.

---

**Wichtig:** Wenn Sie mit ReportCenter arbeiten möchten, müssen Sie zunächst den ServiceCenter-ODBC-Treiber installieren.

---

### So installieren Sie ReportCenter

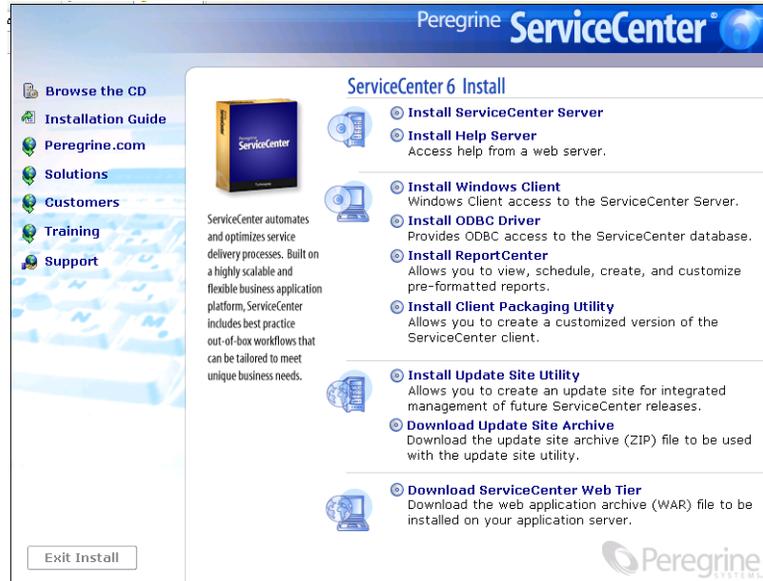
- 1 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD in das Laufwerk des Windows-Systems ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Ist die Autorun-Funktion deaktiviert, können Sie den CD-Browser auf zweierlei Weise manuell starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf **setup.exe**.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

```
D:\>setup
```

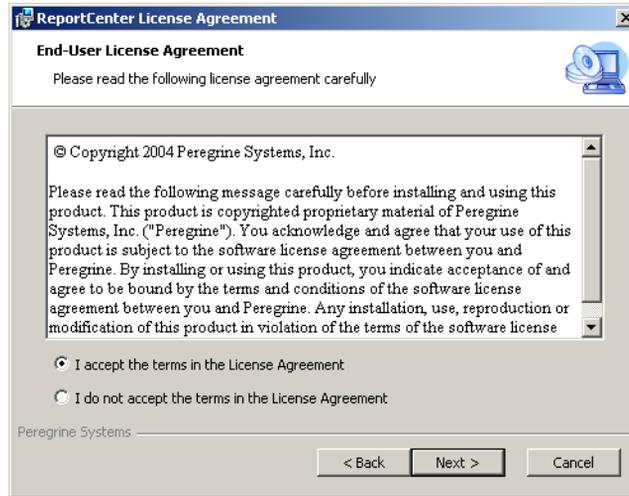
wobei D das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



- 2 Klicken Sie auf **ReportCenter installieren** (Install ReportCenter).  
Der Assistent zum Einrichten von ReportCenter wird geöffnet.



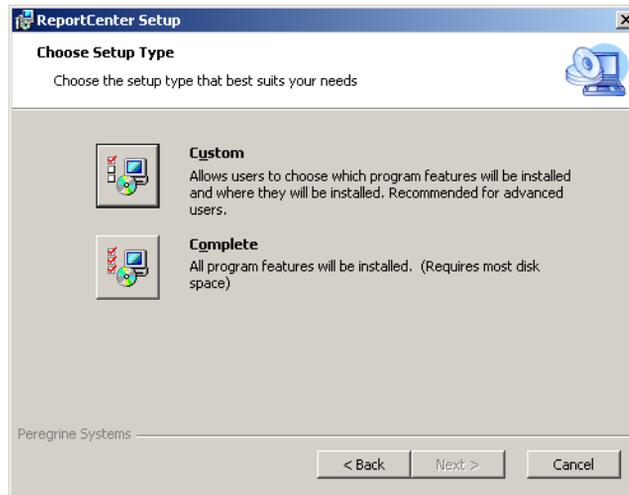
- 3 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), und lesen Sie die Lizenzvereinbarungen.



- 4 Wählen Sie die Option **Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an** (I accept the terms in the License Agreement) aus.

Die Schaltfläche **Weiter** (Next) wird aktiviert.

- 5 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), und wählen Sie den Setup-Typ aus.

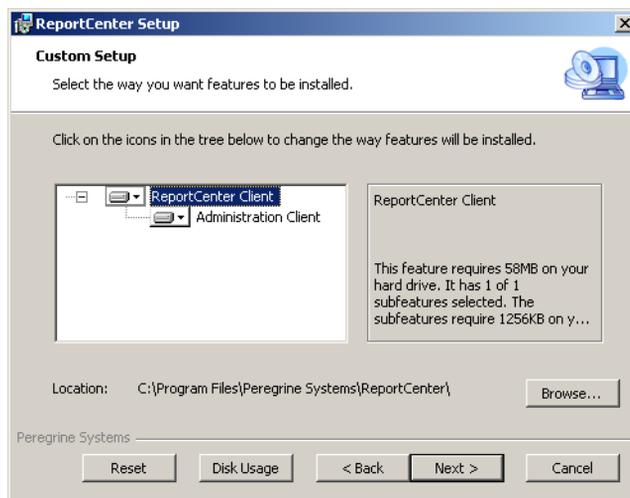


Wenn Sie bestimmte Programmfunktionen installieren möchten, wählen Sie die Installationsoption **Benutzerdefiniert** (Custom) aus. Siehe Schritt 7.

Wenn Sie hingegen alle Programmfunktionen installieren möchten, wählen Sie die Option **Vollständig** (Complete) aus. Siehe Schritt 8.

**6** Klicken Sie auf **Benutzerdefiniert** (Custom).

Die Seite **Benutzerdefiniertes Setup** (Custom Setup) wird geöffnet.

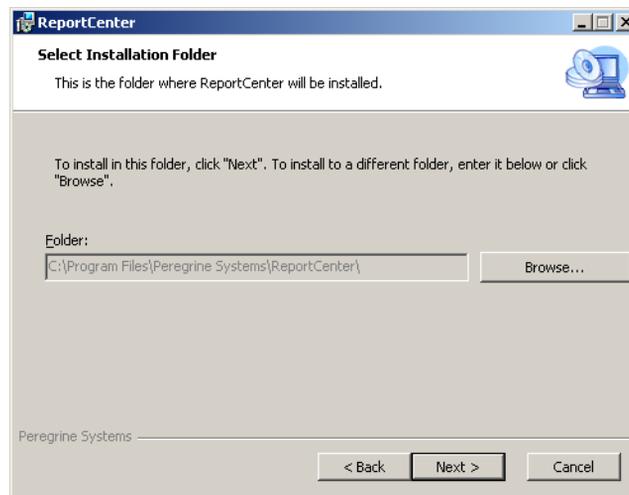


**7** Wählen Sie für jede Funktion eine der folgenden Optionen aus:

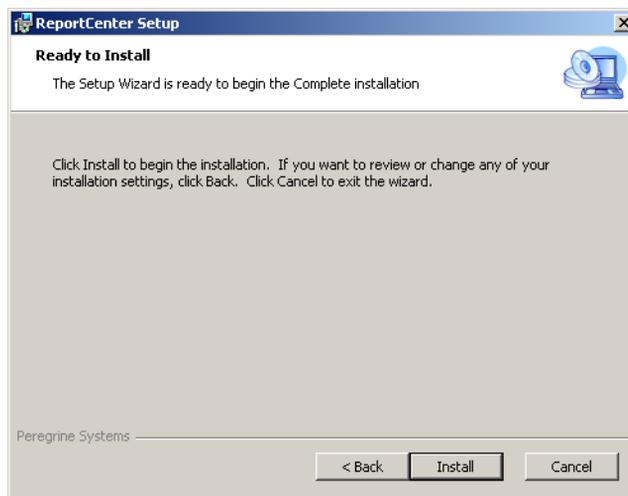
- **Wird auf der lokalen Festplatte installiert** (Will be installed on local hard drive) – installiert nur die ausgewählte Funktion.
- **Die gesamte Funktion wird auf der lokalen Festplatte installiert** (Entire feature will be installed on local hard drive) – installiert die ausgewählte Funktion sowie alle Unterfunktionen dieser Funktion.
- **Die gesamte Funktion wird nicht verfügbar sein** (Entire feature will be unavailable) – diese Funktion wird nicht installiert.

Funktion	Standardoptionen	Beschreibung
ReportCenter-Client	Installation auf der lokalen Festplatte	Installiert den ReportCenter-Client. Hierbei handelt es sich um eine <i>erforderliche</i> Installationskomponente.
Administration-Client	Installation auf der lokalen Festplatte	Installiert den Administration-Client. Hierbei handelt es sich um eine <i>optionale</i> Installationskomponente.

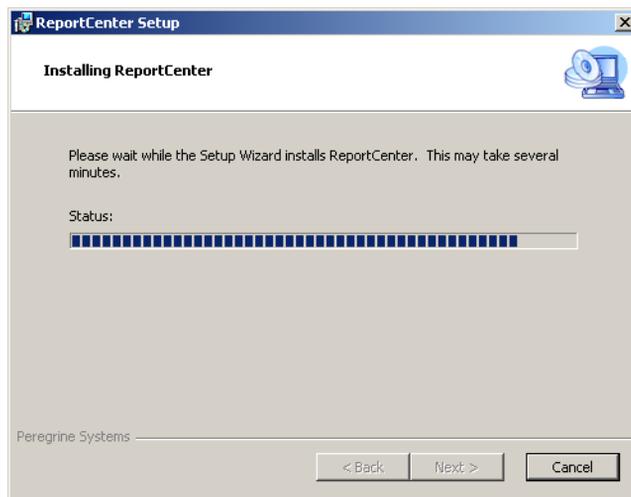
- a Klicken Sie ggf. auf die Schaltfläche **Durchsuchen** (Browse), um den Pfad für das Installationsverzeichnis zu ändern.  
Der Standardpfad für das Installationsverzeichnis lautet:  
`C:\Program Files\Peregrine Systems\ReportCenter`
  - b Klicken Sie auf **Zurücksetzen** (Reset), wenn Sie von dieser Seite des Assistenten aus vorgenommene Einstellungen ändern möchten.
  - c Klicken Sie auf **Speicherplatz** (Disk Usage), um die erforderliche Speicherkapazität für die einzelnen Funktionen und die verfügbare Speicherkapazität im System anzuzeigen.
  - d Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um fortzufahren.  
Fahren Sie mit Schritt 10 fort, um die Installation fortzusetzen.
- 8 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Complete).  
Die Seite **Installationsverzeichnis auswählen** (Select Installation Folder) wird geöffnet.
- 9 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
- Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um das vorgegebene Installationsverzeichnis zu übernehmen.  
Der Standardpfad für das Installationsverzeichnis lautet:  
`C:\Program Files\Peregrine Systems\ReportCenter`
  - Klicken Sie auf **Durchsuchen** (Browse), um einen anderen Pfad anzugeben.



- 10 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um das Installationsverfahren vorzubereiten.



- 11 Klicken Sie auf **Installieren** (Install), um mit dem Kopieren der Installationsdateien zu beginnen.



Sie können die Installation durch Klicken auf **Abbrechen** (Cancel) abbrechen.

Das Dialogfeld Assistent zum Einrichten von ReportCenter wird beendet (Completing the ReportCenter Setup Wizard) wird geöffnet, sobald der Installationsvorgang abgeschlossen ist.



- 12 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish), um den Setup-Assistenten zu beenden.
- 13 Klicken Sie im CD-Browser auf **Exit Install** (Installation beenden).

## Installieren von Work Management

ServiceCenter Work Management dient zur Verwaltung eines Helpdesk-Systems und bietet zu diesem Zweck vielfältige Funktionen zum Planen und Verfolgen der Vorgänge sowie zum Erstellen von Berichten. Work Management bietet hinsichtlich der Produktivität im Unternehmen wertvolle Unterstützung und reduziert gleichzeitig die Ausfallzeiten, gewährleistet die optimale Auslastung der Ressourcen und steigert die Effizienz des Helpdesk.

Weitere Informationen zu Work Management finden Sie in dem Handbuch *Work Management Guide*, das Sie unter **ServiceCenter PDF Guides** (ServiceCenter-Handbücher im PDF-Format) in der ServiceCenter-Online-Hilfe finden.

## So installieren Sie Work Management

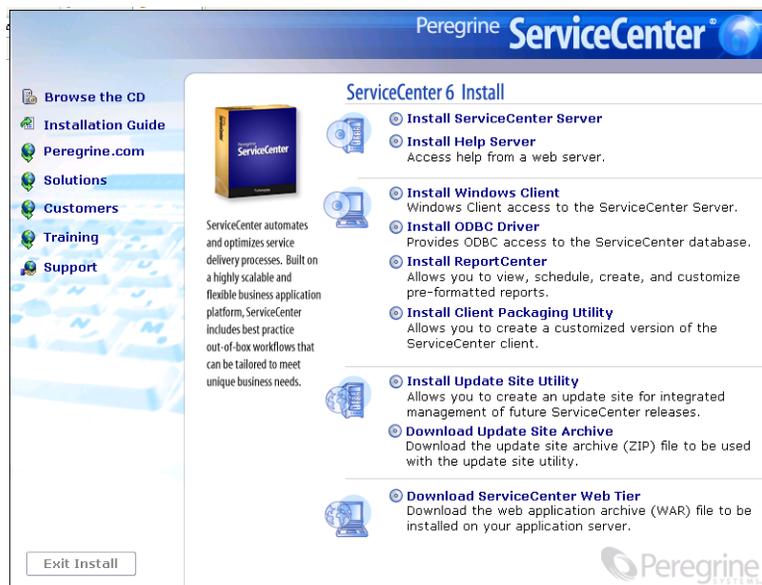
- 1 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD in das Laufwerk des Windows-Systems ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Ist die Autorun-Funktion deaktiviert, können Sie den CD-Browser auf zweierlei Weise manuell starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf **setup.exe**.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

```
D:\>setup
```

wobei D das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



- 2 Klicken Sie auf **Work Management installieren** (Install Work Management).  
Der Assistent zum Einrichten von Work Management wird geöffnet.

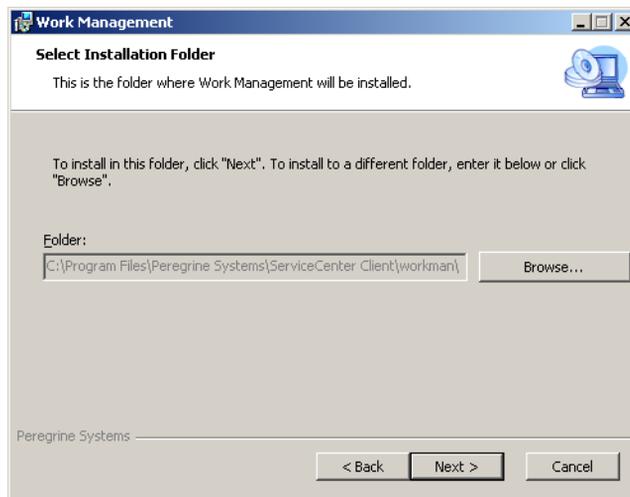


- 3 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), und lesen Sie die Lizenzvereinbarungen.



- 4 Wählen Sie die Option **Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an** (I accept the terms in the License Agreement) aus.  
Die Schaltfläche **Weiter** (Next) wird aktiviert.

- 5 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um das Installationsverzeichnis auszuwählen.



Der Standardpfad für das Installationsverzeichnis lautet:  
 C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\workman

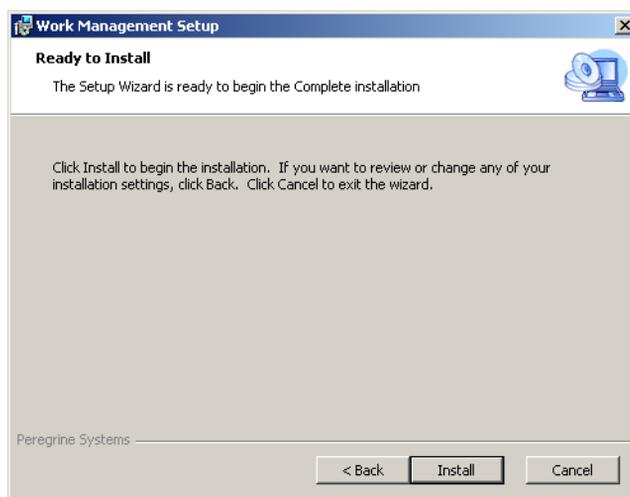
- 6 Klicken Sie auf **Durchsuchen** (Browse), um einen anderen Pfad anzugeben.

---

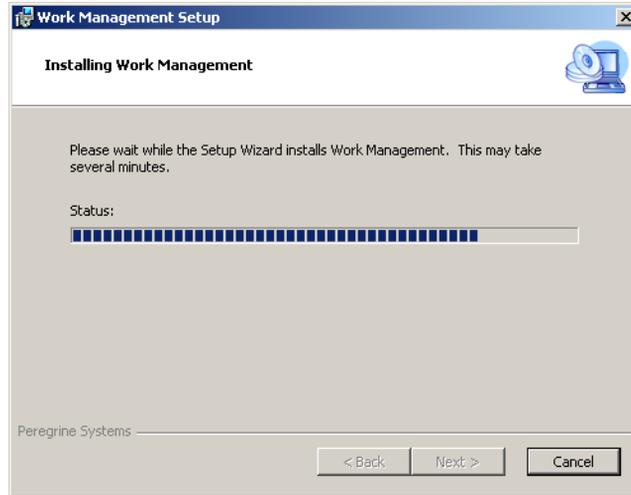
**Wichtig:** Work Management muss in einem Unterverzeichnis der ServiceCenter-Client-Installation namens **workman** installiert werden.

---

- 7 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um das Installationsverfahren vorzubereiten.

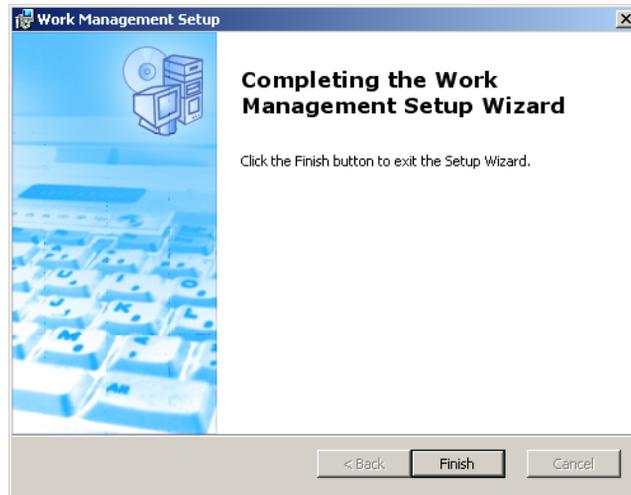


- 8 Klicken Sie auf **Installieren** (Install), um mit dem Kopieren der Installationsdateien zu beginnen.



Sie können die Installation durch Klicken auf **Abbrechen** (Cancel) abbrechen.

Das Dialogfeld **Assistent zum Einrichten von Work Management wird beendet** (Completing the Work Management Setup Wizard) wird geöffnet, sobald der Installationsvorgang abgeschlossen ist.



- 9 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish), um den Setup-Assistenten zu beenden.
- 10 Klicken Sie im CD-Browser auf **Exit Install** (Installation beenden).

# Deinstallieren des ServiceCenter-Client oder einzelner Komponenten

Sie können den ServiceCenter-Client, den ODBC-Treiber, ReportCenter oder Work Management deinstallieren, indem Sie den Windows-Befehl zum Hinzufügen oder Entfernen von Programmen verwenden.

## So deinstallieren Sie den ServiceCenter-Client oder einzelne Komponenten

- 1 Wählen Sie aus dem Windows-Startmenü **Einstellungen > Systemsteuerung > Software** aus.  
Das Fenster **Software** wird geöffnet.
- 2 Führen Sie einen Bildlauf zu dem Eintrag **ServiceCenter Client** durch, und klicken Sie auf **Entfernen**.  
Sie werden über eine Meldung aufgefordert, den ausgewählten Vorgang zu bestätigen.
- 3 Klicken Sie auf **Ja**.  
Die Deinstallation kann einige Minuten dauern. In weiteren Meldungen werden Sie über den Fortschritt der Deinstallation informiert.  
Nachdem die Deinstallation abgeschlossen ist, leitet das System Sie zurück zum Dialogfeld **Software**.
- 4 Führen Sie die Schritt 1 bis 4 für den ODBC-Treiber, für ReportCenter und Work Management durch.
- 5 Klicken Sie auf **Schließen**.



# 4 Web Tier-Installation

## KAPITEL

Durch die Installation eines Web Tier können Clients über eine Webschnittstelle auf den ServiceCenter-Server zugreifen.

Dieses Kapitel behandelt folgende Themen:

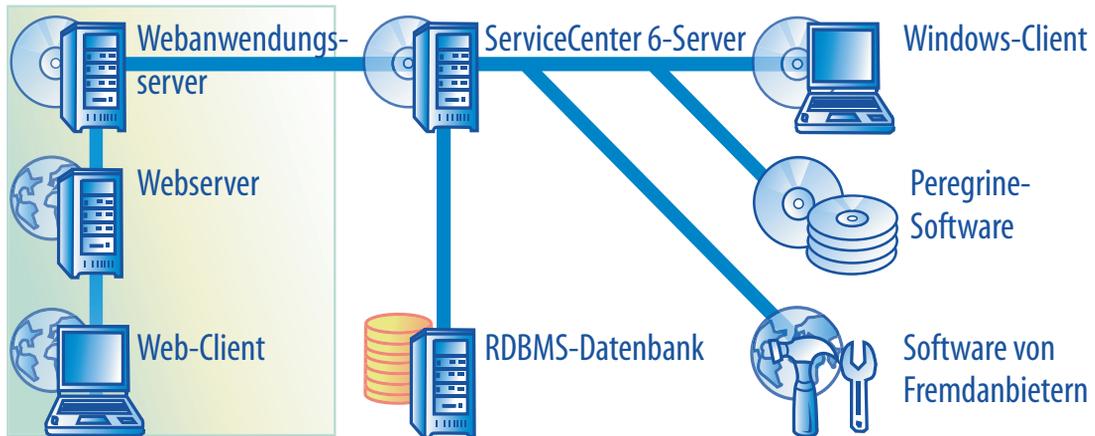
- *Web Tier-Architektur* auf Seite 94
- *Browseranforderungen für den Webclient* auf Seite 95
- *Installieren des Web Tier* auf Seite 95
- *Zugriff auf ServiceCenter über den Webclient* auf Seite 104

## Web Tier-Architektur

Der ServiceCenter-Web Tier verwendet einen Webserver und einen Webanwendungsserver, um den Zugriff auf ServiceCenter-Formulare über einen Webbrowser zu ermöglichen. Der Webserver verarbeitet eingehende HTTP-Anforderungen, während der Webanwendungsserver die Java- und JSP-Skripts ausführt, die für das Herstellen einer Verbindung zu ServiceCenter erforderlich sind.

**Hinweis:** Einige Webanwendungsserver wie Tomcat und WebSphere verfügen über integrierte Webserver.

### Web Tier



Die Installation des Web Tier auf Windows- oder UNIX-Plattformen erfolgt, indem Sie die Datei `sc.war` für den Webanwendungsserver bereitstellen. In den meisten Fällen ist es zusätzlich erforderlich, das Sun J2SE Java Development Kit (JDK) zu installieren. Siehe *Installieren eines kompatiblen JDK* auf Seite 96.

## Browseranforderungen für den Webclient

Aktivieren Sie die folgenden Komponenten, damit die Benutzer über einen Browser auf den Webclient zugreifen können:

- Cookies aktivieren
- Java aktivieren
- JavaScript aktivieren
- Popups aktivieren. Sie können den URL für den ServiceCenter-Server zur Ausnahmeliste für Popups hinzufügen.

Installieren Sie eine der folgenden Java-Komponenten, damit Sie den grafischen Workflow verwenden können.

Betriebssystem	Zu installierende Java-Komponente
Windows XP	Java Virtual Machine-Plug-In (JVM)
Alle weiteren Betriebssysteme	Java Runtime Environment (JRE) von Sun

## Installieren des Web Tier

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den ServiceCenter-Web Tier zu installieren:

- Schritt 1** Installieren Sie ein kompatibles Java Development Kit (JDK). Siehe *Installieren eines kompatiblen JDK* auf Seite 96.
- Schritt 2** Installieren Sie einen kompatiblen Webanwendungsserver. Siehe *Installieren eines kompatiblen Webanwendungsservers* auf Seite 96.
- Schritt 3** Installieren Sie einen kompatiblen Webserver. Siehe *Installieren eines kompatiblen Webservers* auf Seite 99.
- Schritt 4** Stellen Sie die Datei `sc.war` für den Webanwendungsserver bereit. Siehe *Bereitstellen der Datei „sc.war“* auf Seite 99.
- Schritt 5** Installieren Sie ggf. weitere JAR-Dateien, falls diese für den verwendeten Webanwendungsserver erforderlich sind. Siehe *Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver* auf Seite 100.
- Schritt 6** Passen Sie die Speichereinstellungen für den Webanwendungsserver an Ihre Produktionsumgebung an. Siehe *Festlegen der Heap-Größe des Webanwendungsservers* auf Seite 101.

**Schritt 7** Nehmen Sie die allgemeinen Einstellungen für den Webclient in der Datei `web.xml` vor. Siehe *Festlegen der Webclient-Einstellungen über die Konfigurationsdatei „web.xml“* auf Seite 101.

## Installieren eines kompatiblen JDK

Für die Ausführung des Webanwendungsservers ist die Installation eines Java Development Kit (JDK) erforderlich. Aus der Dokumentation zu Ihrem Webanwendungsserver können Sie entnehmen, welche Version des JDK mit Ihrem Server kompatibel ist. Die folgenden Anweisungen gelten für die Installation von J2SE 1.4.2 SDK von Sun. Dieses Kit können Sie in Kombination mit Tomcat 4.1.29 verwenden.

### So installieren Sie J2SE 1.4.2 SDK von Sun

- 1 Rufen Sie die Website [www.java.sun.com/downloads](http://www.java.sun.com/downloads) auf.
- 2 Klicken Sie auf den Link **J2SE 1.4.2. SDK** und suchen Sie nach dem aktuellsten Build.
- 3 Suchen Sie Ihr Betriebssystem (zum Beispiel Solaris) und laden Sie das aktuellste SDK für Ihr Betriebssystem herunter.

---

**Wichtig:** Achten Sie darauf, dass Sie das SDK und nicht die JRE-Anwendung (Java Runtime Environment) herunterladen.

---

## Installieren eines kompatiblen Webanwendungsservers

Sie können entweder Tomcat oder WebSphere als Webanwendungsserver verwenden. Die ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix enthält eine vollständige Liste der unterstützten Komponenten für den Web Tier.

### So installieren Sie den Tomcat-Anwendungsserver

- 1 Rufen Sie die Website <http://jakarta.apache.org> auf.
- 2 Klicken Sie auf den Link **Binaries** und führen Sie einen Bildlauf zu **Tomcat 4.1**, der aktuellsten Version dieses Anwendungsservers durch.
- 3 Laden Sie die Datei herunter, die mit Ihrem Betriebssystem kompatibel ist.
- 4 Geben Sie einen Wert für die Umgebungsvariable `JAVA_HOME` an. Siehe *Definieren der Umgebungsvariablen `JAVA_HOME`* auf Seite 97.
- 5 Installieren Sie ggf. weitere JAR-Dateien.

Siehe *Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver* auf Seite 100.

## So verwenden Sie WebSphere

- 1 Erwerben und installieren Sie IBM WebSphere 4.0.2 oder 5.0.  
Ihre Version von WebSphere umfasst den IBM HTTP Server.
- 2 Geben Sie einen Wert für die Umgebungsvariable WAS\_HOME an.  
Detaillierte Anweisungen finden Sie in der Dokumentation zu WebSphere.
- 3 Installieren Sie ggf. weitere JAR-Dateien.  
Siehe *Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver* auf Seite 100.

## Definieren der Umgebungsvariablen JAVA\_HOME

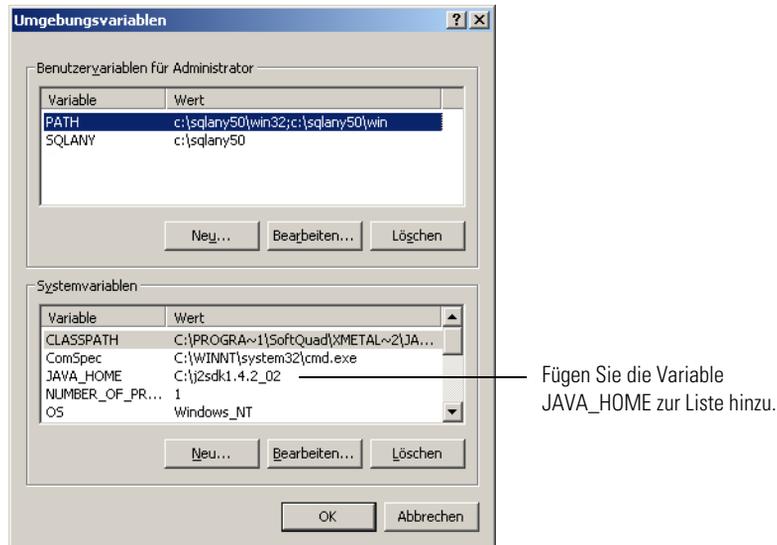
Wenn Sie Tomcat als Anwendungsserver verwenden, müssen Sie die Umgebungsvariable JAVA\_HOME definieren, bevor Sie den Server zum ersten Mal starten. Über diese Variable wird der Speicherort der JDK-Dateien (Java Development Kit) angegeben.

## So fügen Sie die JAVA\_HOME-Umgebungsvariable hinzu

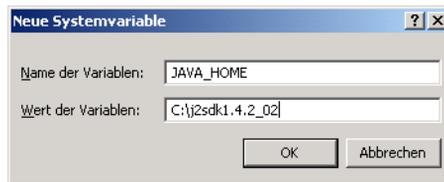
- 1 Wechseln Sie zum Desktop, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Arbeitsplatz** und wählen Sie die Option **Eigenschaften** aus, um das Dialogfeld **Systemeigenschaften** zu öffnen.



## 2 Klicken Sie auf **Erweitert** > **Umgebungsvariablen**.



## 3 Klicken Sie unter **Systemvariablen** auf **Neu**, um das Dialogfeld **Neue Systemvariable** zu öffnen.



- a Geben Sie in das Feld **Name der Variablen** die Bezeichnung **JAVA\_HOME** ein.
  - b Geben Sie in das Feld **Wert der Variablen** den Pfad zu den JDK-Dateien (Java Development Kit) ein. Zum Beispiel **C:\j2sdk1.4.2\_02**.
- 4 Klicken Sie dreimal auf **OK**, um das Dialogfeld zu schließen.

Weitere Informationen zum Starten und Anhalten des Servers finden Sie in der Online-Hilfe unter *Verwaltung von ServiceCenter*.

## Installieren eines kompatiblen Webservers

Einige Webanwendungsserver verfügen über einen integrierten Webserver. In einer Entwicklungsumgebung können Sie einen Webanwendungsserver so konfigurieren, dass er gleichzeitig als Webserver ausgeführt wird und HTTP-Anforderungen verarbeiten kann. In einer Produktionsumgebung erzielen Sie bessere Ergebnisse, wenn Sie einen Webserver auf Produktionsebene wie Apache oder IBM HTTP Server einsetzen. Die ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix enthält eine vollständige Liste der unterstützten Komponenten für den Web Tier.

### So installieren Sie den Apache-Webserver

- 1 Rufen Sie die Website <http://httpd.apache.org/> auf.
- 2 Klicken Sie auf die Links zum Herunterladen von Apache HTTP Server 2.0.48.

### So installieren Sie den IBM HTTP-Server

- Der IBM HTTP Server ist Bestandteil des WebSphere-Anwendungsservers.

## Bereitstellen der Datei „sc.war“

Die Datei `sc.war` enthält eine J2EE-kompatible Webanwendung, die auf Ihrem Webanwendungsserver ausgeführt wird. Die Art und Weise der Bereitstellung der Webanwendungen unterscheidet sich je nach Webanwendungsserver. In der Dokumentation zum Webanwendungsserver finden Sie Anweisungen zur Bereitstellung einer WAR-Datei (Web Archive). Zusätzliche Informationen finden Sie in den Artikeln der Wissensdatenbank.

### Verwendeter

#### Webanwendungsserver    Relevanter Artikel aus der Wissensdatenbank

Tomcat 4.1.29	ServiceCenter 6-Web Tier für Tomcat 4.1.29 bereitstellen (Deploying the ServiceCenter 6 Web Tier to Tomcat 4.1.29)
WebSphere 4.0.2	ServiceCenter 6-Web Tier für WebSphere 4.0.2 bereitstellen (Deploying the ServiceCenter 6 Web Tier to WebSphere 4.0.2)
WebSphere 5.0	ServiceCenter 6-Web Tier für WebSphere 5.0 bereitstellen (Deploying the ServiceCenter 6 Web Tier to WebSphere 5.0)

## Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver

Für Ihren Webanwendungsserver sind ggf. zusätzliche oder aktuellere JAR-Dateien für die Ausführung des Web Tier erforderlich. Aus der folgenden Tabelle geht hervor, welche JAR-Dateien für die verschiedenen Webanwendungsserver und JDKs erforderlich sind.

JAR-Datei	Aktualisiert für	Pfad	Quelle
activation.jar	Tomcat 5.0.x	\$CATALINA_HOME/ common/lib	<a href="http://java.sun.com/products/javamail/">http://java.sun.com/products/javamail/</a>
mail.jar	Tomcat 5.0.x	\$CATALINA_HOME/ common/lib	<a href="http://java.sun.com/products/javamail/">http://java.sun.com/products/javamail/</a>
jaas.jar	WebSphere- Anwendungsserver 4.0.x	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	<a href="http://java.sun.com/products/jaas/">http://java.sun.com/products/jaas/</a>
jsse.jar	Tomcat 4.1.x mit JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	<a href="http://java.sun.com/products/jsse/">http://java.sun.com/products/jsse/</a>
xercesImpl.jar	Tomcat 4.1.x mit JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/ common/endorsed	<a href="http://xml.apache.org/">http://xml.apache.org/</a> enthalten in Xalan-J 2.6.0 oder 2.5.1
	WebSphere- Anwendungsserver 4.0.x	\$WAS_HOME/lib/app	
xml-apis.jar	Tomcat 4.1.x mit JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/ common/endorsed	<a href="http://xml.apache.org/">http://xml.apache.org/</a> enthalten in Xalan-J 2.6.0 oder 2.5.1
	WebSphere- Anwendungsserver 4.0.x	\$WAS_HOME/lib/app	
xalan.jar	Tomcat 4.1.x mit JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/ common/endorsed	<a href="http://xml.apache.org/">http://xml.apache.org/</a>
	WebSphere- Anwendungsserver 4.0.x	\$WAS_HOME/lib/app	
	WebSphere- Anwendungsserver 5.1.0	\$WAS_HOME/java/jre/ lib/endorsed	

## Festlegen der Heap-Größe des Webanwendungsservers

Die Heap-Größe des Webanwendungsservers bestimmt, wie viele Verbindungen ein Webanwendungsserver verarbeiten kann. Die Mehrzahl der Anwendungsserver erfordern für eine optimale Leistung eine Heap-Größe von mindestens 256 MB. Wenn Sie mit der Leistung Ihrer Webclientverbindungen nicht zufrieden sind, sollten Sie versuchen, die Heap-Größe für den Webanwendungsserver zu erhöhen. In der Dokumentation zu Ihrem Webanwendungsserver finden Sie Anweisungen zur Einstellung der Heap-Größe.

## Festlegen der Webclient-Einstellungen über die Konfigurationsdatei „web.xml“

Sie können globale Webclient-Einstellungen in der Datei `web.xml` auf dem Web Tier-Server festlegen. Die in der Datei `web.xml` festgelegten Werte bestimmen die Client-Einstellungen für sämtliche Webclients. In der Online-Hilfe zur *Verwaltung von ServiceCenter* finden Sie eine vollständige Liste und detaillierte Erläuterungen zu den einzelnen Parametern.

**So nehmen Sie die Client-Einstellungen in der Datei „web.xml“ vor**

- 1 Öffnen Sie die Datei `sc.war` in einem Programm zur Archivverwaltung. Sie können diese Datei von der ServiceCenter-Installations-CD herunterladen.
- 2 Extrahieren Sie die Datei `web.xml` aus dem Webarchiv und speichern Sie sie lokal.  
**Hinweis:** Behalten Sie beim Extrahieren der Datei den Standardpfad `WEB-INF\` bei, so dass die Pfadangabe unverändert verfügbar ist, wenn Sie die Datei erneut archivieren.
- 3 Öffnen Sie die Datei `web.xml` in einem Texteditor.
- 4 Fügen Sie Einstellungen hinzu oder bearbeiten Sie vorhandene Einstellungen.

Das Setzen der Parameter `sc.host` und `sc.port` ist obligatorisch.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!DOCTYPE web-app PUBLIC "-//Sun Microsystems, Inc.//DTD Web
Application 2.2//EN" "http://java.sun.com/j2ee/dtds/web-app_2_2.dtd">
<web-app>
<display-name>ServiceCenter</display-name>
  <description>Peregrine ServiceCenter</description>

  <Servlet>
  ...
  <init-param>
    <param-name>sc.host</param-name>
    <param-value>localhost</param-value>
  </init-param>
  <init-param>
    <param-name>sc.port</param-name>
    <param-value>12670</param-value>
  </init-param>
  ...
```

Geben Sie für **sc.host** den ServiceCenter-Server an

Geben Sie für **sc.port** den Kommunikationsanschluss an.

Unter *Häufig verwendete Webparameter* auf Seite 103 finden Sie eine Liste der häufig verwendeten Webparameter.

- 5 Speichern Sie die Datei.
- 6 Fügen Sie die aktualisierte Version der Datei `web.xml` wieder zum `sc.war`-Archiv hinzu.

---

**Wichtig:** Die Datei `web.xml` muss unter Beibehaltung der Pfadangabe `WEB-INF\` archiviert werden.

---

Sobald Sie die Datei `sc.war` für den Web Tier bereitstellen, verwenden die Webclients nun die Client-Einstellungen, die in der Datei `web.xml` definiert wurden.

### Web Tier-Protokolldateien

Der ServiceCenter-Web Tier schreibt Protokolldateien, die in der Standardprotokolldatei für den Webanwendungsserver unter dem standardmäßig vorgegebenen Verzeichnis abgelegt werden. In der Dokumentation zu Ihrem Webanwendungsserver finden Sie den Namen und die Pfadangabe für diese Protokolldatei.

## Häufig verwendete Webparameter

Parameter	Standardwert	Beschreibung
sc.host	localhost	Gibt den Namen des ServiceCenter-Host-Servers an.
sc.port	12670	Gibt die Nummer des Kommunikationsanschlusses an, den der ServiceCenter-Server abhört.
sc.formcache	true	<p>Der Webclient speichert eine Kopie der verwendeten Formulare nicht auf der Festplatte, sondern im Speicher. Wenn das Formular geändert wird, erhält der Webclient eine neue Kopie vom Server.</p> <p>Wird dieser Parameter auf <b>true</b> gesetzt, greift der Webclient nicht jedesmal auf den Server zu, wenn ein Formular geöffnet wird. Auf diese Weise wird die Datenlast für Server und Netzwerk reduziert. Wird dieser Parameter auf <b>false</b> gesetzt, wird die Speicherauslastung durch das Webclientsystem reduziert.</p>
sc.refreshmessages	false	Legt fest, ob der Browser prüft, ob neue Meldungen vom Anwendungsserver eingegangen sind.
sc.refreshmessinterval	15000	Legt fest, wie häufig der Browser prüft, ob neue Meldungen vom Anwendungsserver eingegangen sind. Die Intervallangabe erfolgt in Millisekunden.
sc.viewactivenotes	false	Dieser Parameter legt fest, ob Sie eine Popup-Meldung sehen, wenn der Server eine Meldung sendet.
sc.helpserverhost	localhost	Gibt den Namen des ServiceCenter-Hilfeservers an.
sc.helpserverport	80	Gibt die Nummer des Kommunikationsanschlusses an, den der ServiceCenter-Hilfeserver abhört.

Parameter	Standardwert	Beschreibung
sc.compress	false	Gibt an, ob Daten zwischen Webclient und ServiceCenter-Web Tier in komprimierter Form übertragen werden.
sc.SSL	false	Gibt an, ob der ServiceCenter-Web Tier das SSL-Protokoll (Secure Socket Layer) für die Kommunikation mit Webclients verwendet.
sc.cacerts		Gibt den Pfad der CA-Zertifikate an, die für die SSL-Unterstützung benötigt werden.

## Zugriff auf ServiceCenter über den Webclient

Der Standard-URL für den Zugriff auf ServiceCenter über den Web Tier lautet `http://<Server>:<Anschluss>/sc/frames.do`, wobei `<Server>` für den Namen des Webservers steht, auf dem der Web Tier ausgeführt wird, und `<Anschluss>` die Nummer des Kommunikationsanschlusses angibt, der für die Verbindung zum Web Tier verwendet wird.

**Hinweis:** Es ist nicht erforderlich, den Kommunikationsanschluss für den Web Tier-URL anzugeben, wenn Sie den standardmäßigen Webserver-Anschluss (Anschluss 80) verwenden. In der Dokumentation zu Ihrem Webanwendungsserver finden Sie Anweisungen zur Einstellung des Kommunikationsanschlusses.

# 5 Serverkonfiguration

## KAPITEL

Es besteht die Möglichkeit, die Windows- und UNIX-Server-Installation durch Bearbeiten der ServiceCenter-Initialisierungsdatei (`sc.ini` oder `SCINI`-Datei) anzupassen. Sie können die Datei in einem Texteditor bearbeiten. Wird der ServiceCenter-Server auf einer Windows-Plattform ausgeführt, haben Sie auch die Möglichkeit, die Datei mithilfe des Konfigurationsassistenten zu bearbeiten. (Öffnen Sie dazu das Windows-Startmenü, und wählen Sie **Programme** > **ServiceCenter Server** > **Configure Server** (Server konfigurieren).

In folgenden Fällen müssen Sie die ServiceCenter-Initialisierungsdatei bearbeiten:

- *Einrichten des Servers für andere Sprachen als Englisch* auf Seite 106
- *Aktualisieren des ServiceCenter-Autorisierungs-codes* auf Seite 106

## Einrichten des Servers für andere Sprachen als Englisch

Sie können die Standardsprache Englisch ändern, indem Sie die ServiceCenter-Initialisierungsdatei in einem Texteditor bearbeiten.

### So ändern Sie die Standardsprache

- 1 Öffnen Sie mit einem Textverarbeitungsprogramm die Initialisierungsdatei von ServiceCenter, die sich in dem ServiceCenter-Verzeichnis **RUN** befindet.
- 2 Suchen Sie den Parameter `language:` und ersetzen Sie den ISO-Code für Englisch durch den Code für die gewünschte Sprache.
- 3 Speichern Sie die Änderungen und schließen Sie die Datei.

Eine Liste der unterstützten Sprachen finden Sie in der Kompatibilitätsmatrix auf der Kundendienst-Website unter <http://support.peregrine.com>.

## Aktualisieren des ServiceCenter-Autorisierungscode

Zum Ausführen von ServiceCenter benötigen Sie einen Autorisierungscode. Wenn Sie eine Testversion von ServiceCenter verwenden, steht Ihnen ein temporärer Autorisierungscode zur Verfügung, dessen Gültigkeit an einem bestimmten Datum abläuft. Geben Sie den neuen Autorisierungscode an, indem Sie die Datei `sc.ini` bearbeiten oder den Assistenten zur Serverkonfiguration ausführen. Verfügen Sie nicht über einen Autorisierungscode, wenden Sie sich an den Kundendienst.

### So ändern Sie den ServiceCenter-Autorisierungscode:

- 1 Öffnen Sie mit einem Textverarbeitungsprogramm die Initialisierungsdatei von ServiceCenter, die sich in dem ServiceCenter-Verzeichnis **RUN** befindet.
- 2 Suchen Sie den Parameter `auth` und geben Sie den vom Kundendienst bereitgestellten Autorisierungscode ein.

- 3 Wenn Sie eine Named Users-Lizenz verwenden, aktivieren Sie die entsprechenden Benutzer, indem Sie eine der nachfolgend beschriebenen Methoden verwenden. Wenn Sie eine Floating Users-Lizenz verwenden, fahren Sie mit Schritt 4 fort.
  - Kennzeichnen Sie jeden einzelnen Bedienerdatensatz als „Named User“. Detaillierte Anweisungen zu diesem Verfahren finden Sie unter *Definieren eines Bearbeiters als Named User - Vorgehensweise* in der Online-Hilfe für *Systemverwalter*.
  - Erstellen Sie eine vollständige Liste der Named Users. Eine genaue Beschreibung des Erstellvorgangs finden Sie unter *Erstellen einer Autorisierungsdatei für Named Users - Vorgehensweise* in der Online-Hilfe für *Systemverwalter*.
- 4 Speichern Sie die Änderungen und schließen Sie die Datei.



# 6 Hilfeserver

## KAPITEL

Sie können den ServiceCenter-Hilfeserver auf einem Windows-System installieren. In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die Installationsanforderungen sowie die Installation des Hilfeservers. Weitere Informationen über das Starten und Beenden des Hilfeservers finden Sie unter *Verwalten von ServiceCenter* in der Online-Hilfe.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- *Überblick über den ServiceCenter-Hilfeserver* auf Seite 110
- *Installieren des Hilfeservers unter Windows* auf Seite 111
- *Zugreifen auf den Hilfeserver* auf Seite 117

# Überblick über den ServiceCenter-Hilfeserver

Der ServiceCenter-Hilfeserver ist eine optionale Serverkomponente, die einen zentralen Ort zum Speichern und Zugreifen auf alle Hilfedateien bereitstellt. Der Server umfasst einen integrierten Webserver, der es Benutzern ermöglicht, über einen Windows-Client, einen Webclient oder direkt über einen Web-Browser auf die ServiceCenter-Dokumentation zuzugreifen.

## Hinweise zur Installation

Die Installation des ServiceCenter-Hilfeservers kann aus den folgenden Gründen vorteilhaft sein:

- Die Größe der Windows-Client-Installationen wird verringert. Standardmäßig wird bei Windows-Client-Installationen die gesamte Dokumentation auf das Client-System kopiert. Sie können die Größe der Client-Installationen verringern, indem Sie Windows-Clients mit dem Redeployment-Werkzeug so vorkonfigurieren, dass sie einen Hilfeserver verwenden.
- Sie können angepasste Versionen der ServiceCenter-Dokumentation bereitstellen. Dazu bearbeiten Sie die auf dem Hilfeserver gespeicherten Hilfedateien und stellen Sie über den integrierten Webserver bereit. Auf allen mit dem Hilfeserver verbundenen Clients werden automatisch die angepassten Hilfedateien angezeigt.
- Reduzierung der für die Aktualisierung erforderlichen Schritte. Wenn Sie einen zentralen Hilfeserver verwenden, wird die Aktualisierung der Dokumentation vereinfacht, da entsprechende Änderungen nur an einer Stelle vorgenommen werden müssen.

## Bekannte Probleme

Die folgenden Punkte sind bei Verwendung des ServiceCenter-Hilfeservers zu beachten:

- Der Server kann nur Dokumentation in bestehenden Plug-Ins bereitstellen. Das heißt, Sie müssen Themen in bestehenden Plug-Ins hinzufügen oder bearbeiten.

- Nur Windows-Clients, die auf einem anderen Computer als dem Helpserver installiert sind, können den Helpserver verwenden. Um den Helpserver auf dem Servercomputer zu testen, geben Sie im Browser folgende Zeile ein:  
`http://localhost/help/`

## Installieren des Helpservers unter Windows

Die Installationsroutine des Helpservers verwendet die Microsoft Installer (MSI)-Technologie. Nach Abschluss der Installation müssen Sie ggf. die Servereinstellungen mit dem Assistent zum Konfigurieren des Helpservers konfigurieren.

### Installationsanforderungen

- Windows 2000 oder Windows 2003
- Aktuellste Windows-Updates für das Betriebssystem
- 210 MB Speicherplatz
- Mindestens 256 MB Arbeitsspeicher (RAM) (empfohlen)
  - Für Testzwecke sind 128 MB Arbeitsspeicher ausreichend
  - Für Produktionszwecke sollte die Menge des Arbeitsspeichers auf Grundlage der erwarteten Auslastung berechnet werden
- Ein verfügbarer Kommunikationsanschluss für den Listener der HTTP-Verbindungsanforderungen. Der Standardkommunikationsanschluss ist 80.
- Eine der folgenden Java-Komponenten:

Betriebssystem	Zu installierende Java-Komponente
Windows XP	Java Virtual Machine-Plug-In (JVM)
Alle weiteren Betriebssysteme	Java Runtime Environment (JRE) von Sun

## Einrichten des ServiceCenter-Hilfeservers

Führen Sie die folgenden Schritte zur Installation des ServiceCenter-Hilfeservers durch.

### So installieren Sie den Hilfeserver:

- 1 Melden Sie sich am Windows-Server als Benutzer mit lokalen Administratorrechten an.
- 2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei `setup.exe`.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

```
D:\>setup
```

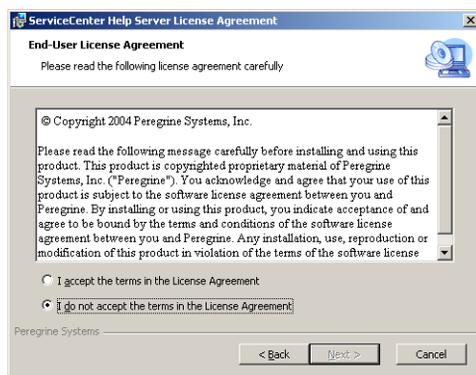
wobei D das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.



- 3 Klicken Sie auf **Hilfeserver installieren** (Install Help Server).  
Der Setup-Assistent für den ServiceCenter-Hilfeserver wird geöffnet.

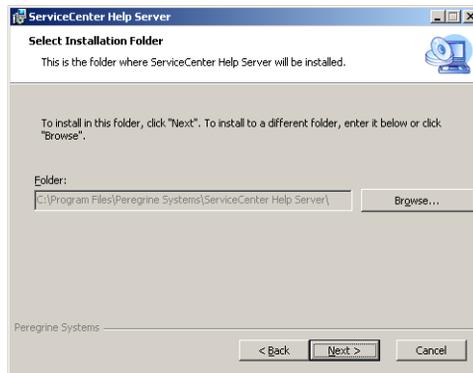


- 4 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um die Lizenzvereinbarung zu lesen und zu akzeptieren.

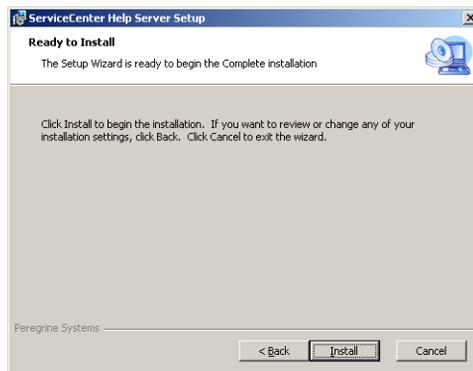


- 5 Wählen Sie die Option **Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an** (I accept the terms in the License Agreement).  
Anschließend wird die Schaltfläche **Weiter** (Next) verfügbar.

- 6 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um fortzufahren.  
Die Seite **Installationsordner auswählen** (Select Installation Folder) wird geöffnet.

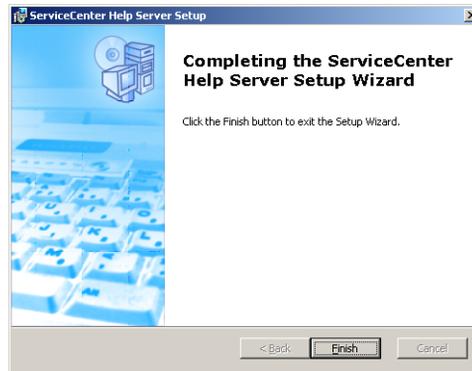


- 7 Geben Sie den Pfad zu dem Verzeichnis ein, in dem Sie den Hilfeserver installieren möchten.
- 8 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um fortzufahren.  
Die Seite **Zur Installation bereit** (Ready to Install) wird angezeigt.



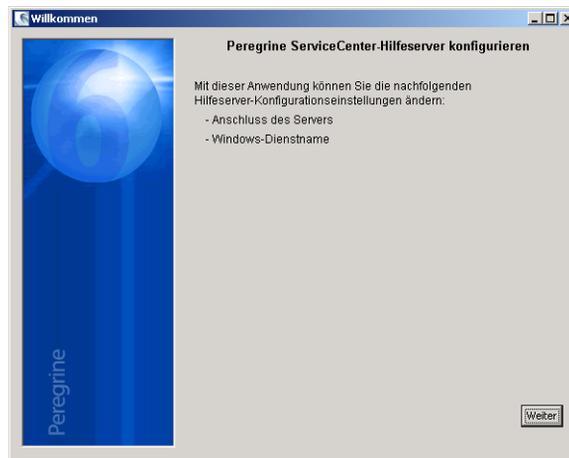
9 Klicken Sie auf **Installieren** (Install).

Der Assistent installiert den Helpserver auf dem System.

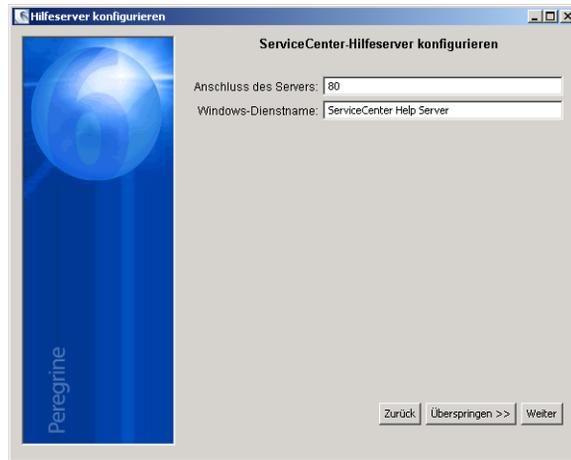


10 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish).

Der Assistent zum Konfigurieren des Peregrine-Hilfservers wird geöffnet.



- 11 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.  
Die Seite **ServiceCenter-Hilfeserver konfigurieren** wird geöffnet.



- 12 Gehen Sie folgendermaßen vor:
- Klicken Sie auf **Überspringen**, um die Standardkonfigurationseinstellungen zu verwenden.
  - Aktualisieren Sie bei Bedarf die folgenden Parameter:

Parameter	Standardwert	Beschreibung
Anschluss des Servers	80	Dieser Parameter legt den Kommunikationsanschluss fest, den der Hilfeserver für eingehende HTTP-Anfragen verwendet.
Windows-Dienstname	ServiceCenter-Hilfeserver	Dieser Parameter legt den Namen des Windows-Dienstes fest, den der Hilfeserver verwendet.

- 13 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.  
Die Seite **ServiceCenter-Hilfeserver konfigurieren** wird geöffnet.



- 14 Wählen Sie die Option **Windows-Dienst installieren**.  
15 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Der Assistent konfiguriert den Hilfeserver und installiert den Windows-Dienst.

## Zugreifen auf den Hilfeserver

Sie können auf den Hilfeserver über folgende Schnittstellen zugreifen:

- Windows-Client
- Webclient
- Webbrowser

## Zugreifen auf den Hilfeserver unter Verwendung des Windows-Clients

Standardmäßig verwenden die Windows-Clients die lokale, auf dem Windows-Client installierte Online-Hilfe. Damit diese Clients die Online-Hilfe des Hilfeservers verwenden, müssen Sie die Einstellungen des Windows-Clients ändern und den Hostnamen sowie den Kommunikationsanschluss des Hilfeservers angeben.

So legen Sie fest, dass ein Windows-Client die Online-Hilfe des Helpservers verwenden soll:

- 1 Melden Sie sich am Windows-Client an.
- 2 Klicken Sie auf **Fenster > Benutzervorgaben**.  
Das Fenster **Benutzervorgaben** wird geöffnet.
- 3 Klicken Sie auf den Knoten **Hilfe**, um ihn zu erweitern.
- 4 Klicken Sie auf **Helpserver**.
- 5 Geben Sie die folgenden Daten ein:
  - Hostname oder IP-Adresse des Helpservers
  - Kommunikationsanschluss des Helpservers
- 6 Klicken Sie auf **OK**.

Der Windows-Client verwendet jetzt die Online-Hilfe des Helpservers.

## Zugreifen auf den Helpserver unter Verwendung des Webclients

Standardmäßig steht in Webclients keine Online-Hilfe zur Verfügung. Damit diese Clients die Online-Hilfe des Helpservers verwenden, müssen Sie die Einstellungen des Webclients in der Konfigurationsdatei **web.xml** ändern und den Hostnamen sowie den Kommunikationsanschluss des Helpservers angeben.

So legen Sie fest, dass ein Webclient die Online-Hilfe des Helpservers verwenden soll:

- 1 Melden Sie sich an dem Server an, auf dem der Web Tier installiert ist.
- 2 Öffnen Sie die Datei **web.xml** im Ordner **sc/WEB-INF** der Anwendungsserver-Installation.
- 3 Geben Sie die folgenden Daten ein:
  - **sc.helpserverhost** – Hostname oder IP-Adresse des Helpservers
  - **sc.helpserverport** – Kommunikationsanschluss des Helpservers
- 4 Speichern Sie die Datei **web.xml**.

Der Webclient verwendet jetzt die Online-Hilfe des Helpservers.

## Zugreifen auf den Hilfeserver unter Verwendung eines Browsers

Sie können die Online-Hilfe des Hilfeservers in einem kompatiblen Webbrowser anzeigen, indem Sie den folgenden URL im Browser eingeben:

`http://<Hilfeserver-Host>:<Hilfeserver-Anschluss>/help/`

Geben Sie für *<Hilfeserver-Host>* den Namen oder die IP-Adresse des Hilfeservers ein, zu dem Sie eine Verbindung herstellen möchten.

Geben Sie für *<Hilfeserver-Anschluss>* den Kommunikationsanschluss des Hilfeservers ein, zu dem Sie eine Verbindung herstellen möchten. Sie müssen den Anschluss nicht angeben, wenn Sie den Standardanschluss 80 (HTML) verwenden.



# 7 Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte

KAPITEL

Sie können das mit ServiceCenter ausgelieferte Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte auf einem Windows-System oder UNIX-System installieren. In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die Installationsanforderungen sowie die Installation des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- *Überblick über das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte* auf Seite 122
- *Installation des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte unter Windows* auf Seite 122
- *Erstellen eines Aktualisierungsstandorts* auf Seite 126

# Überblick über das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte

Bei dem Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte handelt es sich um eine optionale Komponente, mit der Sie einen Aktualisierungsstandort erstellen, den die ServiceCenter Windows-Clients beim Starten auf Programmaktualisierungen hin überprüfen können.

---

**Wichtig:** Damit die Windows-Clients den Aktualisierungsstandort verwenden können, müssen Sie diese zuerst mit dem Client Packaging-Dienstprogramm anpassen. Siehe *Client Packaging-Dienstprogramm* auf Seite 133.

---

## Installation des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte unter Windows

Die Installationsroutine des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte verwendet die Microsoft Installer (MSI)-Technologie. Nach Abschluss der Installation können Sie die Einstellungen des Aktualisierungsstandorts unter Verwendung des Dienstprogramms vornehmen.

### Installationsanforderungen

- Windows 2000 oder Windows 2003
- Aktuellste Windows-Updates für das Betriebssystem
- 40 MB Speicherplatz
- Mindestens 256 MB Arbeitsspeicher (RAM) (empfohlen)
  - Für Testzwecke sind 128 MB Arbeitsspeicher ausreichend
  - Für Produktionszwecke sollte die Menge des Arbeitsspeichers auf Grundlage der erwarteten Auslastung berechnet werden
- Angepasste Windows-Clients, bei denen die folgende Option aktiviert ist:
  - Dynamische Aktualisierung aktivieren

- Zugang zu einem Webserver mit
  - gültigem virtuellem Verzeichnis
  - Netzwerkzugang zu den ServiceCenter Windows-Clients
  - CA-Zertifikat (optionale Komponente für Verbindungen über HTTPS)

**Hinweis:** Installieren Sie das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte auf dem Windows-Server, auf dem bereits der ServiceCenter Web Tier installiert ist, da die Installation einen Webserver erfordert.

## Einrichten des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte zu installieren.

**So installieren Sie das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte:**

- 1 Melden Sie sich am Windows-Server als Benutzer mit lokalen Administratorrechten an.
- 2 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Servers ein.

Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die Autorun-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:

- Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei `setup.exe`.
- Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:

```
D:\>setup
```

wobei D das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.

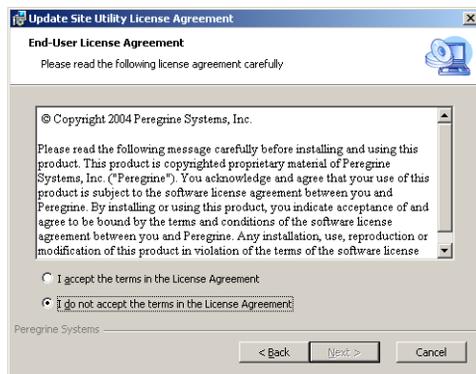


- 3 Klicken Sie auf **Dienstprogramm für Aktualisierungsstandort installieren** (Install Update Site Utility).

Der Setup-Assistent des ServiceCenter-Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte wird geöffnet.



- 4 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um die Lizenzvereinbarung zu lesen und zu akzeptieren.

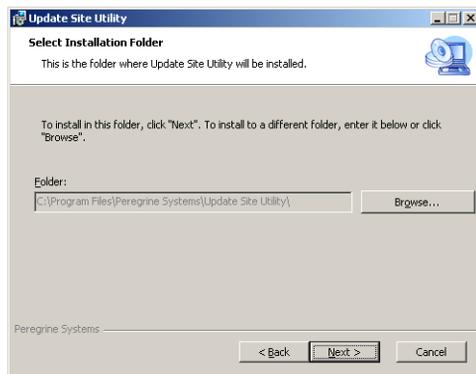


- 5 Wählen Sie die Option **Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an** (I accept the terms in the License Agreement).

Anschließend wird die Schaltfläche **Weiter** (Next) verfügbar.

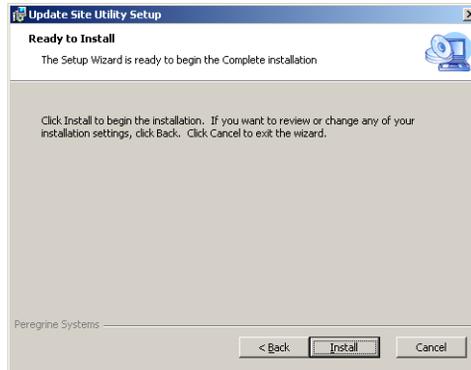
- 6 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um fortzufahren.

Die Seite **Installationsordner auswählen** (Select Installation Folder) wird geöffnet.

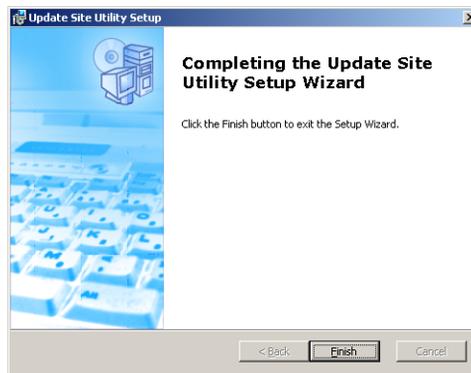


- 7 Geben Sie den Pfad zu dem Verzeichnis ein, in dem Sie das Programm installieren möchten.

- 8 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um fortzufahren.  
Die Seite **Zur Installation bereit** (Ready to Install) wird angezeigt.



- 9 Klicken Sie auf **Installieren** (Install).  
Der Assistent installiert das Dienstprogramm auf dem System.



- 10 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish).

## Erstellen eines Aktualisierungsstandorts

Zum Erstellen eines Aktualisierungsstandorts müssen Sie die Windows-Client-Updates von der Peregrine-Kundendienst-Website herunterladen und dann einen lokalen Webserver konfigurieren, über den die Updates für die Windows-Clients bereitgestellt werden.

## Herunterladen der Windows-Client-Updates

Die Archive mit den ServiceCenter Windows-Client-Updates werden bereitgestellt

- auf der ServiceCenter-Installations-CD  
Dieses Archiv enthält die freigegebene Version des Windows-Clients. Dieses Archiv können Sie zum Erstellen eines Aktualisierungsstandorts verwenden, bevor Sie die neuesten Updates bereitstellen.
- auf der Kundendienst-Website von Peregrine  
Auf dieser Website finden Sie ein Archiv mit den neuesten Updates und Änderungen des Windows-Clients.

Jedes Update wird in Format eine zip-Datei bereitgestellt, die Sie herunterladen und anschließend mit dem Konfigurationsassistent des Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte verteilen können.

## Aktualisieren der Standortkonfiguration

Führen Sie die folgenden Schritte zum Erstellen eines Aktualisierungsstandorts für Windows-Clients durch.

### So erstellen Sie einen Aktualisierungsstandort:

- 1 Klicken Sie auf **Start > Programme > Update Site Utility > Update Site Utility**.

Der Assistent zum Konfigurieren des Peregrine-Dienstprogramms für Aktualisierungsstandorte wird geöffnet.



- 2 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

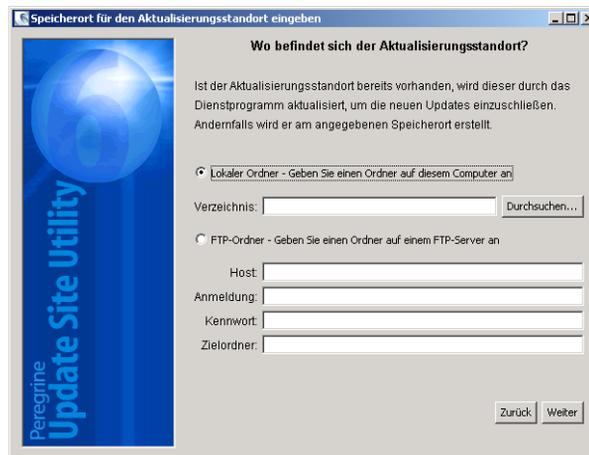
Die Seite **Wo befinden sich die neuen, bereitzustellenden Updates?** wird angezeigt.



- 3 Geben Sie den Pfad zum Archiv mit dem ServiceCenter Windows-Client-Update ein, oder wählen Sie ihn aus.

- 4 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Die Seite **Wo befindet sich der Aktualisierungsstandort?** wird angezeigt.



## 5 Gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie auf **Lokaler Ordner**, um das virtuelle Verzeichnis des lokalen Webservers auszuwählen, in dem Sie den ServiceCenter-Aktualisierungsstandort installieren möchten.
- Klicken Sie auf **FTP-Ordner**, um das virtuelle Verzeichnis des Remote-Webservers auszuwählen, in dem Sie den ServiceCenter-Aktualisierungsstandort installieren möchten.

Feld	Beschreibung
Host:	Geben Sie den Netzwerknamen des Remote-Webserver-Hosts ein.
Anmeldung	Geben Sie den Benutzernamen ein, mit dem Sie eine FTP-Verbindung zu dem Remote-Webserver herstellen möchten.
Kennwort	Geben Sie ggf. das Kennwort für die FTP-Verbindung zum Remote-Webserver ein.
Zielordner	Geben Sie den Pfad zum Remote-Webserver ein, auf dem Sie den ServiceCenter-Aktualisierungsstandort installieren möchten.

## 6 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Die Seite URL des Aktualisierungsstandorts wird angezeigt.

URL des Aktualisierungsstandorts eingeben

**URL des Aktualisierungsstandorts**

Über welchen URL stellen die Clients die Verbindung zum Aktualisierungsstandort her? (Beispiel "http://mycompany/updates")

URL:

Zurück Weiter

- 7 Geben Sie den URL ein, den die ServiceCenter Windows-Clients für die Suche nach Programmaktualisierungen verwenden sollen.

---

**Wichtig:** Der URL muss dem URL entsprechen, den Sie im Client Packaging-Dienstprogramm zur Verwendung der Option für dynamische Updates angeben. Siehe *Packen der Clients mit dem Client Packaging-Dienstprogramm* auf Seite 143.

---

**Hinweis:** Verfügt der Webserver über ein CA-Zertifikat, kann der URL ebenfalls eine SSL-Verbindung verwenden.

- 8 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Die Seite **Aktualisierungsstandort erstellen oder aktualisieren** wird angezeigt.



**9** Klicken Sie auf **Standort erstellen**.

Der Assistent erstellt den Aktualisierungsstandort und macht ihn am angegebenen Speicherort verfügbar. Nach Abschluss des Vorgangs wird ein Bestätigungsfenster geöffnet.



**10** Klicken Sie auf **OK**.

ServiceCenter Windows-Clients können nun diesen Standort verwenden, um beim Programmstart nach den neuesten Updates zu suchen.



# 8

## Client Packaging-Dienstprogramm

### KAPITEL

Sie können das mit ServiceCenter ausgelieferte Client Packaging-Dienstprogramm auf einem Windows-System installieren. In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die Installationsanforderungen sowie die Installation des Client Packaging-Dienstprogramms.

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- *Überblick über das ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm* auf Seite 134
- *Installation des Client Packaging-Dienstprogramms unter Windows* auf Seite 136
- *Anpassen der vom Windows-Client verwendeten Grafiken* auf Seite 141
- *Packen der Clients mit dem Client Packaging-Dienstprogramm* auf Seite 143

# Überblick über das ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm

Das ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm ist eine optionale Komponente zur Erstellung eines Windows-Installationsprogramms, mit dem Sie angepasste Windows-Client-Versionen bereitstellen können. Mit dem ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm können Sie die nachfolgenden Änderungen an Windows-Client-Einstellungen vornehmen:

- Bildschirm, der beim Starten des ServiceCenter Windows-Clients angezeigt wird
- Name des ServiceCenter-Dienstleisters – zum Beispiel Peregrine Systems, Inc.
- Name der ServiceCenter-Anwendung – zum Beispiel ServiceCenter
- Speicherort der Anwendungsgrafiken und -symbole
- Aktualisierungsstandort, den Windows-Clients nach Programmaktualisierungen durchsuchen können
- Adresse des Hilfeservers, auf dem Windows-Clients auf die Hilfe zugreifen können
- Änderungen, die der Verwalter im Windows-Client speichert, bevor er das Client Packaging-Dienstprogramm startet:
  - Liste der verfügbaren Verbindungen
  - Standardverbindung
  - Einstellungen, die über den Befehl **Fenster > Benutzervorgaben** vorgenommen werden
  - Ansicht des Systemnavigators (angezeigt oder ausgeblendet)
  - Ansichten, die in den einzelnen Perspektiven verfügbar sind
  - Größe und Platzierung der Ansichten auf dem Bildschirm innerhalb der Perspektiven

---

**Wichtig:** Das Client Packaging-Dienstprogramm kann nicht bereits installierte Windows-Clients mit den vorgenommenen Änderungen aktualisieren. Wenn Sie bestehende Windows-Clients aktualisieren möchten, müssen Sie diese zuerst deinstallieren und anschließend erneut mit der erstellten MSI-Datei installieren.

---

**Hinweis:** Passen Sie den Windows-Client zuerst unter Verwendung des Client Packaging-Dienstprogramms an, bevor Sie ihn für das gesamte Unternehmen verfügbar machen.

**Hinweis:** Das Client Packaging-Dienstprogramm übernimmt nur Änderungen, die direkt in der Benutzeroberfläche des Windows-Clients oder innerhalb des Dienstprogramms selbst vorgenommen werden. Das heißt, Änderungen, die in den Initialisierungsdateien des Windows-Clients vorgenommen werden, werden nicht berücksichtigt.

## Hinweise zur Installation

Die Installation des ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramms kann aus den folgenden Gründen vorteilhaft sein:

- Bereitstellung angepasster Windows-Client-Versionen. Mit dem Client Packaging-Dienstprogramm können Windows-Clients zur Verwendung angepasster Einstellungen und Grafiken konfiguriert werden.
- Reduzierung der Anpassungsschritte. Bei Verwendung des Client Packaging-Dienstprogramms muss nicht jeder Windows-Client einzeln angepasst werden.

## Bekannte Probleme

Die folgenden Punkte sind bei Verwendung des ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramms zu beachten:

- Sie müssen die Grafiken anpassen, bevor Sie das Client Packaging-Dienstprogramm starten. Sie können innerhalb des Programms zwar den Speicherort ändern; eine direkte Bearbeitung der Grafiken ist jedoch nicht möglich.
- Das Client Packaging-Dienstprogramm ändert die Windows-Client-Installation und konfiguriert die ursprüngliche Windows-Client-Installationsdatei, um die Änderungen zu übernehmen, die Sie vor dem Erstellen der angepassten Microsoft Installer-Datei (MSI) vorgenommen haben.

- Wenn Sie den angepassten Windows-Client mit einer vordefinierten SSL-Verbindung bereitstellen, werden Sie in einer Fehlermeldung darauf hingewiesen, dass kein vertrauenswürdige Zertifikat gefunden werden kann, sofern für den angepassten Client ein anderer Installationspfad verwendet wird als für den ursprünglichen Client. Die Client-Verbindung kann dann durch Angabe des richtigen Pfads zur CA-Zertifikatsdatei wieder hergestellt werden.

## Installation des Client Packaging-Dienstprogramms unter Windows

Die Installationsroutine des Client Packaging-Dienstprogramms verwendet die Microsoft Installer (MSI)-Technologie. Nach Abschluss der Installation können Sie die Windows-Client-Einstellungen unter Verwendung des Dienstprogramms vornehmen.

### Installationsanforderungen

- Windows 2000 oder Windows 2003
- Aktuellste Windows-Updates für das Betriebssystem
- 40 MB Speicherplatz
- Mindestens 256 MB Arbeitsspeicher (RAM) (empfohlen)
  - Für Testzwecke sind 128 MB Arbeitsspeicher ausreichend
  - Für Produktionszwecke sollte die Menge des Arbeitsspeichers auf Grundlage der erwarteten Auslastung berechnet werden
- Zugriff auf eine ServiceCenter-Windows-Client-Installation

## Einrichten des ServiceCenter-Client Packaging-Dienstprogramms

Führen Sie die folgenden Schritte zur Installation des ServiceCenter-Client Packaging-Dienstprogramms durch.

### So installieren Sie das Client Packaging-Dienstprogramm:

- 1 Melden Sie sich an Windows als Benutzer mit lokalen Administratorrechten an.
- 2 Starten Sie den Windows-Client, und nehmen Sie die Änderungen vor, die Sie mit dem Client Packaging-Dienstprogramm für andere Clients bereitstellen möchten.  
Sie können beispielsweise Einstellungen unter Verwendung des Befehls **Fenster > Benutzervorgaben** vornehmen.
- 3 Beenden Sie den Windows-Client.  
Die vorgenommenen Änderungen werden durch das Client Packaging-Dienstprogramm in die benutzerdefinierte Installationsdatei übernommen.
- 4 Legen Sie die ServiceCenter-Installations-CD-ROM in das entsprechende Laufwerk des Windows-Systems ein.  
Wenn Sie die Installation auf einem System durchführen, auf dem die **Autorun**-Funktion aktiviert ist, wird der CD-Browser automatisch gestartet. Andernfalls können Sie den Browser auf eine der folgenden Arten starten:
  - Navigieren Sie im Windows-Explorer zum CD-ROM-Verzeichnis. Doppelklicken Sie auf die Datei **setup.exe**.
  - Starten Sie die ServiceCenter-Installation über die Windows-Eingabeaufforderung. Geben Sie Folgendes ein:  
`D:\>setup`

wobei D das CD-ROM-Laufwerk angibt. Ersetzen Sie D durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM-Laufwerks.

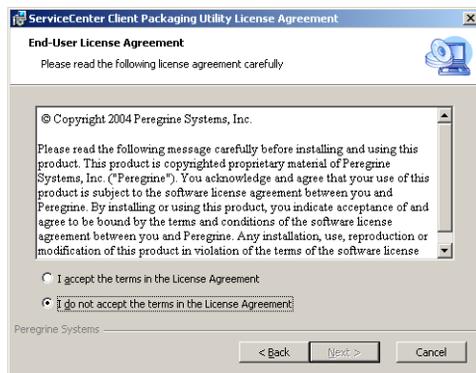


- 5 Klicken Sie auf **Client Packaging-Dienstprogramm installieren** (Install Client Packaging Utility).

Der Setup-Assistent des ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramms wird geöffnet.



- 6 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um die Lizenzvereinbarung zu lesen und zu akzeptieren.

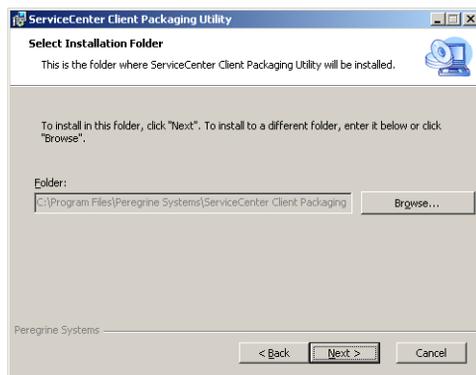


- 7 Wählen Sie die Option **Ich nehme die Bedingungen der Lizenzvereinbarung an** (I accept the terms in the License Agreement).

Anschließend wird die Schaltfläche **Weiter** (Next) verfügbar.

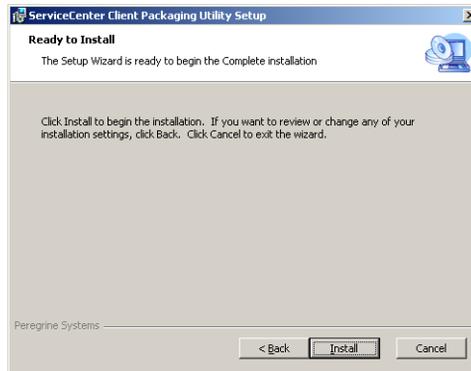
- 8 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um fortzufahren.

Die Seite **Installationsordner auswählen** (Select Installation Folder) wird geöffnet.



- 9 Geben Sie den Pfad zu dem Verzeichnis ein, in dem Sie das Client Packaging-Dienstprogramm installieren möchten.

- 10 Klicken Sie auf **Weiter** (Next), um fortzufahren.  
Die Seite **Zur Installation bereit** (Ready to Install) wird angezeigt.



- 11 Klicken Sie auf **Installieren** (Install).  
Der Assistent installiert das Dienstprogramm auf dem System.



- 12 Klicken Sie auf **Fertig stellen** (Finish).

# Anpassen der vom Windows-Client verwendeten Grafiken

Sie können die vom Windows-Client verwendeten Grafiken durch eigene Grafiken ersetzen, indem Sie diese an einem der beiden folgenden Speicherorte ablegen:

- Lokaler Ordner
- Virtuelles Verzeichnis des Webservers

## Bereitstellen benutzerdefinierter Grafiken in einem lokalen Ordner

Führen Sie die folgenden Schritte durch, um benutzerdefinierte Grafiken im angepassten Client zu verwenden. Wenn Sie diese Methode für das Bereitstellen benutzerdefinierter Grafiken wählen, erhöht sich der Speicherplatz, der vom ServiceCenter Windows-Client auf der Festplatte benötigt wird, da zusätzlich zu den eigenen Grafiken auch die standardmäßigen Grafiken installiert werden.

**So stellen Sie benutzerdefinierte Grafiken in einem lokalen Ordner bereit:**

- 1 Kopieren Sie die Grafiken des ServiceCenter-Clients in einen temporären Ordner.

Die Grafiken des ServiceCenter-Clients befinden sich im nachfolgenden Ordner:

```
<Installationspfad des Windows-Clients>\ServiceCenter Client\plugins\  
com.peregrine.eclipse.user_6.0.0.<Build>\icons\obj16
```

- 2 Bearbeiten Sie die gewünschten Grafiken im temporären Ordner.  
Siehe *Richtlinien und Hinweise für das Bearbeiten von Grafiken* auf Seite 143.
- 3 Entfernen Sie alle nicht angepassten Grafiken aus dem temporären Ordner.
- 4 Starten Sie das Client Packaging-Dienstprogramm, und wählen Sie die Option für das lokale Verzeichnis mit den Grafiken.

Das Dienstprogramm erstellt den folgenden neuen Ordner in der ServiceCenter-Client-Installation:

```
<Installationspfad des Windows-Clients>\ServiceCenter Client\plugins\  
com.peregrine.eclipse.user_6.0.0.<Build>\branded\obj16
```

- 5 Kopieren Sie die angepassten Grafiken in den Ordner `branded\obj16`.  
**Hinweis:** Sie können die Grafiken in den lokalen Ordner kopieren, während das Client Packaging-Dienstprogramm ausgeführt wird.
- 6 Packen Sie die Client-Installation in eine benutzerdefinierte Installer-Datei.

## Bereitstellen benutzerdefinierter Grafiken im virtuellen Verzeichnis des Webservers

Führen Sie die folgenden Schritte durch, um benutzerdefinierte Grafiken über einen zentralen Webserver bereitzustellen. Diese Option des Bereitstellens angepasster Grafiken erhöht nicht den Festplattenspeicherbedarf des ServiceCenter Windows-Clients. Zusätzlich dazu werden alle Änderungen, die Sie an den Grafiken auf dem Webserver vornehmen, automatisch in die Windows-Clients übernommen.

**So stellen Sie benutzerdefinierte Grafiken im virtuellen Verzeichnis des Webservers bereit:**

- 1 Erstellen Sie auf dem Webserver ein virtuelles Verzeichnis zum Speichern der angepassten Grafiken.
- 2 Kopieren Sie die Grafiken des ServiceCenter-Clients in einen temporären Ordner.

Die Grafiken des ServiceCenter-Clients befinden sich im nachfolgenden Ordner:

```
<Installationspfad des Windows-Clients>\ServiceCenter Client\plugins\  
com.peregrine.eclipse.user_6.0.0.<Build>\icons\obj16
```

- 3 Bearbeiten Sie die gewünschten Grafiken im temporären Ordner.  
 Siehe *Richtlinien und Hinweise für das Bearbeiten von Grafiken* auf Seite 143.
- 4 Entfernen Sie alle nicht angepassten Grafiken aus dem temporären Ordner.
- 5 Kopieren Sie die angepassten Grafiken in das virtuelle Verzeichnis auf dem Webserver.
- 6 Starten Sie das Client Packaging-Dienstprogramm, und wählen Sie die Option für das virtuelle Verzeichnis auf dem Webserver.  
 Das Programm konfiguriert den ServiceCenter-Client so, dass der URL auf das virtuelle Verzeichnis auf dem Webserver verweist.

## Richtlinien und Hinweise für das Bearbeiten von Grafiken

Für das Anpassen der Grafiken gelten die folgenden Richtlinien und Hinweise:

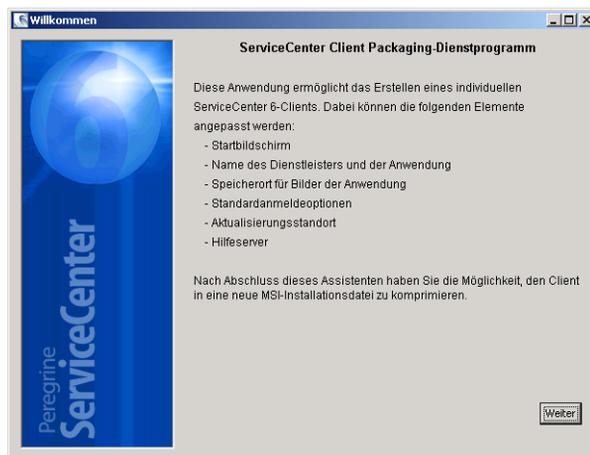
- Die Namen der angepassten Grafiken dürfen nicht geändert werden.
- Der relative Pfad (Ordner **icons/obj16**) muss bei den angepassten Grafiken beibehalten werden.
- Die angepassten Grafiken müssen nur im Ordner **branded/obj16** gespeichert werden. Findet der ServiceCenter-Client im Ordner **branded/obj16** keine angepasste Grafik, wird die Standardgrafik aus dem Ordner **icons/obj16** verwendet.
- Durch das Bereitstellen der angepassten Grafiken auf dem Webserver werden die Grafiken auf dem Client automatisch aktualisiert, ohne dass Sie den Windows-Client erneut installieren müssen.

## Packen der Clients mit dem Client Packaging-Dienstprogramm

Bevor Sie das Client Packaging-Dienstprogramm verwenden können, müssen Sie einen Windows-Client installieren. Führen Sie die folgenden Schritte zum Packen eines Windows-Clients in eine MSI-Datei durch.

So packen Sie einen Windows-Client in eine MSI-Datei:

- 1 Klicken Sie auf **Start > Programme > ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm > ServiceCenter Client Packaging Utility**. Das Client Packaging-Dienstprogramm wird geöffnet.



- 2 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.  
Die Seite **ServiceCenter-Installationsverzeichnis angeben** wird geöffnet.



- 3 Geben Sie den Pfad zu einer bestehenden ServiceCenter Windows-Client-Installation ein, oder wählen Sie ihn aus.
- 4 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.  
Die Seite **Bild des Startbildschirms ändern** wird angezeigt.



5 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Klicken Sie auf **Überspringen**, um die Standardgrafik zu verwenden.
- Geben Sie den Pfad zur gewünschten Grafik des Startbildschirms ein, oder wählen Sie ihn aus.

Die Grafik des Standardstartbildschirms heißt `splash.bmp` und befindet sich im folgenden Ordner:

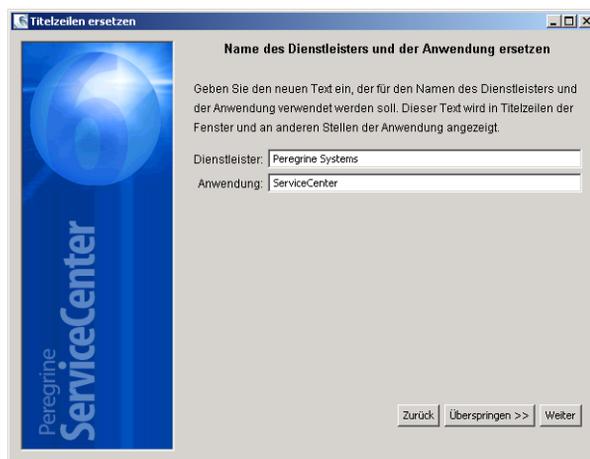
```
<Speicherort der Installation>\ServiceCenter Client\plugins\  
com.peregrine.eclipse.user_6.0.0.0<Datum>
```

Beachten Sie die folgenden Richtlinien für das Bearbeiten der Grafik des Startbildschirms:

- Der ursprüngliche Dateiname darf nicht geändert werden.
- Die Grafik muss im Windows-Bitmap-Dateiformat (BMP) gespeichert werden.
- Die Grafik muss ungefähr die folgenden Maße haben: 500 \* 330 Pixel (Breite \* Höhe). Grafiken, die diese Maße überschreiten, werden durch das Client Packaging-Dienstprogramm abgeschnitten.

6 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Die Seite **Name des Dienstleisters und der Anwendung** ersetzen wird angezeigt.

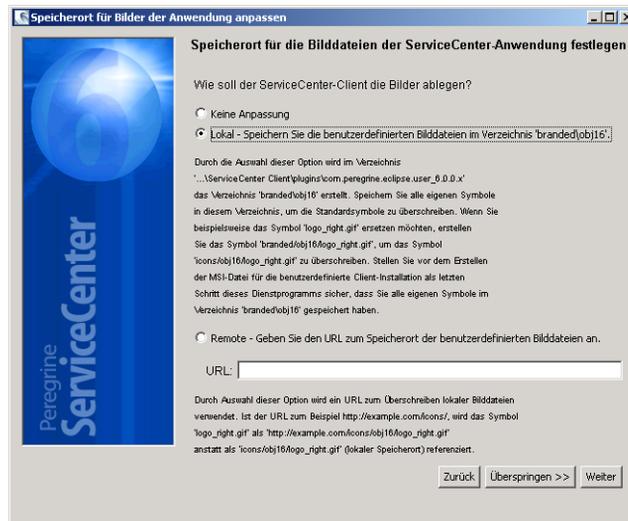


## 7 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Klicken Sie auf **Überspringen**, um die Standardangaben der Anwendung zu verwenden.
- Geben Sie den Text ein, den Sie für die folgenden Felder verwenden möchten:
  - Dienstleister: Geben Sie den Namen des Unternehmens ein, der in der Windows-Client-Benutzeroberfläche angezeigt werden soll. Der Standardname ist Peregrine Systems, Inc.
  - Anwendung: Geben Sie den Namen der Anwendung ein, der in der Windows-Client-Benutzeroberfläche angezeigt werden soll. Der Standardname ist ServiceCenter.

## 8 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Die Seite **Speicherort für die Bilddateien der ServiceCenter-Anwendung festlegen** wird angezeigt.



## 9 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Verwenden Sie die standardmäßigen Anwendungsgrafiken.
  - **Keine Anpassung:** Wählen Sie diese Option, wenn Sie die Standardgrafiken verwenden möchten.
  - Klicken Sie auf **Überspringen**.

- Wählen Sie den Pfad zu den angepassten Grafiken für den Windows-Client aus:
  - **Lokal:** Das Client Packaging-Dienstprogramm erstellt den Ordner \branded\obj16, in dem Sie die Standardgrafiken mit den von Ihnen angepassten Grafiken überschreiben können.
  - **Remote:** Geben Sie einen URL zu dem Verzeichnis ein, in dem sich die Grafiken für den Windows-Client befinden.

Weiterführende Informationen finden Sie im Abschnitt *Anpassen der vom Windows-Client verwendeten Grafiken* auf Seite 141.

- 10 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Die Seite **Standardanmeldeoptionen anpassen** wird angezeigt.



- 11 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Klicken Sie auf **Überspringen**, wenn Sie keine Standardverbindung erstellen möchten.
- Geben Sie die nachfolgenden Informationen für die Standardverbindung ein, die Sie erstellen möchten.

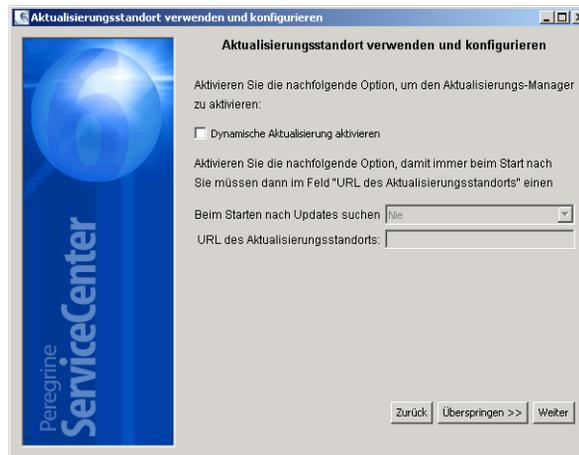
Feld	Beschreibung
Hostname	Geben Sie den Netzwerknamen oder die IP-Adresse des ServiceCenter-Servers an, zu dem der Windows-Client eine Verbindung herstellen soll.
Anschlussnummer	Geben Sie den Kommunikationsanschluss des Listeners an, den ServiceCenter Server für eingehende Verbindungsanforderungen verwendet. Der Standardkommunikationsanschluss ist 12670.

Feld	Beschreibung
Meldungen komprimieren	Wählen Sie die Einstellung <b>true</b> , um Meldungen zu komprimieren, die zwischen dem Windows-Client und ServiceCenter Server ausgetauscht werden. Wählen Sie andernfalls die Einstellung <b>false</b> .
SSL-Verbindung verwenden	Wählen Sie die Einstellung <b>true</b> , um eine SSL-Verbindung für die Kommunikation zwischen dem Windows-Client und ServiceCenter Server zu verwenden. Wählen Sie die Einstellung <b>false</b> , um eine Standardverbindung zu verwenden.
Pfad für CA-Zertifikat	Geben Sie den lokalen Pfad zum CA-Zertifikat für die SSL-Verbindung ein, oder wählen Sie ihn aus. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie keine SSL-Verbindung verwenden.

**Hinweis:** Die Beispiel-CA-Zertifikatdatei `cacerts` befindet sich im folgenden Verzeichnis:  
`<ServiceCenter Client>\plugins\com.peregrine.commons.<Version>`

- 12 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Die Seite **Aktualisierungsstandort verwenden und konfigurieren** wird angezeigt.



13 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Klicken Sie auf **Überspringen**, wenn Sie keine automatischen Aktualisierungen wünschen.
- **Dynamische Aktualisierung aktivieren:** Wählen Sie diese Option, wenn der Aktualisierungsstandort automatisch auf Programmaktualisierungen des Windows-Clients überprüft werden soll.

Feld	Beschreibung
Beim Starten nach Updates suchen	Geben Sie an, wie häufig die Windows-Clients nach Aktualisierungen suchen sollen.
URL des Aktualisierungsstandorts	Geben Sie den URL des gewünschten Aktualisierungsstandorts ein.

**Wichtig:** Der URL des Aktualisierungsstandorts muss mit dem URL übereinstimmen, den Sie mit dem Dienstprogramm für den Aktualisierungsstandort erstellt haben. Weiterführende Informationen finden Sie im Abschnitt *Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte* auf Seite 121.

14 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Die Seite **Hilfeserver verwenden und konfigurieren** wird angezeigt.



15 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

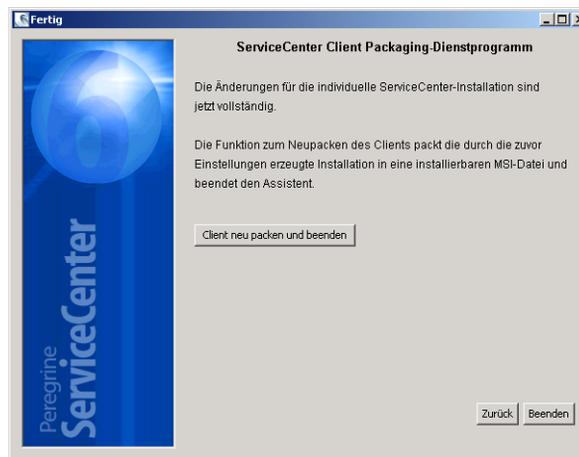
- Klicken Sie auf **Überspringen**, wenn Sie keine Online-Hilfe von einem Hilfeserver bereitstellen möchten.
- Wählen Sie die Option **Zentralen Hilfeserver verwenden**, um eine Verbindung zu einem Hilfeserver einzurichten. Geben Sie die folgenden Informationen zum Hilfeserver ein.

Feld	Beschreibung
Hilfeserver-Host	Geben Sie den Netzwerknamen des ServiceCenter-Hilfeservers an, zu dem der Windows-Client eine Verbindung herstellen soll.
Hilfeserver-Anschluss	Geben Sie den Kommunikationsanschluss des Listeners an, den der ServiceCenter-Hilfeserver für eingehende Verbindungsanforderungen verwendet. Der Standardkommunikationsanschluss ist 80.

**Wichtig:** Der Hilfeserver-Host und der Anschluss müssen mit den Angaben übereinstimmen, die Sie mit dem Assistent zum Konfigurieren des Hilfeservers festgelegt haben. Weiterführende Informationen finden Sie im Abschnitt *Hilfeserver* auf Seite 109.

16 Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Die Seite **ServiceCenter Client Packaging-Dienstprogramm** wird geöffnet.



**17** Klicken Sie auf **Client neu packen** und beenden.

Das Dialogfeld zum Suchen nach einem Ordner wird angezeigt.

**18** Geben Sie den Ordner an, in dem Sie die MSI-Datei des angepassten Windows-Clients speichern möchten, oder wählen Sie ihn aus.**19** Klicken Sie auf **OK**.

Ein Bestätigungsdialogfeld wird geöffnet.

**20** Klicken Sie auf **OK**.

Die Seite mit dem aktuellen Status zum Packen der Installer-Datei wird angezeigt.



Nach Abschluss des Packvorgangs wird ein Bestätigungsfenster geöffnet.



**21** Klicken Sie auf **OK**.

Das Fenster und das Client Packaging-Dienstprogramm werden geschlossen.

Die Installationsdatei des angepassten ServiceCenter Windows-Clients wird in dem von Ihnen ausgewählten Ordner angezeigt. Diese Datei können Sie jetzt zum Installieren der Windows-Clients im Netzwerk bereitstellen.

# Index

## A

- AIX-Server
  - Datenset-Größe 60
  - Kernel-Konfiguration 56
  - ulimit -a 61
- Anforderungen
  - UNIX-Server 50
  - Windows-Client 64
  - Windows-Server 24
- Anschlussnummer
  - Named Service 55
- ANSI-Terminal 52
- Anwendungsgrafiken
  - Speicherort 146
- Anwendungsname
  - Ändern 145
- Auslagerungsspeicher, HP-UX 58
- Autorisierungscode
  - Aktualisieren 56

## B

- Basisverzeichnis für ServiceCenter 51
- Begrüßungsbildschirm
  - Grafik ändern 144
- Benutzer-ID 50
- Bourne-Shell, HP-UX-Server 57

## C

- CA-Zertifikate 123, 136
- Client
  - Installationsanforderungen 64
- Client Packaging-Dienstprogramm
  - Anforderungen 136
  - Beschreibung 134
  - Installation 137
- Clustering, HACMP 52
- clustername-Parameter 52
- C-Shell, HP-UX-Server 57

## D

- Datei „sc.ini“ 52, 106
- Dateien
  - Kernel-Daten 55
  - sc.ini 52, 106
  - sc.war 99
  - Services 51, 55
  - sysctl.conf 59
  - system 59
  - Web Tier-Protokolldatei 102
  - web.xml 101
- Datenset-Größe, AIX-Server 60
- Dienstleistername
  - Ändern 145
- Dienstname 55

Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte  
 Anforderungen 122  
 Beschreibung 122  
 Installation 123  
 Konfiguration 127  
 SSL-Verbindungen 130  
 Windows-Client-Updates herunterladen 127  
 DISPLAY-Umgebungsvariable 57  
 Dokumentation  
 Angepasste Versionen bereitstellen 110

**F**

Floating Users-Lizenz 107  
 forceload:sys/shmsys-Parameter 59  
 FTP  
 Dienstprogramm für  
 Aktualisierungsstandorte 129

**G**

Gemeinsam genutzter Speicher  
 HP-UX-Server 56  
 Kernel-Ressourcen 56  
 Serverressourcen 51  
 Solaris-Server 59  
 Grafiken  
 Speicherort in Windows-Client ändern 134  
 Gruppen-ID 50

**H**

HACMP-Clustering 52  
 Heap-Größe 101  
 Hilfeserver  
 Anforderungen 111  
 Beschreibung 110  
 Standardkommunikationsanschluss 116  
 Standard-Windows-Dienstname 116  
 hpterm 52  
 HP-UX-Server  
 Anforderungen 56  
 Auslagerungsspeicher 58  
 Bourne-Shell 57  
 C-Shell 57  
 Gemeinsam genutzter Speicher 56  
 IPC-Parameter 57  
 Kernel-Konfiguration 56

Korn-Shell 57  
 Prozesse 57  
 SAM-Dienstprogramm 57  
 Virtueller Speicher 58

**I**

Installationsanweisungen  
 ODBC-Treiber 76  
 ReportCenter 80  
 UNIX-Server 54  
 Windows-Client 65  
 Windows-Server 24  
 Work Management 87  
 IP-Adresse 50  
 IPC-Parameter  
 HP-UX-Server 57  
 SAM-Dienstprogramm 57  
 Solaris-Server 60

**J**

JAR-Dateien  
 Web Tier 100

**K**

Kernel  
 Ressourcenanforderungen 56  
 kernel.data-Datei 55  
 Kommunikationsanschlüsse  
 für Hilfeserver 111  
 Konfigurationsdatei  
 sc.ini 106  
 web.xml 101  
 Konto des lokalen Verwalters 112, 137  
 Korn-Shell, HP-UX-Server 57  
 Kundendienst 9

**L**

Linux-Server  
 Kernel-Konfiguration 59  
 SHMALL-Parameter 59  
 SHMMAX-Parameter 59  
 Lizenzen  
 Benannte Benutzer 107  
 Floating Users 107

**M**

max\_nprocs-Prozess 59  
 maxdsiz-Parameter 58  
 maxuprc-Prozess 59

**N**

Named Service 55  
 Named Users-Lizenz 107

**O**

ODBC-Treiber, installieren 76

**P**

## Parameter

clustername 52  
 forceload:sys/shmsys 59  
 IPC 57  
 maxdsiz 58  
 shmem 56  
 shmmax 56  
 shmmni 56  
 shmsys 59

Peregrine Systems-Kundendienst 9

## Protokolldateien

Web Tier 102

## Prozesse

HP-UX-Server 57  
 max\_nprocs 59  
 maxuprc 59  
 Solaris-Server 59

**R**

ReportCenter-Client, installieren 80  
 Ressourcenanforderungen, Kernel 56  
 Root-Zugriff 52

**S**

SAM-Dienstprogramm 57  
 sc.war-Datei 99  
 sc.war-Datei bereitstellen 99  
 Semaphore  
   Kernel-Ressourcen-Anforderungen 56  
   ServiceCenter-Verwendung 52  
 Serverressourcen 51

## ServiceCenter

Basisverzeichnis 51  
 Verwalter 51

## ServiceCenter-Client

Installieren 65

Services-Datei 51, 55

Setup.exe 25, 37, 41, 46, 65, 76, 80,  
 87, 112, 123, 137

SHMALL-Parameter, Linux 59

shmem-Parameter, HP-UX 56

shmmax-Parameter, HP-UX 56

SHMMAX-Parameter, Linux 59

shmmni-Parameter, HP-UX 56

shmsys-Parameter, HP-UX 59

## Solaris-Server

Gemeinsam genutzter Speicher 59

IPC-Parameter 60

Kernel-Konfiguration 59

Prozesse 59

## Startbildschirm

im Windows-Client ändern 134

sysctl.conf-Datei 59

Systemdatei 59

**T**

## TCP/IP

Anschlussnummer 55

Dienstname 51

Technischer Kundendienst 9

**U**

ulimit -a, AIX-Server 61

Umgebungsvariable, DISPLAY 57

## UNIX

Benutzer-ID 50

Serverressourcen 51

Servervorgänge 52

Verzeichnisstruktur 51

Voraussetzungen 56

**V**

Verbindungen, einrichten 72

Virtueller Speicher, HP-UX 58

**W**

## Web Tier

- Heap-Größe des Webanwendungsservers festlegen 101
- Protokolldatei 102
- URL für 104

## Webanwendungsserver 96

## Webclient

- URL für Web Tier 104

## Webserver 99

- Hilfserver 110
- und Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte 123

## Windows

- Eingabeaufforderung starten 65, 76, 80, 87
- über die Eingabeaufforderung starten 25, 37, 42, 46, 112, 123, 137

## Windows-Client

- Anpassen 134
- Dynamische Aktualisierungen zulassen 148
- Hilfserver aktivieren 149
- in MSI-Datei packen 151
- in Windows Installer packen 143
- Standardverbindungen definieren 147
- Work Management-Client, installieren 87



