Peregrine

ServiceCenter

Installazione

Versione 6

N. PARTE: DSC-6-IT53

Peregrine SYSTEMS®

© Copyright 2004 Peregrine Systems, Inc.

LEGGERE ATTENTAMENTE IL SEGUENTE MESSAGGIO PRIMA DI INSTALLARE E UTILIZZARE IL PRODOTTO. QUESTO PRODOTTO È MATERIALE PROPRIETARIO DI PEREGRINE SYSTEMS, INC. ("PEREGRINE") PROTETTO DA COPYRIGHT. L'UTENTE RICONOSCE E ACCETTA CHE L'USO DEL PRODOTTO È SOGGETTO AI TERMINI E ALLE CONDIZIONI PREVISTI DAL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. L'INSTALLAZIONE O L'USO DEL PRODOTTO IMPLICANO L'ACCETTAZIONE DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. È ESPRESSAMENTE VIETATO INSTALLARE, USARE, RIPRODURRE O MODIFICARE QUESTO PRODOTTO IN VIOLAZIONE DEI TERMINI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE.

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di Peregrine Systems, Incorporated, e possono essere utilizzate o diffuse solo previa autorizzazione scritta da parte di Peregrine Systems, Inc. Non è consentito riprodurre questo documento, in toto o in parte, se non previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. In questo documento sono citati i nomi commerciali di numerosi prodotti. Nella maggior parte dei casi, se non in tutti, tali designazioni sono indicate come marchi o marchi registrati delle rispettive società.

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Get-Services, Get-Resources, Peregrine Mobile e ServiceCenter sono marchi registrati di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000, SQL Server e tutti gli altri nomi di prodotti Microsoft citati nella documentazione sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation. Oracle è un marchio registrato di Oracle Corporation. Software zlib copyright © 1995-2004 Jean-loup Gailly e Mark Adler. ServiceCenter include software di crittografia scritto da Eric A. Young (eay@cryptsoft.com). ServiceCenter include software scritto da Tim J. Hudson (tjh@cryptsoft.com). Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Software Smack copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) e Rhino Software Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Software OpenSSL copyright (c) 1998-2004 The OpenSSL Project. Tutti i diritti riservati. Software MX4J copyright © 2001-2004 MX4J Team. Tutti i diritti riservati. Software JFreeChart © 2000-2004, Object Refinery Limited. Tutti i diritti riservati. Software JDOM copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Tutti i diritti riservati. LDAP, OpenLDAP, Java e 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. Software CoolMenu copyright © 2001 Thomas Brattli. Tutti i diritti riservati. Il software coroutine per Java di Neva Object Technology, Inc. è tutelato dalle norme internazionali sul copyright. Crystal Reports Pro e Crystal RTE © 2001 Crystal Decisions, Inc. Tutti i diritti riservati. Software Eclipse (c) Copyright (c) 2000, 2004 IBM Corporation e altri. Tutti i diritti riservati. Copyright (C) 2001-2004 Kiran Kaja e Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Tutti i diritti riservati. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Questo prodotto include software sviluppato da Indiana University Extreme! Lab (<http://www.extreme.indiana.edu/>).

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento. I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e citati esclusivamente per illustrare l'uso del software. Qualsiasi analogia con nomi di aziende o persone reali, passate o presenti, è puramente casuale. Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto per il quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com. Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com. Questa edizione del documento si riferisce alla versione 6 del programma concesso in licenza.

040727

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

Sommario

Introduzione 7
CD di installazione per Windows 8
CD di installazione per UNIX (AIX, HPUX, Linux, Solaris) 8
Conoscenze richieste 9
Per ulteriore assistenza 9
Assistenza Clienti 9
Sito Web della documentazione 10
Sito Web dei servizi di formazione 10

Capitolo 1 **Pianificazione dell'implementazione di ServiceCenter** 11
Tipi di ambiente di installazione 12
Ambiente di produzione 12
Ambienti non destinati alla produzione 12
Componenti di un ambiente di produzione 13
Client tier 15
Server tier 15
Database tier 16
Web tier 16
Server di supporto 17
Connessioni e integrazioni aggiuntive 17
Lista di controllo dell'implementazione 18

Capitolo 2 Installazione del server 21
Installazione del server su Windows 22
Requisiti di installazione 22
Installazione del server di ServiceCenter 22
Installazione del servizio di Windows 31
Installazione di più istanze di ServiceCenter sullo stesso computer 32
Ripristino dell'installazione del server 32
Modifica dell'installazione del server 35
Disinstallazione del servizio di Windows. 41
Disinstallazione del server 41
Installazione del server su UNIX 46
Requisiti di sistema. 46
Operazioni preliminari 49
Installazione del server 50
Requisiti delle risorse del kernel 52
Disinstallazione del server UNIX 57

Capitolo 3 Installazione del client 59
Installazione del client Windows di ServiceCenter 60
Aggiornamento al client Windows 60
Requisiti di installazione 60
Installazione del client di ServiceCenter 61
Definizione di una nuova connessione sul client 67
Connessione a un server di ServiceCenter 70
Installazione del client di ServiceCenter in modalità invisibile 71
Installazione del driver ODBC di ServiceCenter 72
Installazione di ReportCenter 76
Installazione di Work Management 82
Disinstallazione del client di ServiceCenter o dei suoi componenti 87

Capitolo 4 Installazione del Web tier 89
Architettura del Web tier 90
Requisiti del browser per il client Web 90

Installazione del Web tier 91
Installazione di una versione JDK compatibile 92
Installazione di un server applicazioni Web compatibile 92
Installazione di un server Web compatibile 95
Distribuzione del file sc.war 95
Installazione di file JAR aggiuntivi per il server applicazioni Web 96
Impostazione delle dimensioni heap del server applicazioni Web 97
Impostazione delle preferenze dei client Web dal file di configurazione web.xml 97
Accesso a ServiceCenter dal client Web 100

Capitolo 5 Configurazione del server 101
Configurazione del server per lingue diverse dall'inglese 102
Aggiornamento del codice di autorizzazione di ServiceCenter 102

Capitolo 6 Server della Guida 105
Panoramica del server della Guida di ServiceCenter 106
Considerazioni sull'installazione 106
Problemi noti 106
Installazione del server della Guida su Windows 107
Requisiti di installazione 107
Installazione del server della Guida di ServiceCenter. 108
Accesso al server della Guida 113
Accesso al server della Guida dal client Windows 113
Accesso al server della Guida dal client Web 114
Accesso al server della Guida da un browser 115

Capitolo 7 Utilità sito di aggiornamento 117
Panoramica dell'utilità sito di aggiornamento. 118
Installazione dell'utilità sito di aggiornamento in Windows 118
Requisiti di installazione 118
Installazione dell'utilità sito di aggiornamento 119
Creazione di un sito di aggiornamento. 122
Acquisizione degli aggiornamenti per i client Windows 122
Configurazione del sito di aggiornamento 123

Capitolo 8 **Utilità di packaging client** 127

Panoramica dell'utilità di packaging client di ServiceCenter 128

Considerazioni sull'installazione 129

Problemi noti 129

Installazione dell'utilità di packaging client su Windows 130

Requisiti di installazione 130

Installazione dell'utilità di packaging client di ServiceCenter 130

Personalizzazione delle immagini utilizzate dal client Windows 134

Immagini personalizzate disponibili da una cartella locale 134

Immagini personalizzate disponibili da una directory virtuale di un server Web. 135

Istruzioni e considerazioni per la modifica delle immagini 136

Creazione di un nuovo package con l'utilità di packaging client 137

Indice. 147

Introduzione

Questo capitolo della *Guida all'installazione di* ServiceCenter fornisce istruzioni per l'installazione della piattaforma client/server di ServiceCenter 6 e la distribuzione di ServiceCenter su un server Web. Per una corretta installazione, attenersi alle procedure descritte in questa guida.

La *Guida all'installazione* contiene le informazioni riportate di seguito:

Sezione	Argomenti trattati
Capitolo 1, Pianificazione dell'implementazione di ServiceCenter	I tipi di ambiente in cui è possibile installare ServiceCenter, i componenti di un ambiente di produzione e una lista di controllo dell'implementazione.
Capitolo 2, Installazione del server	I requisiti di sistema e la procedura da seguire per installare il server di ServiceCenter su una piattaforma Windows o UNIX.
Capitolo 3, Installazione del client	I requisiti di sistema e la procedura da seguire per installare il client di ServiceCenter su un sistema Windows.
Capitolo 4, Installazione del Web tier	La procedura da seguire per la distribuzione di ServiceCenter su un server applicazioni Web.
Capitolo 5, Configurazione del server	La modifica del file di configurazione del server sc.ini.

Sezione	Argomenti trattati
Capitolo 6, Server della Guida	I requisiti di sistema e la procedura da seguire per installare il server della Guida di ServiceCenter.
Capitolo 7, Utilità sito di aggiornamento	I requisiti di sistema e la procedura da seguire per installare l'utilità sito di aggiornamento di ServiceCenter.
Capitolo 8, Utilità di packaging client	I requisiti di sistema e la procedura da seguire per installare l'utilità di packaging client di ServiceCenter.

CD di installazione per Windows

Il CD di installazione per Windows include:

- File di installazione del server di ServiceCenter
- File di installazione del client Windows di ServiceCenter:
  - Client Windows 6.0.0.0
  - Driver ODBC di ServiceCenter 6.0.0.0
  - ReportCenter
  - Work Management
- Server della Guida di ServiceCenter
- Utilità sito di aggiornamento di ServiceCenter
  - Archivio del sito di aggiornamento di ServiceCenter
- Utilità di packaging client di ServiceCenter
- Web tier di ServiceCenter
  - Archivio sc.war dell'applicazione Web di ServiceCenter
- *Guida all'installazione* in formato PDF

CD di installazione per UNIX (AIX, HPUX, Linux, Solaris)

Il CD di installazione per UNIX (AIX, HPUX, Linux, Solaris) include:

- File di installazione del server di ServiceCenter
- Web tier di ServiceCenter
  - Archivio sc.war dell'applicazione Web di ServiceCenter
- *Guida all'installazione* in formato PDF

Conoscenze richieste

Le istruzioni contenute nella guida prevedono la conoscenza del funzionamento di ServiceCenter di Peregrine Systems e della piattaforma di installazione.

- Per informazioni su una determinata piattaforma, consultare la documentazione relativa alla piattaforma specifica.
- Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei parametri per l'ambiente di lavoro, ricercare *parametri* nella Guida in linea di ServiceCenter.
- Prima di eseguire il server di ServiceCenter, consultare la Guida in linea *Uso di ServiceCenter*.
- Per ulteriori informazioni sull'amministrazione e la configurazione, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.
- Per informazioni sulla configurazione del database, ricercare *gestione database* nella Guida in linea di ServiceCenter.

Per ulteriore assistenza

Per ulteriore assistenza sulla presente versione, è possibile contattare l'Assistenza Clienti, scaricare la documentazione o richiedere un corso di formazione.

Assistenza Clienti

Per ulteriori informazioni e assistenza su ServiceCenter in generale, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems sul sito Web CenterPoint di Peregrine.

Per contattare l'Assistenza Clienti:

1. Con un browser, visitare la pagina Web http://support.peregrine.com.
2. Per accedere, servirsi del nome utente e della password.
3. Per reperire le informazioni desiderate seguire le indicazioni fornite sul sito.

   La Knowledge Base contiene articoli informativi su tutte le categorie di prodotti Peregrine. Se nella Knowledge Base non sono reperibili articoli in grado di soddisfare le proprie esigenze, è possibile eseguire ricerche per singolo prodotto, per file scaricabili o nei forum di discussione.

Sito Web della documentazione

Per un elenco completo della documentazione corrente di ServiceCenter, consultare le pagine Documentation sul sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine.

Per visualizzare l'elenco di documenti:

1. Con un browser, visitare la pagina Web http://support.peregrine.com.
2. Per accedere, servirsi del nome utente e della password.
3. Scegliere **Documentation** o **Release Notes** nella parte superiore della pagina.
4. Fare clic sul collegamento ServiceCenter.
5. Fare clic sul collegamento a una versione di prodotto per visualizzare l'elenco dei documenti disponibili per tale versione di ServiceCenter.
6. Alcuni documenti sono disponibili in più lingue. Fare clic sul pulsante Download per scaricare il file PDF nella lingua desiderata.

   I file PDF possono essere visualizzati mediante Adobe Reader, disponibile sul sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine oppure presso il sito Adobe all'indirizzo http://www.adobe.com.

Sito Web dei servizi di formazione

Peregrine Systems offre corsi di formazione in tutto il mondo, sia presso la sede dell'utente che tramite Internet. Per un elenco completo dei corsi di formazione Peregrine, visitare la seguente pagina Web:

http://www.peregrine.com/education

Altrimenti, contattare i servizi di formazione Peregrine al numero +1 858.794.5009.

CAPITOLO 1 Pianificazione dell'implementazione di ServiceCenter

Questo capitolo descrive le modalità di implementazione di ServiceCenter nella propria azienda.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- *Tipi di ambiente di installazione* a pagina 12
- *Componenti di un ambiente di produzione* a pagina 13
- *Lista di controllo dell'implementazione* a pagina 18

Tipi di ambiente di installazione

ServiceCenter può essere installato in diversi tipi di ambiente:

- Ambiente di produzione
- Ambienti non destinati alla produzione
  - Ambiente di sviluppo
  - Ambiente di test
  - Ambiente di reporting

Ambiente di produzione

L'installazione di ServiceCenter in un ambiente di produzione consente di implementare le opzioni personalizzate e di offrire i propri servizi alla base di utenti desiderata. La maggior parte degli ambienti di produzione è in funzione 24 ore su 24, 7 giorni su 7, supporta contemporaneamente numerosi utenti ed elabora un gran numero di transazioni e richieste. In genere, nell'ambiente di produzione i vari componenti di ServiceCenter vengono installati su server dedicati per ottimizzare le prestazioni di sistema.

Ambienti non destinati alla produzione

Nelle seguenti sezioni sono descritte alcune delle applicazioni più comuni per cui è possibile installare ServiceCenter, caratterizzate dal fatto che esulano dalla produzione.

Ambiente di sviluppo

L'installazione di ServiceCenter in un ambiente di sviluppo consente di valutare le funzioni dell'applicazione e di personalizzare l'installazione prima dell'effettiva implementazione in un ambiente di produzione. In genere, nell'ambiente di sviluppo tutti i componenti di ServiceCenter vengono installati su un unico sistema di test con un numero di utenti e una quantità di dati limitati.

Ambiente di test

L'ambiente di test è un'installazione che rispecchia fedelmente l'ambiente di produzione dell'utente, utilizzabile per testare le prestazioni, gli aggiornamenti e le procedure di backup e di ripristino. In genere, nell'ambiente di test ServiceCenter viene installato con la stessa configurazione dell'ambiente di produzione.

Ambiente di reporting

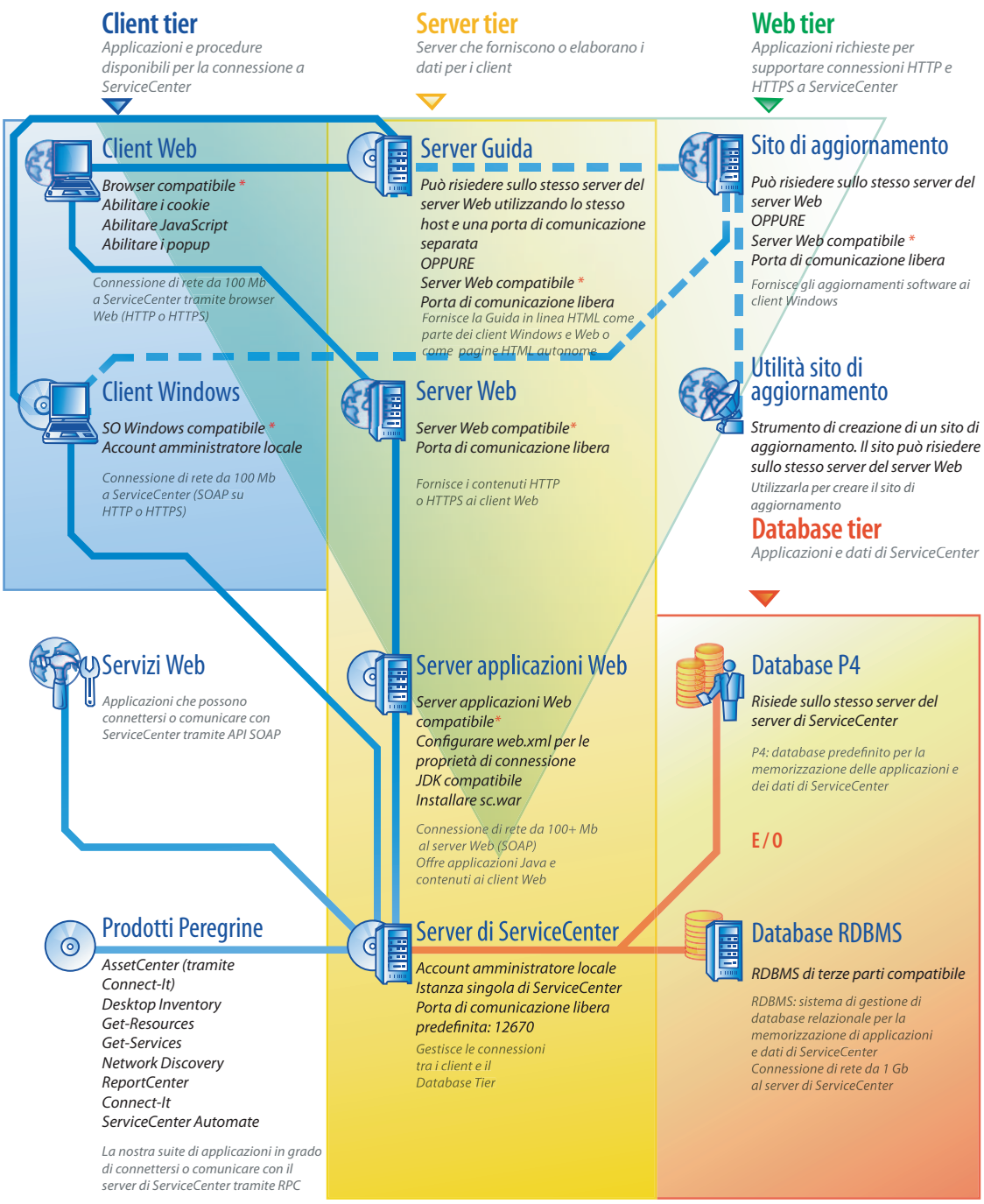
L'ambiente di reporting è un'installazione che rispecchia i dati dell'ambiente di produzione dell'utente, utilizzabile per generare e visualizzare report. In genere, in un ambiente di reporting ServiceCenter viene installato per sincronizzare i dati con l'ambiente di produzione dell'utente, ma limitando il numero di utenti che accedono al sistema.

Componenti di un ambiente di produzione

L'ambiente di produzione è formato dai seguenti componenti:

- Client tier (obbligatorio)
  - Client Web (facoltativi)
  - Client Windows
- Server tier (obbligatorio)
  - Server di ServiceCenter
- Database tier (obbligatorio)
  - File di database P4 sul server di ServiceCenter
  - RDBMS su server distinto (facoltativo)
- Web tier (facoltativo)
  - Server applicazioni Web
  - Server Web
  - File sc.war di ServiceCenter
- Server di supporto (facoltativi)
  - Server della Guida
  - Sito di aggiornamento
- Connessioni e integrazioni aggiuntive (facoltative)
  - Prodotti Peregrine
  - Servizi Web

La connessione logica tra questi componenti è illustrata nel diagramma seguente.


Client tier
Applicazioni e procedure disponibili per la connessione a ServiceCenter
Server tier
Server che forniscono o elaborano i dati per i client
Web tier
Applicazioni richieste per supportare connessioni HTTP e HTTPS a ServiceCenter
Client Web
Browser compatibile *
Abilitare i cookie
Abilitare JavaScript
Abilitare i popup
Connessione di rete da 100 Mb a ServiceCenter tramite browser Web (HTTP o HTTPS)
Server Guida
Può risiedere sullo stesso server del server Web utilizzando lo stesso host e una porta di comunicazione separata
OPPURE
Server Web compatibile *
Porta di comunicazione libera
Fornisce la Guida in linea HTML come parte dei client Windows e Web o come pagine HTML autonome
Sito di aggiornamento
Può risiedere sullo stesso server del server Web
OPPURE
Server Web compatibile *
Porta di comunicazione libera
Fornisce gli aggiornamenti software ai client Windows
Client Windows
SO Windows compatibile *
Account amministratore locale
Connessione di rete da 100 Mb a ServiceCenter (SOAP su HTTP o HTTPS)
Server Web
Server Web compatibile*
Porta di comunicazione libera
Fornisce i contenuti HTTP o HTTPS ai client Web
Utilità sito di aggiornamento
Strumento di creazione di un sito di aggiornamento. Il sito può risiedere sullo stesso server del server Web
Utilizzarla per creare il sito di aggiornamento
Database tier
Applicazioni e dati di ServiceCenter
Servizi Web
Applicazioni che possono connettersi o comunicare con ServiceCenter tramite API SOAP
Server applicazioni Web
Server applicazioni Web compatibile*
Configurare web.xml per le proprietà di connessione
JDK compatibile
Installare sc.war
Connessione di rete da 100+ Mb al server Web (SOAP)
Offre applicazioni Java e contenuti ai client Web
Database P4
Risiede sullo stesso server del server di ServiceCenter
P4: database predefinito per la memorizzazione delle applicazioni e dei dati di ServiceCenter
E/0
Prodotti Peregrine
AssetCenter (tramite Connect-It)
Desktop Inventory
Get-Resources
Get-Services
Network Discovery
ReportCenter
Connect-It
ServiceCenter Automate
La nostra suite di applicazioni in grado di connettersi o comunicare con il server di ServiceCenter tramite RPC
Server di ServiceCenter
Account amministratore locale
Istanza singola di ServiceCenter
Porta di comunicazione libera predefinita: 12670
Gestisce le connessioni tra i client e il Database Tier
Database RDBMS
RDBMS di terze parti compatibile
RDBMS: sistema di gestione di database relazionale per la memorizzazione di applicazioni e dati di ServiceCenter
Connessione di rete da 1 Gb al server di ServiceCenter
* Per l'elenco dei componenti compatibili, consultare la tabella delle compatibilità
Connessioni ad ambienti
Connessioni a database
Connessioni di aggiornamento

Client tier

Il Client tier si compone di due parti:

- Client Web (facoltativo)
- Client Windows

Il client Web consente agli utenti di collegarsi al server di ServiceCenter tramite un browser Web. Per poter utilizzare client Web, è necessario installare il Web tier.

Il client Windows consente agli utenti di collegarsi al server di ServiceCenter tramite un client dedicato. È necessario installare il client Windows separatamente su ciascun sistema che dovrà connettersi a ServiceCenter.

Per un elenco delle differenze tra i client Web e Windows, consultare la Guida in linea *Nuove funzioni di ServiceCenter*.

Server tier

Il Server tier è costituito da:

- Server di ServiceCenter

Il server di ServiceCenter esegue le applicazioni di ServiceCenter e gestisce i collegamenti tra Client tier e Web tier, da un lato, e il Database tier dall'altro.

Per un elenco delle modifiche al server di ServiceCenter, consultare la Guida in linea *Nuove funzioni di ServiceCenter*.

Database tier

Il Database tier si compone di due parti:

- File system P4 (predefinito)
- Server RDBMS (facoltativo)

Per impostazione predefinita ServiceCenter memorizza i dati delle applicazioni in formato file system P4 sul proprio server.

È anche possibile convertire integralmente o parzialmente i dati delle applicazioni di ServiceCenter in un server esterno RDBMS.

Per le differenze tra la memorizzazione dei dati delle applicazioni di ServiceCenter su un file system P4 e un RDBMS, consultare la guida *Database Conversion and RDBMS Support* (in inglese).

Web tier

Il Web tier è una funzionalità facoltativa formata dai seguenti componenti:

- Server applicazioni Web
- Server Web
- File sc.war di ServiceCenter

I server applicazioni Web sono software per server di terze parti, che eseguono il file sc.war e supportano le connessioni dai client Web di ServiceCenter. Alcuni server applicazioni Web includono anche server Web incorporati.

I server Web sono software per server di terze parti, che forniscono il contenuto HTTP o HTTPS ai client Web di ServiceCenter. Alcuni server applicazioni Web includono anche server Web incorporati.

Il file sc.war di ServiceCenter è un'applicazione Web da distribuire su un server applicazioni Web compatibile, con la funzione di supportare le connessioni dai client Web di ServiceCenter.

Per un elenco dei server applicazioni Web e dei server Web compatibili, consultare la tabella delle compatibilità di ServiceCenter.

Server di supporto

I server di supporto sono funzionalità facoltative che prevedono i seguenti componenti:

- Server della Guida
- Sito di aggiornamento

Il server della Guida è un server Web preconfigurato che fornisce una Guida in linea in formato HTML ai client di ServiceCenter e una pagina Web autonoma. Per maggiori informazioni su questa funzione facoltativa, vedere *Server della Guida* a pagina 105.

Il sito di aggiornamento è un sito Web su cui i client Windows di ServiceCenter possono verificare la presenza di aggiornamenti forniti da Peregrine Systems e scaricarli. È possibile creare un sito di aggiornamento utilizzando l'utilità sito di aggiornamento. Per maggiori informazioni su questa funzione facoltativa, vedere *Utilità sito di aggiornamento* a pagina 117.

Connessioni e integrazioni aggiuntive

Le connessioni e integrazioni aggiuntive costituiscono altri prodotti o servizi Web di Peregrine in grado di connettersi al server di ServiceCenter. Queste connessioni includono:

- Prodotti Peregrine
  - AssetCenter (tramite Connect-It)
  - Connect-It
  - Desktop Inventory
  - Get-Answers
  - Get-Resources
  - Get-Services
  - Network Discovery
  - ReportCenter
  - ServiceCenter Automate
- Servizi Web
  - Servizi Web compatibili con API SOAP

Per un elenco delle possibili connessioni e integrazioni, consultare la tabella delle compatibilità di ServiceCenter.

Lista di controllo dell'implementazione

La versione 6 di ServiceCenter offre un gran numero di interessanti nuove funzionalità. Esistono varie opzioni di configurazione e distribuzione da considerare fin dall'inizio per ottimizzare i vantaggi offerti dal prodotto, agevolarne l'integrazione nell'ambiente dell'utente e creare un valido punto di partenza per il supporto e gli aggiornamenti futuri. La lista di controllo riportata di seguito include una serie di considerazioni e suggerimenti da valutare in fase di pianificazione dell'implementazione e degli aggiornamenti.

Per implementare ServiceCenter

1. Determinare l'hardware necessario per il proprio ambiente di produzione di ServiceCenter.

   Per una valutazione dell'hardware necessario per il server, consultare le istruzioni fornite nel foglio di lavoro *Basic Server Sizing* (in inglese).

   Per una valutazione più accurata dell'hardware necessario per il server, consultare le istruzioni fornite nel foglio di lavoro *Advanced Server Sizing* (in inglese).

2. Si tratta di un aggiornamento da una versione precedente di ServiceCenter?

   Sì. Consultare la guida *Upgrade Utility* e seguirne le istruzioni.

3. Si intende convertire i dati di ServiceCenter residenti su un RDBMS esistente nella nuova codifica UTF8/Unicode di ServiceCenter 6?

   Sì. Consultare la guida *Upgrade Utility* e seguirne le istruzioni e i suggerimenti sulla codifica.

4. Si intende utilizzare ServiceCenter con un RDBMS di terze parti?

   Sì. Consultare la guida *Database Conversion and RDBMS Support* (in inglese) e seguirne le istruzioni.

5. Installare il server di ServiceCenter in un ambiente di sviluppo.

   Vedere *Installazione del server* a pagina 21 per istruzioni.

6. Stabilire i client (Windows e/o Web) che dovranno connettersi a ServiceCenter.

   Consultare il foglio di lavoro *Choosing Clients* (in inglese) e seguirne le istruzioni.

7 Sarà necessario installare dei client Windows?

Sì. Esaminare i requisiti di installazione per client Windows. Vedere *Installazione del client* a pagina 59 per istruzioni.

8 Sarà necessario supportare dei client Web?

Sì. Installare il Web tier di ServiceCenter in un ambiente di sviluppo. Vedere *Installazione del Web tier* a pagina 89 per istruzioni.

9 Si intende fornire una Guida in linea da un server centrale?

Sì. Installare il server della Guida. Vedere *Server della Guida* a pagina 105 per istruzioni.

10 Si intende fornire aggiornamenti automatici dei software Peregrine ai propri client Windows?

Sì. Installare l'utilità sito di aggiornamento. Vedere *Utilità sito di aggiornamento* a pagina 117 per istruzioni.

No. Andare al passaggio 12.

11 Creare un sito di aggiornamento con l'utilità sito di aggiornamento.

Vedere *Utilità sito di aggiornamento* a pagina 117 per istruzioni.

12 Si intende eseguire delle personalizzazioni ai propri client Windows, ad esempio modificare la schermata iniziale, aggiungere immagini personalizzate, salvare impostazioni e connessioni predefinite e configurare connessioni a un server della Guida o un sito di aggiornamento?

Sì. Installare l'utilità di packaging client. Vedere *Utilità di packaging client* a pagina 127 per istruzioni.

No. Installare i client Windows nel proprio ambiente di sviluppo, quindi andare al passaggio 15.

13 Personalizzare un client Windows con l'utilità di packaging client.

Vedere *Utilità di packaging client* a pagina 127 per istruzioni.

14 Distribuire il programma di installazione del client Windows personalizzato nell'ambiente di sviluppo dell'utente.

15 Personalizzare le applicazioni di ServiceCenter nell'ambiente di sviluppo dell'utente.

Consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter* e seguirne le istruzioni.

16 Aggiungere o aggiornare i record operatore nell'ambiente di sviluppo con nuovi parametri di abilitazione.

Per l'aggiunta di nuovi operatori, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter* e seguirne le istruzioni.

Per un elenco dei nuovi parametri di abilitazione, consultare la Guida in linea *Nuove funzioni di ServiceCenter*.

17 Ottimizzare l'interfaccia di ServiceCenter nell'ambiente di sviluppo. Ad esempio è possibile aggiungere elementi preferiti e dashboard pubblici, personalizzare i moduli da visualizzare nel Web tier o personalizzare i moduli per gli utenti che utilizzano l'accesso facilitato.

Per istruzioni sull'aggiunta di elementi preferiti e dashboard, sulla personalizzazione di moduli per il Web tier e su come rispondere alle esigenze degli utenti che utilizzano l'accesso facilitato, consultare la Guida in linea *Nuove funzioni di ServiceCenter*.

18 Configurare il server di ServiceCenter in modo da supportare le connessioni e integrazioni provenienti da origini di dati ed applicazioni esterne quali Connect-It, Get-It, ODBC e Servizi Web.

Consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter* e seguirne le istruzioni per l'abilitazione delle integrazioni di altre applicazioni.

Per un elenco di applicazioni in grado di collegarsi a ServiceCenter e condividerne i dati, consultare la tabella delle compatibilità di ServiceCenter.

19 Testare il proprio ambiente di sviluppo.

Esaminare le proprie opzioni personalizzate per client e server, le connessioni client e le prestazioni di sistema complessive. Eliminare eventuali problemi e testare nuovamente l'ambiente di sviluppo.

20 Convertire o trasferire il proprio ambiente di sviluppo nell'ambiente di produzione.

Per convertire l'ambiente di sviluppo, collegare il server di ServiceCenter alla rete dell'ambiente di produzione e distribuire nell'ambiente di produzione i client necessari.

Per trasferire l'ambiente di sviluppo nell'ambiente di produzione, creare un file di scaricamento contenente le personalizzazioni dell'applicazione e dell'operatore e caricare il file sul sistema dell'ambiente di produzione. Consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter* e seguirne le istruzioni.

2 Installazione del server

CAPITOLO

ServiceCenter può essere installato su un server Windows oppure UNIX. Questa sezione fornisce informazioni sui requisiti di installazione e su come installare il server. Per ulteriori informazioni su come avviare e arrestare il server, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- *Installazione del server su Windows* a pagina 22
- *Installazione del server su UNIX* a pagina 46

Installazione del server su Windows

Il server viene installato tramite tecnologia Microsoft Installer (MSI). Al termine dell'installazione sarà possibile configurare le impostazioni del server.

Requisiti di installazione

- Windows 2000 o Windows 2003
- Gli ultimi aggiornamenti Windows del sistema operativo in uso
  - Compatibilità con MSI 2.0
- 250 MB di spazio su disco
- Almeno 256 MB di RAM (consigliati)
  - Per l'esecuzione di test sono sufficienti 128 MB di RAM.
  - Per il funzionamento in produzione, la RAM dipende dal numero di utenti previsto.
- Un account amministratore locale per ciascuna istanza di ServiceCenter che si intende installare sul server Windows.
- Una porta di comunicazione libera per ricevere le richieste di connessione di ServiceCenter. La porta di comunicazione predefinita è 12670.

Installazione del server di ServiceCenter

Attenersi alla procedura seguente per installare il server di ServiceCenter.

Per installare il server di ServiceCenter

1. Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
2. Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente del server.

   Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il browser del CD si avvia automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente il browser del CD in uno dei modi seguenti:

   - Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su setup.exe.

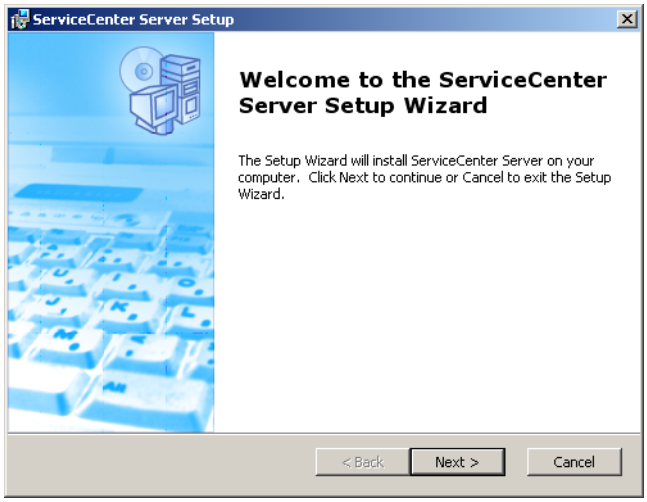
- Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

  ```
  D:\>setup
  ```

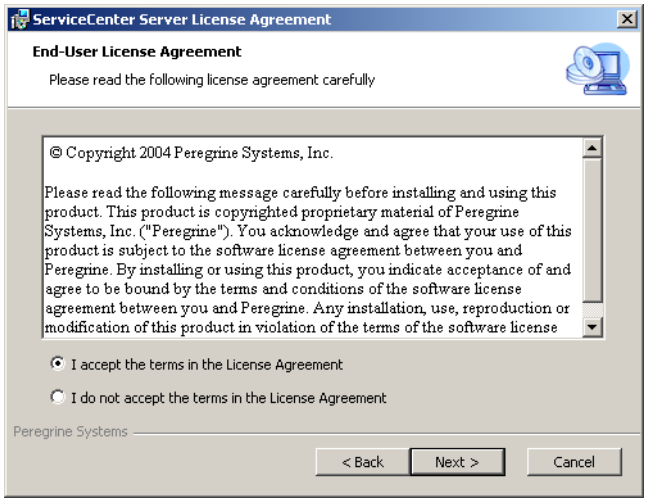
  dove `D` definisce l'unità CD-ROM. Utilizzare la lettera di identificazione corretta della propria unità CD-ROM.

3 Fare clic su **Install ServiceCenter Server**.

Verrà avviata la procedura di installazione guidata del server di ServiceCenter.



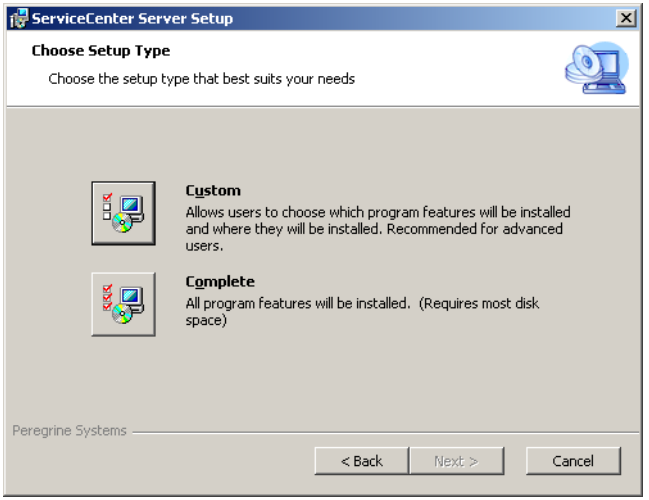
4 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.



5 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**.

Il pulsante **Next** diventa attivo.

6 Fare clic su **Next** per selezionare il tipo di installazione desiderato.

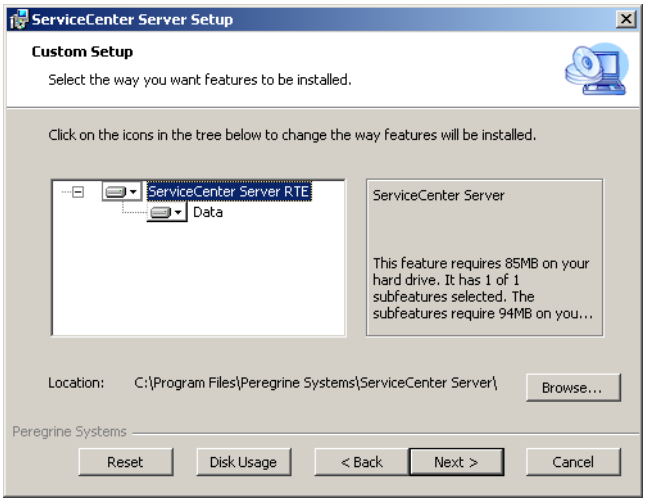


Per poter scegliere le specifiche funzionalità del programma da installare, utilizzare l'opzione di installazione **Custom**. Vedere il passaggio 7.

Per installare tutte le funzionalità del programma, utilizzare l'opzione di installazione **Complete**. Vedere il passaggio 9.

7 Fare clic su **Custom**.

Verrà visualizzata la pagina relativa all'installazione personalizzata.



8 Per ciascuna funzionalità, selezionare una delle seguenti opzioni:

- **Will be installed on local hard drive**: installa solo la funzionalità selezionata.
- **Entire feature will be installed on local hard drive**: installa la funzionalità selezionata e tutte le sottofunzionalità ad essa correlate.
- **Entire feature will be unavailable**: non installa la funzionalità selezionata.

Funzione	Opzione predefinita	Descrizione
ServiceCenter Server RTE	Will be installed on local hard drive	Questa opzione installa l'ambiente di runtime del server di ServiceCenter. Si tratta di un componente *obbligatorio* dell'installazione.
Data	Will be installed on local hard drive	Questa opzione installa i file di database P4 e i relativi dati di esempio. Si tratta di un componente *facoltativo* dell'installazione.

Suggerimenti: Non è necessario installare la funzionalità Data se si sta eseguendo l'aggiornamento da una versione precedente di ServiceCenter. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento da versioni precedenti di ServiceCenter, consultare la guida *Upgrade Utility*.

a Se si desidera cambiare il percorso della cartella di installazione, fare clic su **Browse**.

La cartella di installazione predefinita è: C:\Programmi\Peregrine Systems\ServiceCenter Server\.

b Fare clic su **Reset** per modificare le opzioni da questa pagina dell'installazione guidata.

c Fare clic su **Disk Usage** per verificare lo spazio su disco richiesto per ciascuna funzionalità e l'effettiva disponibilità di spazio nel sistema.

d Fare clic su **Next** per continuare l'installazione.

Andare al passaggio 11.

9 Fare clic su **Complete**.

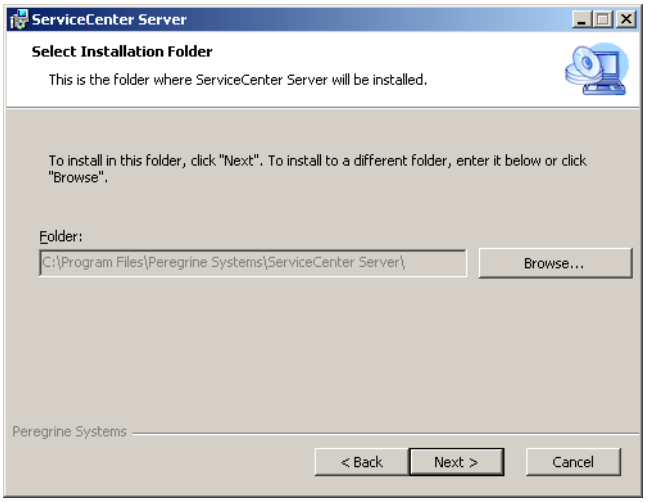
Verrà visualizzata la pagina di selezione della cartella di installazione.

10 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Fare clic su **Next** per accettare la cartella di installazione predefinita.

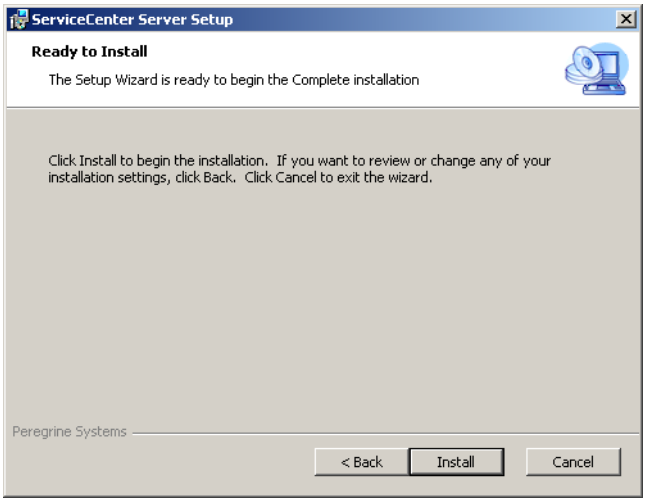
  La cartella di installazione predefinita è:
  C:\Programmi\Peregrine Systems\ServiceCenter Server

- Fare clic su **Browse** per specificare un percorso di installazione diverso.

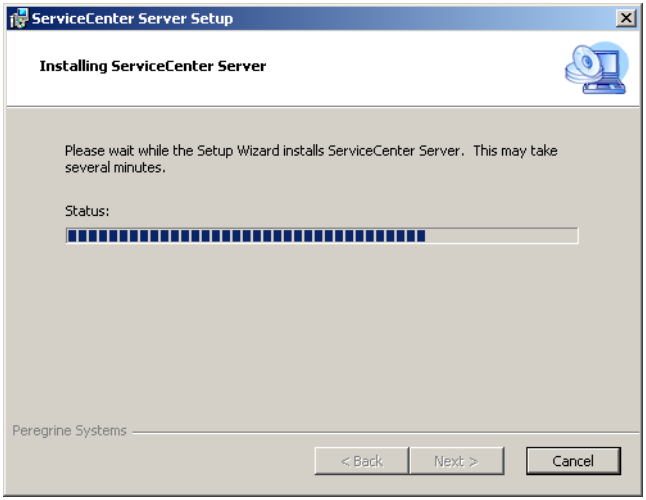


11 Fare clic su **Next** per predisporre il processo di installazione.

Verrà visualizzata la pagina di inizio dell'installazione.

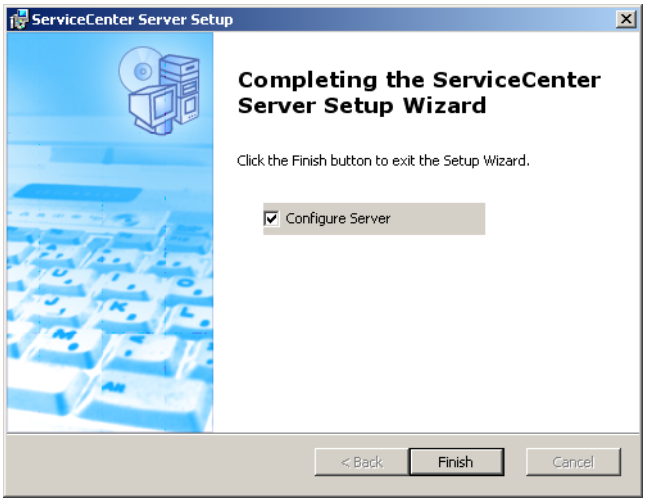


12 Fare clic su **Install** per avviare la copia dei file di installazione.



È possibile interrompere l'installazione facendo clic su **Cancel**.

Al termine dell'installazione verrà visualizzata la pagina **Completing the ServiceCenter Server Setup Wizard**.



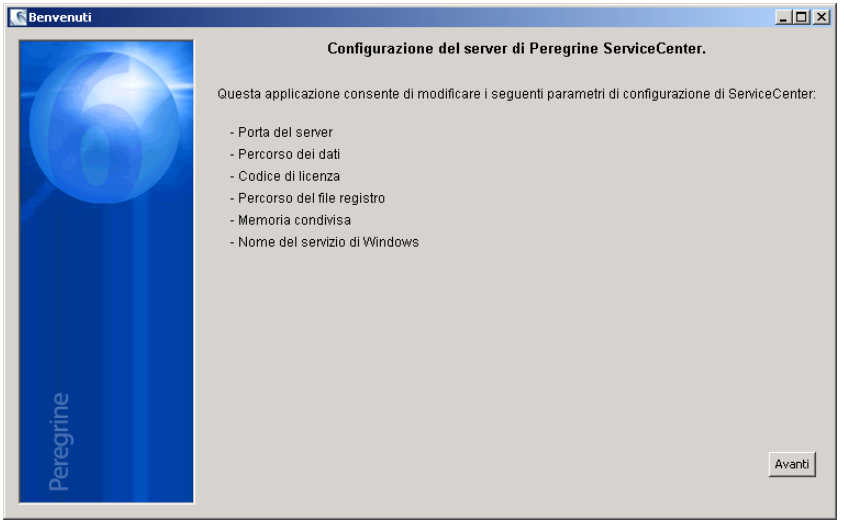
13 Per configurare automaticamente il server, selezionare l'opzione **Configure Server**.

Nota: Il server di ServiceCenter può essere configurato anche modificando il file di configurazione sc.ini.

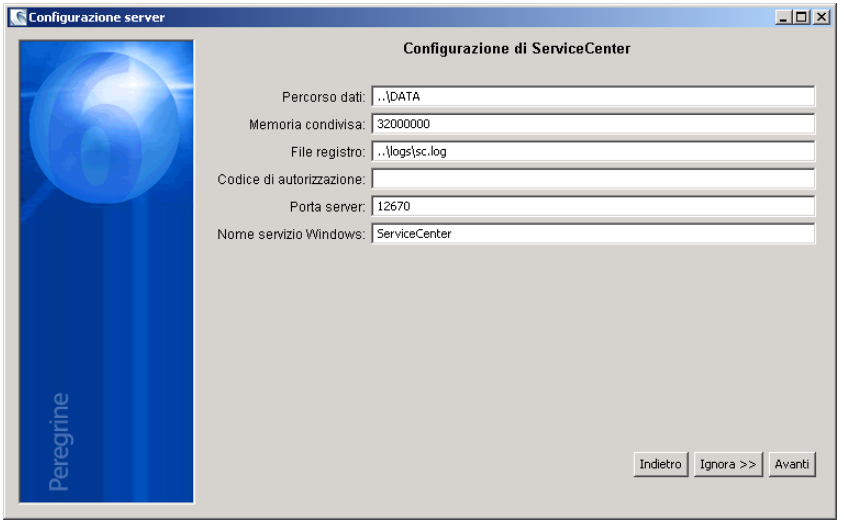
14 Per uscire dall'installazione guidata fare clic su **Finish**.

L'installazione del server è completata.

Se è stata selezionata l'opzione Configure Server, verrà aperta la procedura guidata per la configurazione del server di ServiceCenter.



15 Fare clic su **Avanti** per visualizzare o modificare il file di configurazione sc.ini predefinito.



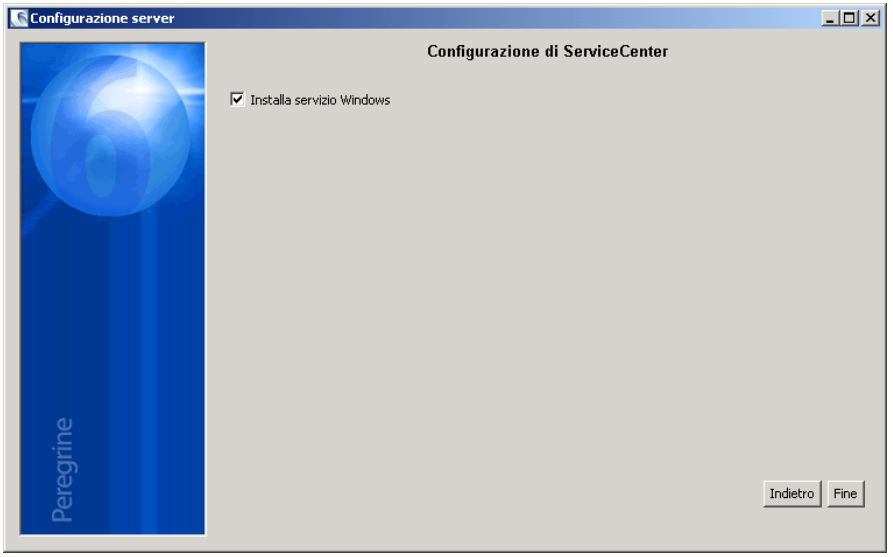
16 Aggiornare i seguenti parametri in base alle proprie esigenze.

Parametro	Valore predefinito	Descrizione
Percorso dati	\DATA	Percorso locale in cui si desidera salvare i file (di applicazione) del database di ServiceCenter.
Memoria condivisa	32000000	Quantità di memoria da allocare per la gestione delle risorse e degli utenti.
File registro	\logs\sc.log	Percorso in cui si desidera salvare i file registro di ServiceCenter.
Codice di autorizzazione		Digitare il codice di licenza necessario per avviare ServiceCenter. Contattare l'Assistenza Clienti se non si conosce il proprio codice.
Porta server	12670	Digitare il numero della porta di comunicazione su cui ServiceCenter riceverà le richieste di connessione del client.
Nome servizio Windows	ServiceCenter	Nome del servizio con cui verrà eseguito ServiceCenter.

Importante: È necessario cambiare il nome del servizio di ServiceCenter se si intende installare più istanze del server di ServiceCenter sullo stesso computer. A ciascuna istanza del server di ServiceCenter andrà assegnato un nome di servizio univoco.

Nota: L'elenco completo dei parametri memorizzati nel file sc.ini è disponibile nella sezione *Parametri di sistema* della Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

17 Fare clic su **Avanti** per installare il servizio di Windows.



Nota: Il servizio di Windows può essere installato anche in un secondo momento utilizzando i collegamenti del menu Start. Vedere *Installazione del servizio di Windows* a pagina 31.

18 Fare clic su **Fine** per completare la configurazione.

19 Nel browser del CD di installazione fare su **Exit Install**.

Per consentire agli utenti di accedere a ServiceCenter, è necessario avviare il server. Per informazioni su come avviare il server, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

Installazione del servizio di Windows

Il servizio di Windows può essere installato manualmente su qualsiasi computer su cui sia già installato il server di ServiceCenter.

Per installare il servizio di Windows

1 Accedere come amministratore al server di ServiceCenter.

2 Fare clic su **Start** > **Programmi** > **ServiceCenter Server** > **Install Service**.

Un file batch installerà il servizio di Windows.

Installazione di più istanze di ServiceCenter sullo stesso computer

Per installare il server di ServiceCenter è necessario accedere al server Windows come amministratore locale. Se si intende installare più istanze del server di ServiceCenter su un unico server Windows, è necessario creare più account utente, in possesso di privilegi di amministratore locale.

Per installare più istanze di ServiceCenter sullo stesso computer

1. Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
2. Seguire le istruzioni di installazione fornite in *Installazione del server di ServiceCenter* a pagina 22.
3. Accedere come altro utente in possesso di privilegi di amministratore locale.
4. Seguire le istruzioni di installazione fornite in *Installazione del server di ServiceCenter* a pagina 22 tranne per la configurazione del server e l'installazione del servizio di Windows.
   a. Nel campo **Porta server**, digitare una porta di comunicazione univoca per l'istanza aggiuntiva del server di ServiceCenter.

   Suggerimenti: Se si prevede che le diverse istanze di ServiceCenter non verranno mai eseguite contemporaneamente, tutte le istanze di ServiceCenter possono utilizzare la stessa porta di comunicazione.

   b. Nel campo **Nome servizio Windows**, digitare un nome di servizio Windows univoco per l'istanza aggiuntiva del server di ServiceCenter.
5. Ripetere la sequenza dal passaggio 3 al passaggio 4 per ciascuna istanza aggiuntiva di ServiceCenter da installare.

Ripristino dell'installazione del server

È possibile ripristinare file del server eliminati o danneggiati senza reinstallare il server. Il server può essere ripristinato in uno dei seguenti modi:

- Ripristino dell'installazione da Installazione applicazioni. Vedere *Ripristino dell'installazione con Installazione applicazioni* a pagina 33.
- Ripristino dell'installazione dal CD di installazione di ServiceCenter. Vedere *Ripristino con il CD di installazione* a pagina 34.

Nota: Il processo di ripristino non influisce sui file di dati.

Ripristino dell'installazione con Installazione applicazioni

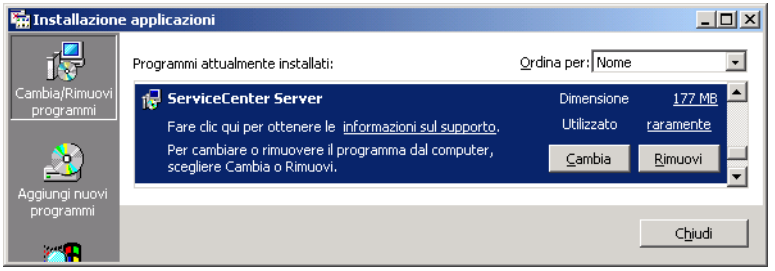
Per ripristinare l'installazione del server da Installazione applicazioni

1 Arrestare il servizio di ServiceCenter.

Per informazioni su come arrestare il server, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

2 Dal menu principale di Windows selezionare **Start** > **Impostazioni** > **Pannello di controllo** > **Installazione applicazioni**.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo Installazione applicazioni.



3 Scorrere fino al programma **ServiceCenter Server**, quindi selezionare **Fare clic qui per informazioni sul supporto**.

Verrà visualizzata la finestra Informazioni sul supporto di ServiceCenter Server.

4 Fare clic su **Ripristina** per reinstallare il programma.

La procedura di installazione guidata del server di ServiceCenter reinstallerà il server di ServiceCenter.

5 Fare clic su **Chiudi**.

Ripristino con il CD di installazione

Per ripristinare l'installazione del server dal CD di installazione

1 Arrestare il servizio di ServiceCenter.

Per informazioni su come arrestare il server, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

2 Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente del server.

Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il browser del CD si avvia automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente il browser del CD in uno dei modi seguenti:

- Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su setup.exe.
- Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

  D:\>setup

  dove D definisce l'unità CD-ROM. Utilizzare la lettera di identificazione corretta della propria unità CD-ROM.

3 Fare clic su **Install ServiceCenter Server**.

Verrà visualizzata l'installazione guidata del server di ServiceCenter.

4 Fare clic su **Next** per ripristinare l'installazione.

5 Fare clic su **Repair**.

Verrà visualizzata la pagina relativa al ripristino del server di ServiceCenter.

6 Fare clic su **Repair**.

La procedura di installazione guidata del server di ServiceCenter reinstallerà il server di ServiceCenter.

7 Per chiudere l'installazione guidata fare clic su **Finish**.

8 Nel browser del CD fare su **Exit Install**.

Modifica dell'installazione del server

È sempre possibile aggiungere o eliminare componenti dall'installazione personalizzata. L'installazione può essere modificata in uno dei seguenti modi:

- Modifica dell'installazione da Installazione applicazioni. Vedere *Modifica dell'installazione con Installazione applicazioni* a pagina 35.
- Modifica dell'installazione dal CD di installazione di ServiceCenter. Vedere *Modifica con il CD di installazione* a pagina 38.

Modifica dell'installazione con Installazione applicazioni

Per modificare l'installazione del server da Installazione applicazioni

1 Arrestare il servizio di ServiceCenter.

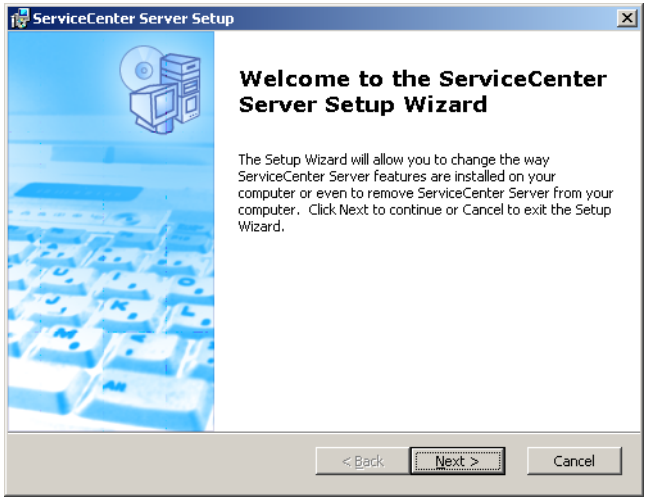
Per informazioni su come arrestare il server, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

2 Dal menu principale di Windows selezionare **Start** > **Impostazioni** > **Pannello di controllo** > **Installazione applicazioni**.

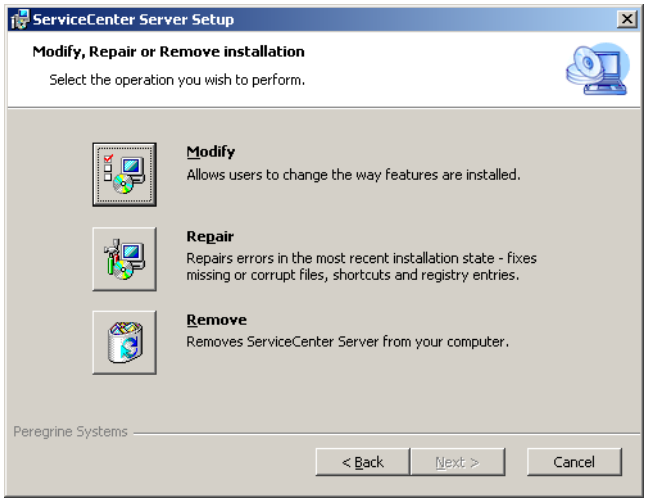
Verrà visualizzata la finestra di dialogo Installazione applicazioni.

3 Scorrere fino al programma **ServiceCenter Server**, quindi selezionare **Cambia**.

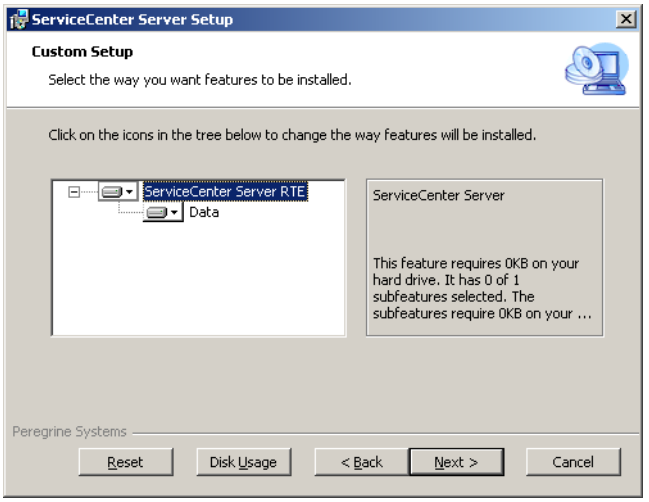
Verrà visualizzata l'installazione guidata.



4 Fare clic su **Next** per aprire la finestra di dialogo che consente di modificare, ripristinare o rimuovere l'installazione.



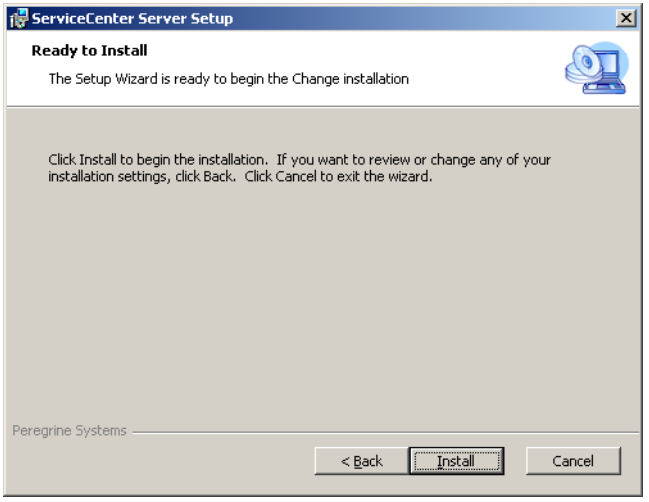
5 Fare clic su **Modify** per aprire la finestra di dialogo relativa alla configurazione personalizzata.



È possibile aggiungere o rimuovere la funzionalità Data.

6 Selezionare le funzionalità da modificare e fare clic su **Next**.

Verrà visualizzata la pagina di inizio dell'installazione.



7 Fare clic su **Install** per modificare l'installazione corrente del server.

La procedura di installazione guidata del server di ServiceCenter installa le nuove funzionalità.

8 Per uscire dall'installazione guidata fare clic su **Finish**.

Modifica con il CD di installazione

Per modificare l'installazione del server dal CD di installazione

1 Arrestare il servizio di ServiceCenter.

Per informazioni su come arrestare il server, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

2 Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente del server.

Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il browser del CD si avvia automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente il browser del CD in uno dei modi seguenti:

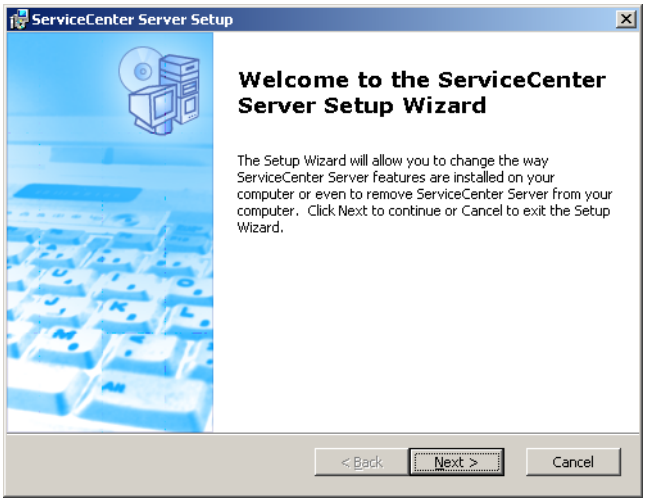
- Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su setup.exe.
- Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

  D:\>setup

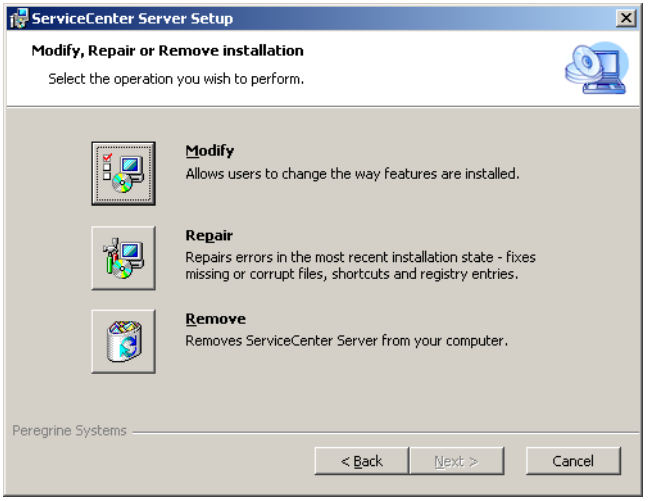
  dove D definisce l'unità CD-ROM. Utilizzare la lettera di identificazione corretta della propria unità CD-ROM.

3 Fare clic su **Install ServiceCenter Server**.

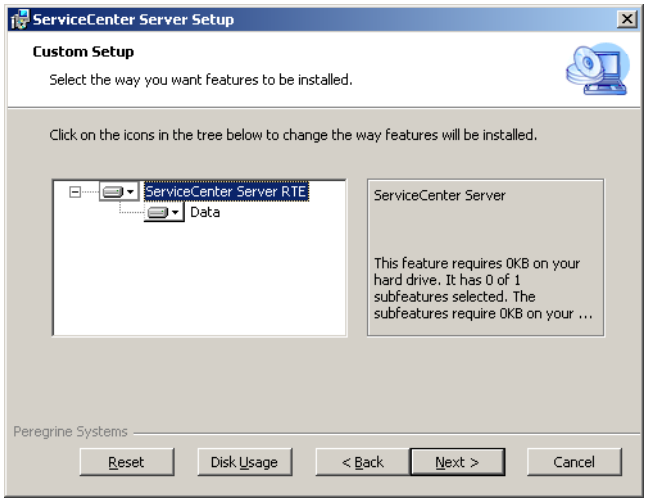
Verrà visualizzata l'installazione guidata del server di ServiceCenter.



4 Fare clic su **Next** per aprire la finestra di dialogo che consente di modificare, ripristinare o rimuovere l'installazione.



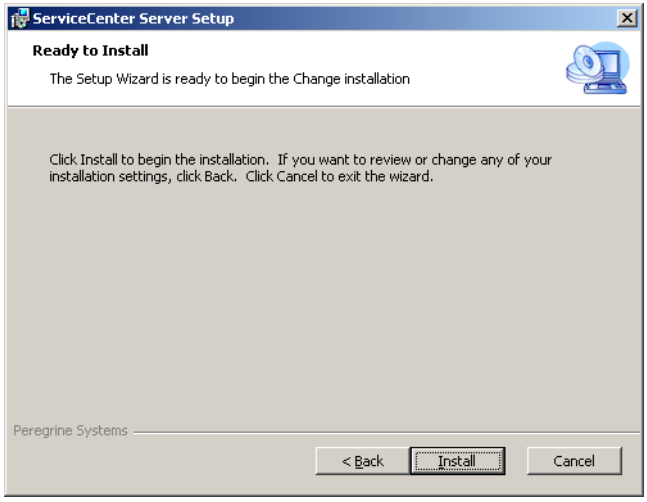
5 Fare clic su **Modify** per aprire la finestra di dialogo relativa alla configurazione personalizzata.



È possibile aggiungere o rimuovere la funzionalità Data.

6 Selezionare le funzionalità da modificare e fare clic su **Next**.

Verrà visualizzata la pagina di inizio dell'installazione.



7 Fare clic su **Install** per modificare l'installazione corrente del server.

La procedura di installazione guidata del server di ServiceCenter installa le nuove funzionalità.

8 Per uscire dall'installazione guidata fare clic su **Finish**.

9 Nel browser del CD fare su **Exit Install**.

Disinstallazione del servizio di Windows

È possibile rimuovere manualmente il servizio di Windows su qualsiasi computer su cui sia già installato il server di ServiceCenter.

Per disinstallare il servizio di Windows

1 Accedere come amministratore al server di ServiceCenter.

2 Fare clic su **Start** > **Programmi** > **ServiceCenter Server** > **Remove Service**.

Un file batch rimuoverà il servizio di Windows.

Disinstallazione del server

Il server viene disinstallato tramite tecnologia Microsoft Installer (MSI). Il server può essere disinstallato in uno dei seguenti modi:

- Disinstallazione del server da Installazione applicazioni. Vedere *Disinstallazione con Installazione applicazioni* a pagina 41.
- Disinstallazione del server dal CD di installazione di ServiceCenter. Vedere *Disinstallazione con il CD di installazione* a pagina 42.

Disinstallazione con Installazione applicazioni

Per disinstallare il server da Installazione applicazioni

1 Arrestare il servizio di ServiceCenter.

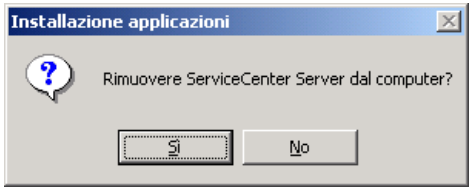
Per informazioni su come arrestare il server, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

2 Dal menu principale di Windows selezionare **Start** > **Impostazioni** > **Pannello di controllo** > **Installazione applicazioni**.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo Installazione applicazioni.

3 Scorrere fino al programma **ServiceCenter Server**, quindi selezionare **Rimuovi**.

Verrà richiesto di confermare l'eliminazione del programma.



4 Fare clic su **Sì**.

Il processo potrebbe richiedere alcuni minuti. Altri messaggi comunicano lo stato di avanzamento dell'operazione di disinstallazione.

Al termine della disinstallazione verrà nuovamente visualizzata la finestra di dialogo Installazione applicazioni.

5 Fare clic su **Chiudi**.

Disinstallazione con il CD di installazione

Per disinstallare il server dal CD di installazione

1 Arrestare il servizio di ServiceCenter.

Per informazioni su come arrestare il server, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

2 Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente del server.

Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il browser del CD si avvia automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente il browser del CD in uno dei modi seguenti:

- Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su setup.exe.

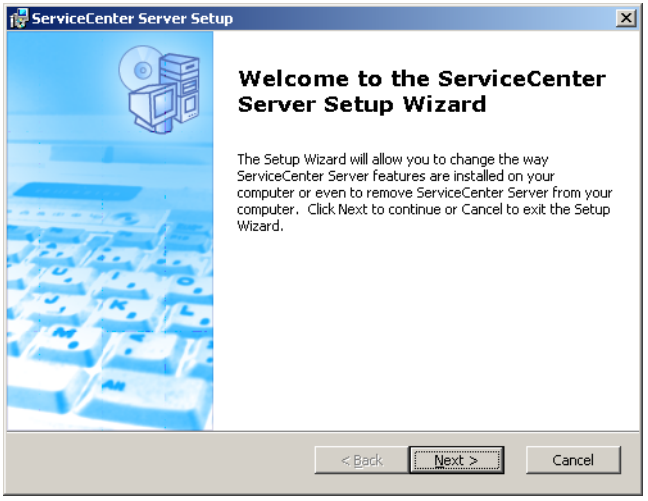
- Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

  `D:\>setup`

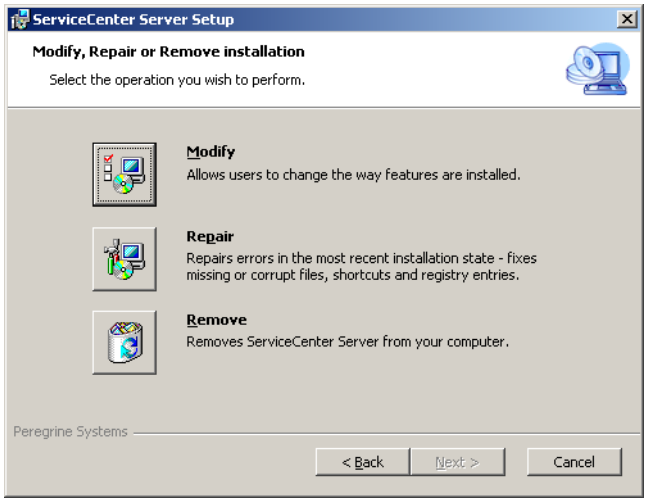
  dove `D` definisce l'unità CD-ROM. Utilizzare la lettera di identificazione corretta della propria unità CD-ROM.

3 Fare clic su **Install ServiceCenter Server**.

Verrà visualizzata l'installazione guidata del server di ServiceCenter.

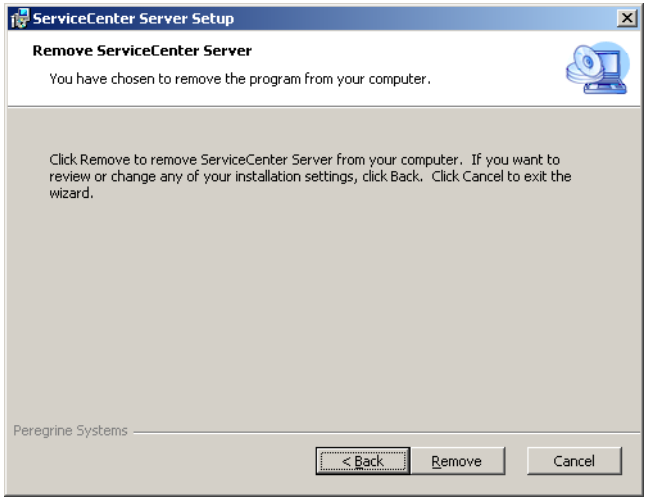


4 Fare clic su **Next** per aprire la finestra di dialogo che consente di modificare, ripristinare o rimuovere l'installazione.

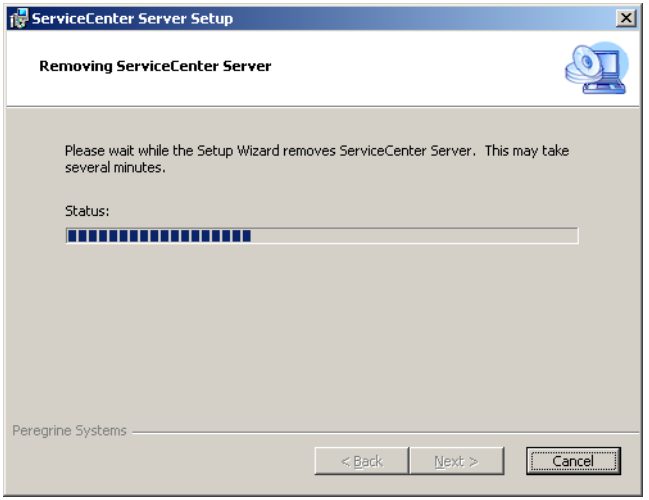


5 Fare clic su **Remove**.

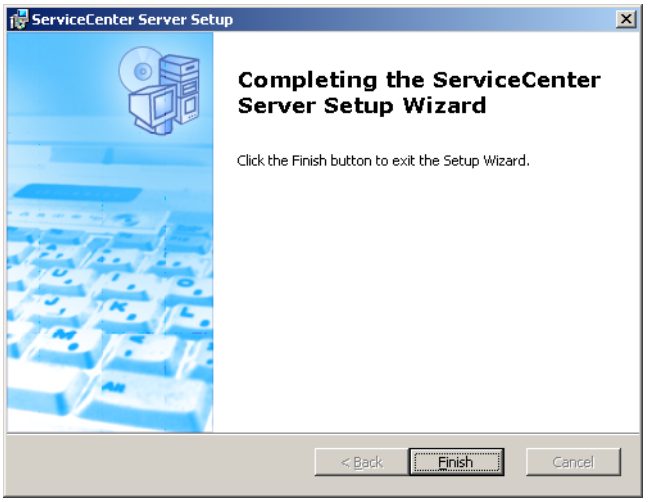
Verrà visualizzata la pagina relativa alla rimozione del server di ServiceCenter.



6 Fare clic su **Remove**.



Il processo potrebbe richiedere alcuni minuti. Altri messaggi comunicano lo stato di avanzamento dell'operazione di disinstallazione. Al termine verrà visualizzata la pagina conclusiva dell'installazione guidata del server di ServiceCenter.



7 Fare clic su **Finish**.

8 Nel browser del CD fare su **Exit Install**.

Installazione del server su UNIX

Questa sezione relativa all'installazione su UNIX tratta i seguenti argomenti:

- *Requisiti di sistema* a pagina 46
- *Operazioni preliminari* a pagina 49
- *Installazione del server* a pagina 50
- *Requisiti delle risorse del kernel* a pagina 52

Per informazioni complete sui requisiti e sulla compatibilità della piattaforma corrente, visitare il sito Web dell'Assistenza Clienti all'indirizzo http://support.peregrine.com.

Requisiti di sistema

Prima di installare ServiceCenter, assicurarsi che il sistema soddisfi i requisiti elencati di seguito.

- Spazio su disco
  - 400 MB per l'installazione del server
- ID utente e gruppo
  - Prima di installare ServiceCenter, creare un nuovo ID gruppo e nome utente UNIX esclusivamente per gli amministratori incaricati di installare, eseguire e gestire ServiceCenter. ServiceCenter utilizza la funzionalità setuid del sistema operativo UNIX per gestire la sicurezza del file system e delle risorse UNIX.
  - Creare un nome utente diverso dai nomi degli eseguibili di ServiceCenter. Ad esempio **scenter** non può essere utilizzato. Installare ServiceCenter usando il nuovo nome utente amministratore.

Avviso: Non installare ServiceCenter dopo aver effettuato l'accesso come utente root. Se il sistema viene installato da un account root, non sarà possibile eseguire il servizio ServiceCenter.

- Indirizzo IP

  Per individuare l'indirizzo IP della workstation sulla quale è in esecuzione, ServiceCenter utilizza un servizio denominato **getmyip**. Nel caso di workstation con più indirizzi IP, il servizio **getmyip** restituisce sempre l'indirizzo IP più basso. In alcuni casi, tale indirizzo non è accettabile. Ad esempio, l'aggiunta di un nuovo indirizzo IP inferiore a tutti quelli esistenti impedisce il funzionamento del codice di autorizzazione.

  Se non si desidera che la licenza del server di ServiceCenter venga confrontata con l'indirizzo IP più basso, immettere il seguente parametro di inizializzazione nel file `sc.ini`:

  `-ip_address:<`*indirizzo*`>`

  dove *indirizzo* è l'indirizzo IP effettivo da utilizzare. Se l'indirizzo specificato non è un indirizzo IP valido per il computer, il sistema non verrà avviato.

- Directory di base di ServiceCenter

  All'inizio dell'installazione, la prima operazione sarà quella di creare la directory di base di ServiceCenter. È necessario creare tale directory in un volume che disponga di sufficiente spazio su disco. Tutti i file associati a ServiceCenter vengono memorizzati dallo script di installazione in sottodirectory di questa directory. L'amministratore di ServiceCenter deve disporre dei diritti di accesso in lettura/scrittura e di esecuzione per questa directory.

- Nome servizio TCP/IP

  Durante l'installazione di ServiceCenter, il sistema richiede un nome di servizio TCP/IP valido. Prima di iniziare l'installazione di ServiceCenter, definire tale nome di servizio TCP/IP specificando il nuovo servizio nel file `etc/services`. Questo file può essere aggiornato solo da un amministratore UNIX. Il numero di porta scelto per ServiceCenter deve essere maggiore di 1024. Il programma di installazione cercherà questa informazione nel file `etc/services` al momento opportuno.

  Se al posto di `scenter1` si utilizza solo un valore numerico per la porta, ad esempio `12670` (la porta predefinita), non è necessario inserirlo nel file `etc/services`, ma è sufficiente definirlo nel file `sc.ini` utilizzando il parametro system. Nell'esempio seguente, la voce da inserire nel file `sc.ini` è:

  ```
  system:12670
  ```

Risorse del server

Il server di ServiceCenter utilizza le seguenti risorse.

Risorsa	Definizione
Memoria condivisa	Un server utilizza circa 8192 KB di memoria di base condivisa più 110 KB per ciascun utente collegato. Ad esempio, nel caso di 50 utenti, saranno necessari 8192 KB + (110 KB * numero di processi in background) + (utenti*4000) = 13692 KB di memoria condivisa. La quantità di memoria condivisa allocata da ServiceCenter viene specificata con il parametro shared_memory nel file sc.ini.
Processi	Per ogni utente di ServiceCenter viene avviato un processo. Inoltre, viene avviato un processo per ciascuna utilità di pianificazione in background. Per un sistema con 50 utenti, in cui tutti gli utenti sono client/server, e nell'ipotesi di 17 utilità di pianificazione in background, il numero dei processi di ServiceCenter in esecuzione sul server è pari a 50 + 17 = 67.
Semafori	ServiceCenter utilizza 14 semafori, indipendentemente dal numero degli utenti collegati al sistema.

Altre informazioni

Prima di installare ServiceCenter leggere le informazioni riportate di seguito.

Argomento	Descrizione
Terminale ANSI	Gli script di installazione prevedono l'esecuzione su un terminale ANSI. Se gli script vengono eseguiti su un terminale diverso (ad esempio hpterm), i risultati potrebbero non essere quelli desiderati.
Accesso come utente root	Queste procedure di installazione potrebbero richiedere l'accesso come utente root per le modifiche al kernel del sistema o per il montaggio iniziale del CD-ROM di ServiceCenter, ma non per l'installazione del software.
Clustering HACMP	Se si verifica un problema su un server AIX in ambiente HACMP (High Availability Cluster Multi-Processing), l'indirizzo IP verrà acquisito da un secondo server. Per via del nuovo server, ServiceCenter non accetterà il codice di autorizzazione contenuto nel file sc.ini e potrebbe interrompere il funzionamento. Per evitare questa interruzione, aggiungere il parametro clustername nel file sc.ini e riavviare il server di ServiceCenter. Per specificare l'indirizzo IP di un cluster, aggiungere il parametro clustername nel file sc.ini. Ad esempio: clustername:<*indirizzo IP*>

Operazioni preliminari

La seguente convenzione identifica le variabili che possono cambiare in base alla propria installazione specifica:

<variabile>

Procedendo nell'installazione, tenere presente che è possibile assegnare un valore diverso alle variabili indicate tra parentesi angolari. Non digitare le parentesi angolari (< >) come parte del comando che si sta immettendo.

Avviso: Non installare ServiceCenter dopo aver effettuato l'accesso come utente root. Se si è installato il sistema da un account root, per eseguire il servizio ServiceCenter sarà necessario attribuire la proprietà e le autorizzazioni all'utente amministratore di ServiceCenter. Creare un ID utente proprietario di ServiceCenter.

Prima dell'installazione

- Determinare il percorso di installazione di ServiceCenter. Effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Creare una directory per l'installazione di ServiceCenter.

    Ad esempio, al prompt dei comandi digitare mkdir <sc> dove <sc> è la directory di base per l'installazione ServiceCenter.
  - Creare la directory mediante lo script di installazione. L'utente che esegue lo script di installazione deve disporre delle autorizzazioni necessarie per creare la nuova directory.
- Aggiungere una variabile di ambiente a uno script shell appropriato, ad esempio login.profile.

  Il server di ServiceCenter può essere avviato con lo script shell scstart disponibile nella cartella RUN, ma solo dopo aver aggiunto una variabile di ambiente allo script.

Sistema operativo	Variabile di ambiente da impostare
Linux e Solaris	LD_LIBRARY_PATH
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH

  Ad esempio:
  - 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 questi esempi <sc> è la directory di base dell'installazione di ServiceCenter.

Nota: Per i comandi specifici per l'impostazione delle variabili di ambiente, consultare la documentazione del proprio sistema operativo.

Installazione del server

Se la lingua predefinita in cui viene eseguito il server è diversa dall'inglese, è necessario modificare il file di inizializzazione di ServiceCenter (vedere *Configurazione del server per lingue diverse dall'inglese* a pagina 102). Per ulteriori informazioni sul supporto della lingua nazionale (NLS), consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

Per installare il server di ServiceCenter

1 Inserire il CD-ROM di ServiceCenter nella relativa unità.

2 Attivare l'unità CD-ROM.

3 Avviare lo script eseguibile:

```
./install.sh
```

Lo script di installazione rileverà il sistema operativo in esecuzione.

Nota: Lo script di installazione risiede nella directory principale del CD.

4 Alla richiesta dello script di installazione, digitare `yes` per accettare il contratto di licenza.

5 Alla richiesta dello script di installazione, immettere la directory di installazione di ServiceCenter.

Nota: Il sistema esegue la convalida del nome di directory specificato. Se si specifica una directory non valida, verrà generato un messaggio di errore. Se dopo tre tentativi il programma di installazione non riesce a convalidare il nome della directory immesso, lo script di installazione verrà terminato e verrà generato un messaggio di errore.

6 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Digitare **1** per selezionare Evaluation or new install.
- Digitare **2** per selezionare Binary upgrade.

Il sistema impiegherà alcuni minuti per leggere il contenuto del CD-ROM, decomprimere i file e creare la directory `logs`.

7 Digitare un numero di porta TCP/IP oppure un servizio denominato, quindi premere **Invio**.

Il servizio denominato può essere utilizzato solo se l'utente specifica il nome del servizio nel file `services` del sistema. Questo valore deve essere maggiore di 1024.

Se si specifica un numero di porta invece di un servizio denominato, un messaggio di errore segnala che il nome del servizio è inesistente. In questo caso:

- Per utilizzare la porta specificata, digitare **y** e premere **Invio**.
- Per selezionare una nuova porta, digitare **n** e premere **Invio**. Specificare una nuova porta e premere **Invio**.

8 Digitare il proprio codice di autorizzazione e premere **Invio**.

Il codice di autorizzazione viene fornito al momento dell'acquisto del prodotto. Per ulteriori informazioni, vedere *Aggiornamento del codice di autorizzazione di ServiceCenter* a pagina 102. Per informazioni su come ottenere il codice di autorizzazione, contattare l'Assistenza Clienti.

Verrà eseguito lo script di installazione che genererà un file sc.ini di esempio.

9 Premere **Invio**.

Lo script di installazione raccoglie i dati di configurazione del kernel e salva tali informazioni in un file denominato kernel.data. Il file kernel.data si trova nella sottodirectory install di ServiceCenter.

10 Premere **Invio**.

L'installazione del server è completata.

Requisiti delle risorse del kernel

Il server di ServiceCenter richiede sia memoria condivisa che semafori per essere eseguito. Sulla maggior parte dei sistemi UNIX, è possibile configurare queste risorse attraverso parametri di configurazione del kernel.

La configurazione del kernel ha lo scopo di supportare l'utilizzo delle funzioni IPC (comunicazione interprocesso) di UNIX da parte di ServiceCenter. Ciascuna nuova connessione distribuisce un nuovo processo **scenter**. Tutti questi processi quindi utilizzano l'IPC per comunicare tra loro e per gestire le risorse condivise.

Importante: I seguenti requisiti delle risorse del kernel rappresentano i valori minimi richiesti per l'esecuzione del server di ServiceCenter. Tali valori devono essere aggiunti alle impostazioni correnti o predefinite per consentire l'esecuzione di ServiceCenter contemporaneamente ad altri programmi o prodotti sul sistema.

Nota: Per tutte le piattaforme, i valori massimi di memoria condivisa sono espressi in megabyte (MB). Ad esempio, il valore shmmax per un server HP-UX con 30 utenti è 11534336 byte (11 MB).

Server AIX

I sistemi AIX si autoconfigurano e pertanto non è necessario modificare la configurazione del kernel.

Server HP-UX

Memoria condivisa

shmem:	1 byte	
shmmax:	11 MB	8 MB per ciascun sistema ServiceCenter + 3 MB per ogni gruppo di 30 utenti
shmmni:	1 byte	per sistema ServiceCenter

Processi

maxuprc:	5 byte + 1 byte per ogni utilità di pianificazione in background + 1 byte per ogni utente di ServiceCenter
nproc:	come per maxuprc

Parametri IPC

Utilizzare l'utilità SAM per configurare i parametri IPC del kernel su HP-UX.

Nota: Prima di avviare l'utilità SAM, è necessario essere connessi come utente root o essere abilitati come superuser.

Prima di avviare SAM, definire la variabile di ambiente DISPLAY. Ad esempio, se il nome del computer host (o X-Terminal) è **eagle**, al prompt della shell digitare il comando di seguito indicato.

Se si utilizza la Bourne shell o la Korn shell:

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

Se si utilizza la C Shell:

```
setenv DISPLAY eagle:0
```

Per configurare i parametri IPC del kernel

1. Avviare SAM.
2. Selezionare l'opzione **Kernel Configuration** dal menu principale.
3. Selezionare l'opzione **Configurable Parameters**.
4. Modificare i parametri del kernel come specificato in *Parametri IPC* a pagina 53.

Dopo aver modificato i parametri necessari, l'utilità SAM guida l'utente attraverso le operazioni necessarie per riavviare il sistema e rendere effettive le modifiche apportate.

Parametro Maxdsiz

Il parametro maxdsiz di HP-UX imposta la dimensione massima del segmento dati per ciascun processo. Questo segmento dati può essere composto da memoria virtuale (spazio di swapping) e da memoria fisica. Il sistema cercherà di soddisfare i requisiti utilizzando la memoria fisica, quindi utilizzerà lo spazio di swapping per colmare la differenza fino a quando non raggiunge il valore di maxdsiz.

Ciascun utente di ServiceCenter richiede circa 1 MB di memoria fisica (Resident Set Size su UNIX). La dimensione della memoria della piattaforma server deve essere impostata in modo tale da supportare il numero massimo di utenti che si collegheranno contemporaneamente a ServiceCenter. Ad esempio, per 100 utenti di ServiceCenter, impostare il parametro maxdsiz su un valore di almeno 100 MB.

Non è necessario impostare il parametro maxdsiz su un valore superiore al numero di utenti che accedono al sistema a meno che non vi siano processi che utilizzano grandi quantità di spazio di archiviazione di dati statici. Non impostare il parametro maxdsiz sul valore massimo di 944 MB, in quanto i file con mapping a memoria privato e i dati delle librerie condivise occupano a loro volta spazio nell'area di archiviazione dinamica.

Di seguito sono riportati i valori consentiti.

Predefinito:	0x4000000 (64 MB)
Minimo:	0x400000 (4 MB)
Massimo:	0x3B03100 (944 MB)

Se maxdsiz è impostato su un valore troppo basso per il numero di utenti connessi e di processi in esecuzione, il sistema restituirà un errore al processo chiamante. Un'impostazione troppo bassa può causare la terminazione del processo.

È possibile modificare il parametro maxdsiz utilizzando la procedura dell'utilità SAM descritta in *Parametri IPC* a pagina 53.

Server Linux

Il limite predefinito della memoria condivisa (sia SHMMAX che SHMALL) è 32 MB, tuttavia può essere modificato nel file system proc senza riavviare il sistema. Ad esempio, per specificare 128 MB:

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

Per controllare questi parametri è possibile utilizzare il file sysctl.conf. Aggiungere le seguenti righe al file /etc/sysctl.conf:

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

Di solito, il file sysctl.conf viene elaborato all'avvio, tuttavia può essere anche richiamato in un secondo momento.

Server Solaris

Memoria condivisa

forceload:sys/shmsys

shmsys:shminfo_shmmax	11 MB	8 MB per ciascun sistema ServiceCenter + 3 MB per ogni gruppo di 30 utenti
shmsys:shminfo_shmmni	1 byte	per ciascun sistema ServiceCenter

Processi

maxuprc:	5 byte + 1 byte per ogni utilità di pianificazione in background + 1 byte per ogni utente di ServiceCenter
max_nprocs:	maxuprc

Parametri IPC

È possibile gestire i parametri del kernel tramite il file /etc/system. In fase di inizializzazione, il sistema operativo legge il file /etc/system per definire i parametri iniziali del kernel.

Per configurare i parametri IPC del kernel

1 Modificare il file **/etc/system** per cambiare i parametri del kernel. Per impostazione predefinita, il sistema IPC non è attivato. Aggiungere le seguenti istruzioni alla fine del file:

```
* esempio di file /etc/system
* Personalizzazione dei parametri del kernel
* Queste istruzioni inizializzano il sottosistema IPC
forceload: sys/shmsys
forceload: sys/semsys
forceload: sys/msgsys
*
* SEM
set semsys:seminfo_semmap=60
set semsys:seminfo_semmni=100
set semsys:seminfo_semmns=1000
set semsys:seminfo_semmnu=30
set semsys:seminfo_semmsl=50
set semsys:seminfo_semopm=10
set semsys:seminfo_semume=15
set semsys:seminfo_semvmx=32767
set semsys:seminfo_semaem=16384
*
* SHM
set shmsys:shminfo_shmmax=67108864
set shmsys:shminfo_shmmni=100
set shmsys:shminfo_shmmin=1
set shmsys:shminfo_shmseg=10
*
set max_nprocs=1200
set maxusers=64
set maxuprc=800
```

2 Riavviare il sistema per rendere effettive le modifiche apportate. Digitare:

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

Dimensioni del set di dati del server AIX

Il limite superiore predefinito per il set di dati è 1 GB. Aumentare questo valore per contenere i file **scdb** di dimensioni superiori a questo limite.

Per aumentare il limite superiore

1 Accedere al server AIX.

2 Eseguire ulimit -a:

```
$/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
```

Se il risultato di data (kbytes) è 2000000 (blocchi) e ciascun blocco contiene 512 byte, la dimensione massima del file di dati per questo utente UNIX sarà di 2.000.000 blocchi moltiplicato per 512 byte, ossia 1 GB, che rappresenta il limite superiore predefinito.

3 Per aumentare questo valore a 2 GB, digitare il seguente comando:

```
$ ulimit –f 4005000
```

Per specificare uno spazio illimitato per un set di dati

▶ Digitare il seguente comando:

```
$ ulimit –f unlimited
```

Disinstallazione del server UNIX

Per disinstallare il server di ServiceCenter

1 Arrestare il server di ServiceCenter.

2 Eliminare tutte le directory e sottodirectory del server di ServiceCenter.

3 Installazione del client

CAPITOLO

Su una workstation Windows può essere installato solo il client Windows di ServiceCenter. Per il supporto di client in esecuzione su altri sistemi operativi, è necessario installare il Web tier di ServiceCenter. Questa sezione fornisce informazioni sui requisiti di installazione e su come installare il client Windows.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- *Installazione del client Windows di ServiceCenter* a pagina 60
- *Installazione del client di ServiceCenter in modalità invisibile* a pagina 71
- *Installazione del driver ODBC di ServiceCenter* a pagina 72
- *Installazione di ReportCenter* a pagina 76
- *Installazione di Work Management* a pagina 82
- *Disinstallazione del client di ServiceCenter o dei suoi componenti* a pagina 87

Installazione del client Windows di ServiceCenter

Il client viene installato tramite tecnologia Microsoft Installer (MSI). Al termine dell'installazione del client Windows sarà possibile configurare le connessioni ai server di ServiceCenter.

Aggiornamento al client Windows

I client di versioni precedenti di ServiceCenter non possono essere aggiornati al client Windows di ServiceCenter 6. È necessario installare il client Windows di ServiceCenter 6 in una nuova cartella. Si consiglia di eliminare i client di versioni precedenti di ServiceCenter, ma ciò non è obbligatorio.

In taluni casi è possibile utilizzare client di versioni precedenti di ServiceCenter per la connessione a un server di ServiceCenter 6. Per un elenco di connessioni client valide, consultare la tabella delle compatibilità di ServiceCenter 6.

Requisiti di installazione

Requisito	Minimo	Consigliato
Sistema operativo	Windows 2000	Windows 2000 o XP
CPU	Pentium III 650 MHz	Pentium IV o Celeron 2.4 GHz
RAM	256 MB	384 MB
Spazio su disco rigido	100 MB per la documentazione di base o per il server della Guida in linea	100 MB per il server della Guida in linea 150 MB per la documentazione avanzata
Risoluzione	800 x 600 (16 colori)	1280 x 1024 (256 colori)
Rete	100 megabit	Oltre 100 megabit
Account di accesso	Amministratore locale	Amministratore locale

Installazione del client di ServiceCenter

Attenersi alla procedura seguente per installare il client di ServiceCenter.

Nota: L'installazione del client Windows di ServiceCenter viene visualizzata nella stessa lingua del sistema operativo.

Per installare il client

1. Accedere al sistema Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
2. Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente del sistema Windows.

   Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il browser del CD si avvia automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente il browser del CD in uno dei modi seguenti:

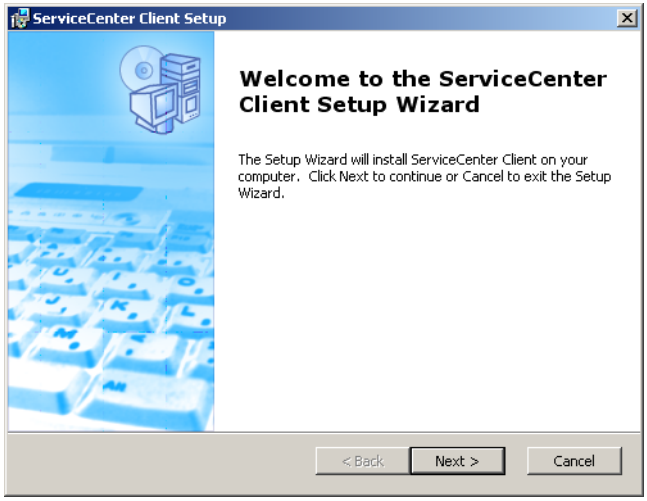
   - Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su setup.exe.
   - Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

     ```
     D:\>setup
     ```

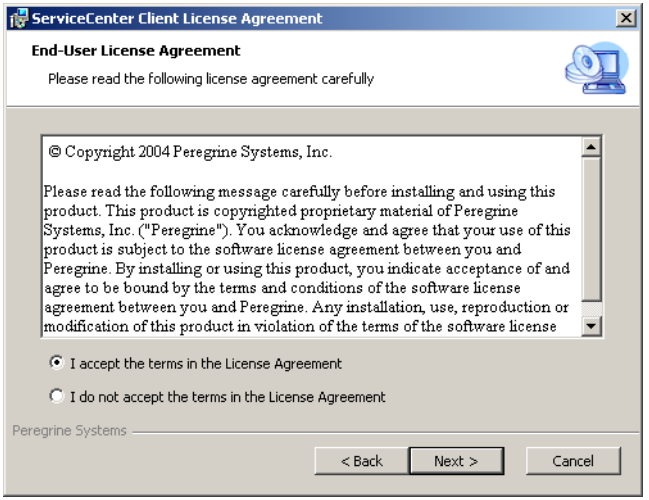
dove D definisce l'unità CD-ROM. Utilizzare la lettera di identificazione corretta della propria unità CD-ROM.

3 Fare clic su **Install Windows Client**.

Verrà visualizzata l'installazione guidata del client di ServiceCenter.



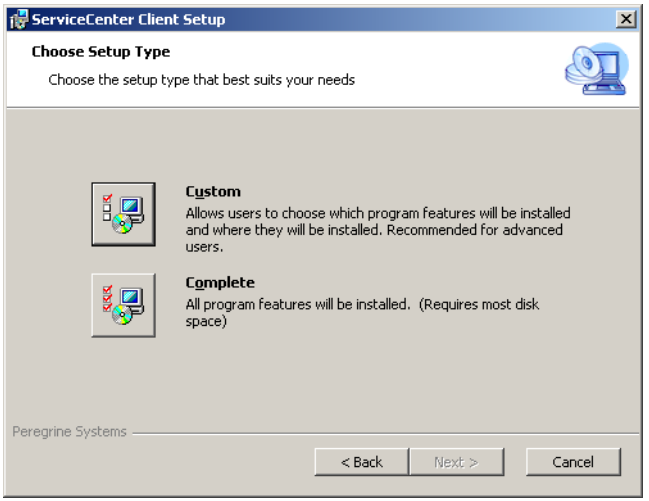
4 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.



5 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**.

Il pulsante **Next** diventa attivo.

6 Fare clic su **Next** per selezionare il tipo di installazione desiderato.

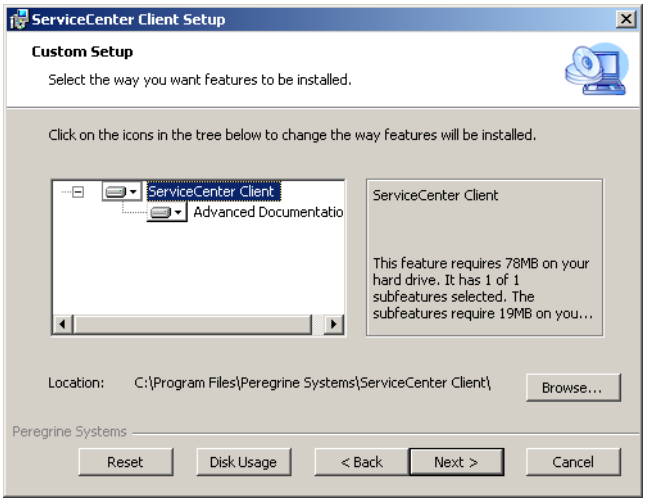


Per poter scegliere le specifiche funzionalità del programma da installare, utilizzare l'opzione di installazione **Custom**. Vedere il passaggio 7.

Per installare tutte le funzionalità del programma, utilizzare l'opzione di installazione **Complete**. Vedere il passaggio 9.

7 Fare clic su **Custom**.

Verrà visualizzata la pagina relativa all'installazione personalizzata.



8 Per ciascuna funzionalità, selezionare una delle seguenti opzioni:

- **Will be installed on local hard drive**: installa solo la funzionalità selezionata.
- **Entire feature will be installed on local hard drive**: installa la funzionalità selezionata e tutte le sottofunzionalità ad essa correlate.
- **Entire feature will be unavailable**: non installa la funzionalità selezionata.

Funzione	Opzione predefinita	Descrizione
ServiceCenter Client	Will be installed on local hard drive	Questa opzione installa il client di ServiceCenter e la documentazione di base di ServiceCenter. Si tratta di un componente *obbligatorio* dell'installazione.
Advanced Documentation	Will be installed on local hard drive	Questa opzione installa la documentazione di ServiceCenter destinata agli amministratori. Si tratta di un componente *facoltativo* dell'installazione.

Suggerimenti: È possibile offrire una Guida in linea da una postazione centrale installando il server della Guida (per ulteriori informazioni, vedere il capitolo Server della Guida della presente guida).

a Se si desidera cambiare il percorso della cartella di installazione, fare clic su **Browse**.

La cartella di installazione predefinita è: C:\Programmi\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\.

b Fare clic su **Reset** per modificare le opzioni da questa pagina dell'installazione guidata.

c Fare clic su **Disk Usage** per verificare lo spazio su disco richiesto per ciascuna funzionalità e l'effettiva disponibilità di spazio nel sistema.

d Fare clic su **Next** per continuare l'installazione.

Andare al passaggio 11 per continuare l'installazione.

9 Fare clic su **Complete**.

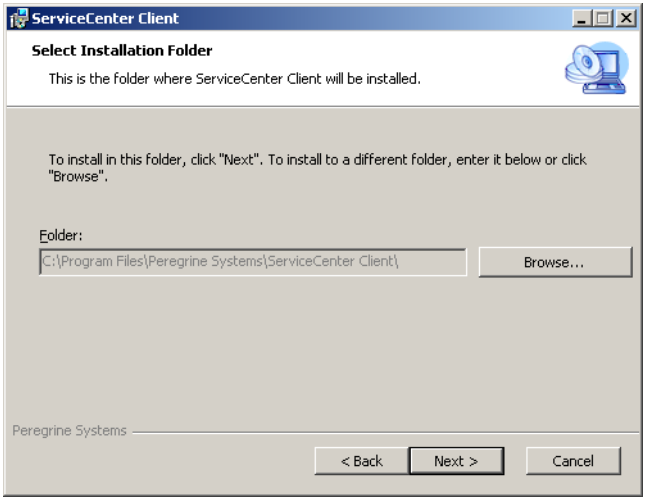
Verrà visualizzata la pagina di selezione della cartella di installazione.

10 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic su **Next** per accettare la cartella di installazione predefinita.

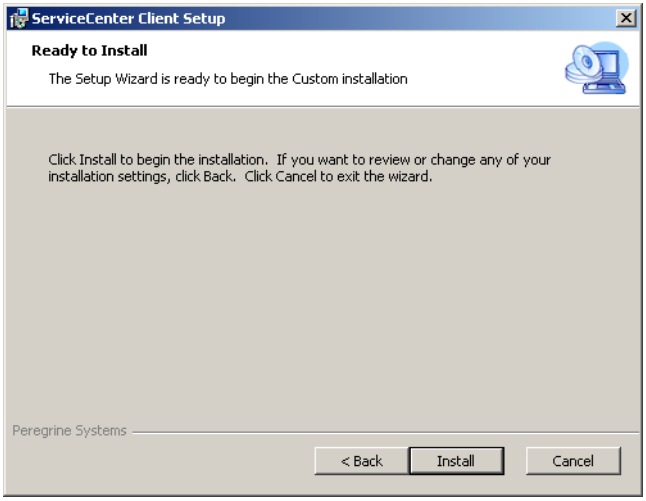
  La cartella di installazione predefinita è: C:\Programmi\Peregrine Systems\ServiceCenter Client

- Fare clic su **Browse** per specificare un percorso di installazione diverso.

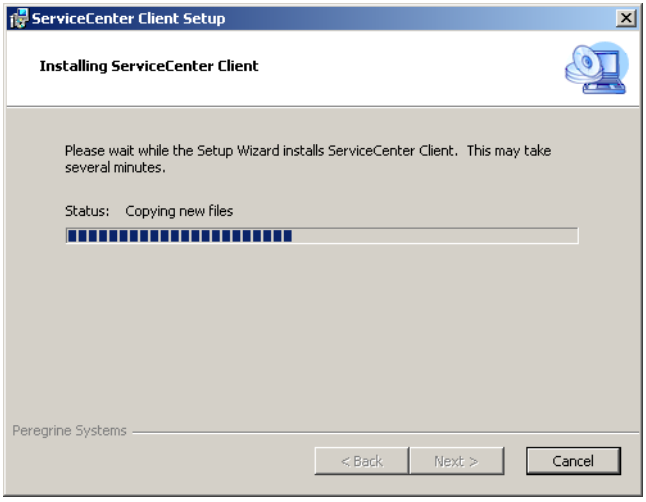


11 Fare clic su **Next** per predisporre il processo di installazione.

Verrà visualizzata la pagina di inizio dell'installazione.

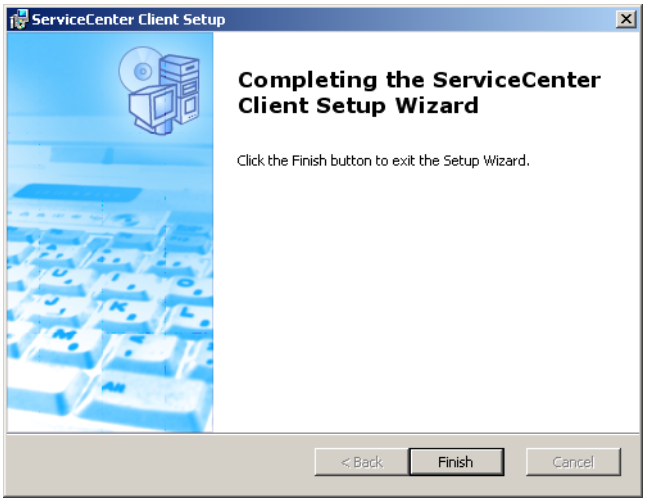


12 Fare clic su **Install** per avviare la copia dei file di installazione.



È possibile interrompere l'installazione facendo clic su **Cancel**.

Al termine dell'installazione verrà visualizzata la finestra di dialogo **Completing the ServiceCenter Client Setup Wizard**.



13 Per uscire dall'installazione guidata fare clic su **Finish**.

L'installazione del client è completata.

14 Nel browser del CD di installazione fare su **Exit Install**.

Definizione di una nuova connessione sul client

Al primo accesso al client viene visualizzata la finestra Connessioni, in cui è possibile definire una connessione a un server host di ServiceCenter. Dalla finestra Connessioni è possibile aggiungere e salvare le impostazioni di varie connessioni.

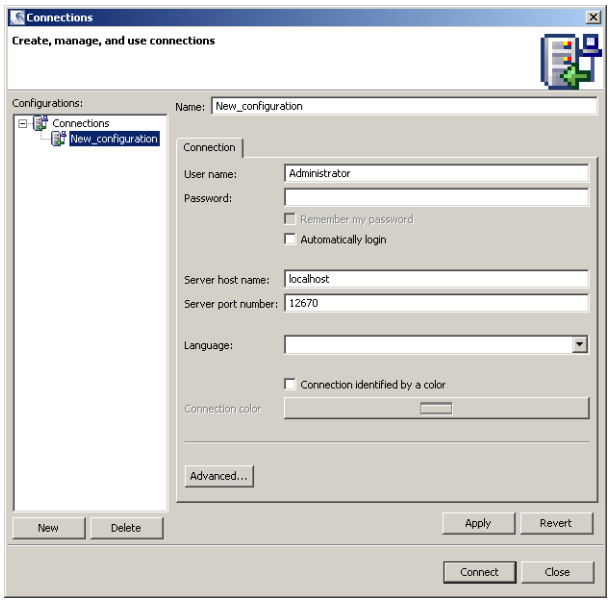
Per definire una nuova connessione sul client

1 Dal menu principale di Windows selezionare **Start** > **Programmi** > **ServiceCenter Client** > **ServiceCenter Client**.

Verrà visualizzata la finestra Connessioni.

2 Fare clic su **Nuovo**.

Nella finestra Connessioni compare un nuovo nodo nel riquadro Connessioni.



3 Digitare o selezionare i parametri della scheda Connessione.

Parametro	Opzione predefinita	Descrizione
Nome (Name)	Nuova_configurazione	Nome della configurazione in questione.
Nome utente (User name)	Nome utente dell'utente Windows correntemente connesso	Nome utente utilizzato per accedere al server.
Password	vuoto	Password utilizzata dall'utente per accedere al server.
Memorizza password (Remember my password)	false	Opzione di memorizzazione della password sul sistema.
Accedi automaticamente (Automatically login)	false	Opzione per accedere automaticamente all'avvio del client di ServiceCenter.

Parametro	Opzione predefinita	Descrizione
Nome host server (Server host name)	localhost	Nome del server sul quale risiede il servizio di ServiceCenter.
Numero porta server (Server port number)	12670	Numero di porta utilizzato dal computer per connettersi al server.
Lingua (Language)	vuoto	Lingua utilizzata per questa sessione (può differire dalla lingua impostata sul computer).
Connessione identificata da un colore (Connection identified by a color)	vuoto	Opzione per modificare il colore di sfondo della connessione.

4 Fare clic su **Avanzate** per impostare altre opzioni di connessione.

Le funzioni avanzate sono facoltative.

Parametro	Descrizione
Analizza traffico SOAP (Trace SOAP traffic)	Opzione che registra i messaggi SOAP per scopi di debug.
Comprimi messaggi SOAP (Compress SOPA messages	Opzione che comprime i messaggi SOAP utilizzando una codifica di compressione GNU (gzip). In tal modo è possibile ridurre la quantità di dati trasmessi al/dal server.
Usa crittografia SSL (Use SSL Encryption)	Opzione che utilizza uno strumento di crittografia SSL (Secure Socket Layer) per proteggere i dati durante la trasmissione in rete.
File certificati CA (CA Certificates File)	Elenco delle autorità di certificazione considerate attendibili. Le connessioni possono utilizzare tutte lo stesso file.

Importante: È necessario definire un file di certificati CA validi per abilitare la crittografia SLL. Un file di certificati CA esemplificativi denominato cacerts è disponibile nella cartella: <percorso di installazione>\ServiceCenter Client\plugins\com.peregrine.commons_6.0.0.0<build>

5 Fare clic su **OK** per aggiungere funzioni avanzate.

6 Fare clic su **Applica** per aggiungere la connessione.

7 Per aggiungere ulteriori connessioni, ripetere la procedura dal passaggio 2 al passaggio 6.

Nota: Per ulteriori informazioni sulla configurazione del client Windows, consultare la Guida in linea di ServiceCenter.

Connessione a un server di ServiceCenter

È possibile connettersi a più server da un unico client di ServiceCenter. Ciascuna connessione prevede una specifica finestra.

Per connettersi a un server di ServiceCenter

1 Dal menu principale di Windows selezionare **Start** > **Programmi** > **ServiceCenter Client** > **ServiceCenter Client**.

Verrà visualizzata la finestra Connessioni.

2 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare doppio clic su una connessione.
- Fare clic su una connessione poi su **Connetti**.

Installazione del client di ServiceCenter in modalità invisibile

È possibile installare il client di ServiceCenter in modalità invisibile dal prompt dei comandi di Windows. L'esecuzione dell'installazione in modalità invisibile equivale ad accettare tutte le opzioni predefinite dell'installazione guidata del client di ServiceCenter.

Per installare il client di ServiceCenter in modalità invisibile

1 Fare clic su Start > Programmi > Accessori > Prompt dei comandi.

Verrà visualizzato il prompt dei comandi di Windows.

2 Digitare uno dei seguenti comandi:

Comando	Descrizione
msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q	Installa il client di ServiceCenter senza visualizzarne la procedura guidata di installazione.
msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /qn+	Installa il client di ServiceCenter visualizzando solo la pagina che ne conferma l'avvenuta installazione.
msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q /L* "C:\msi.log"	Installa il client di ServiceCenter senza visualizzarne la procedura guidata di installazione. Crea un file registro con il livello di dettaglio più elevato.

Nota: Per D:\, digitare la lettera corrispondente all'unità CD-ROM. Per C:\msi.log, digitare il nome e il percorso del file registro da utilizzare per salvare le informazioni di installazione.

3 Premere INVIO.

La procedura guidata di installazione del client di ServiceCenter installerà ServiceCenter in modalità invisibile.

Installazione del driver ODBC di ServiceCenter

ServiceCenter ReportCenter necessita del driver ODBC di ServiceCenter.

Per installare il driver ODBC di ServiceCenter

1 Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente del sistema Windows.

Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'**esecuzione automatica**, il browser del CD si avvia automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente il browser del CD in uno dei modi seguenti:

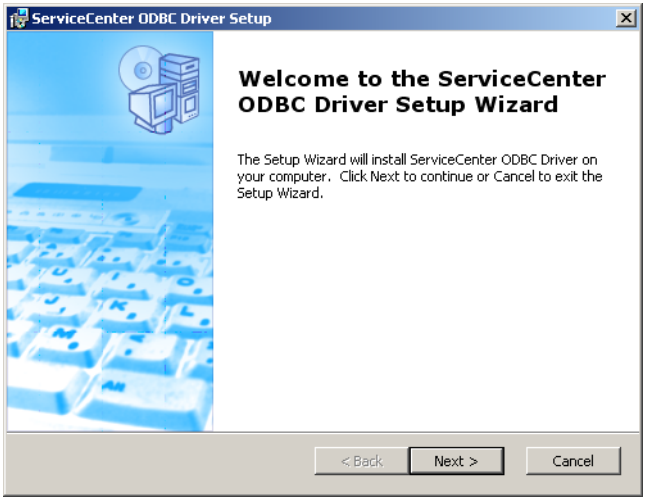
- Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su **setup.exe**.
- Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

  ```
  D:\>setup
  ```

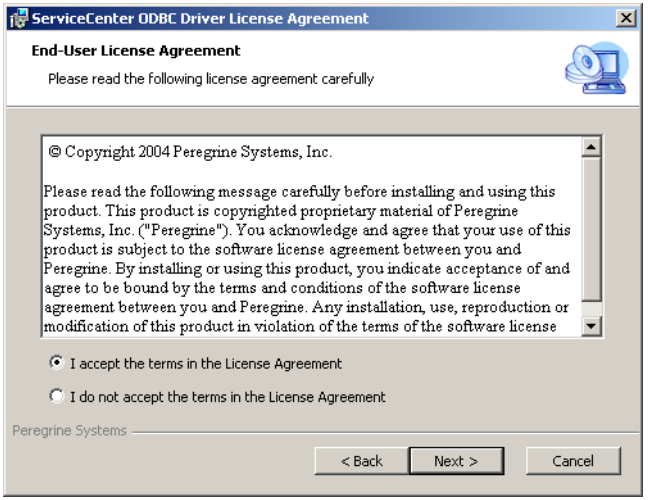
  dove **D** definisce l'unità CD-ROM. Utilizzare la lettera di identificazione corretta della propria unità CD-ROM.

2 Fare clic su **Install ODBC Driver**.

Verrà visualizzata l'installazione guidata del driver ODBC di ServiceCenter.



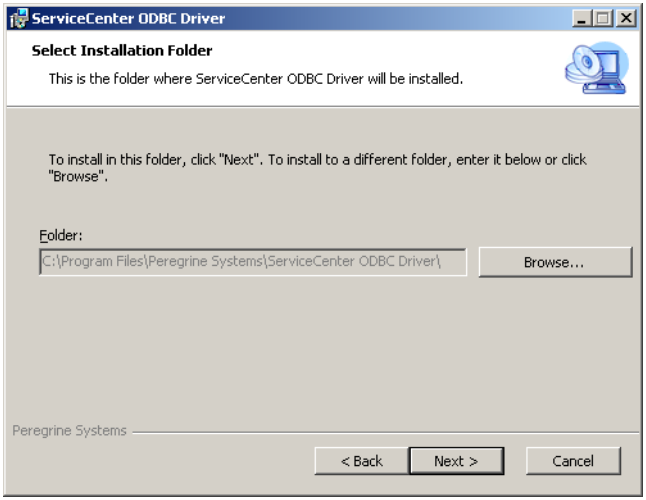
3 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.



4 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**.

Il pulsante **Next** diventa attivo.

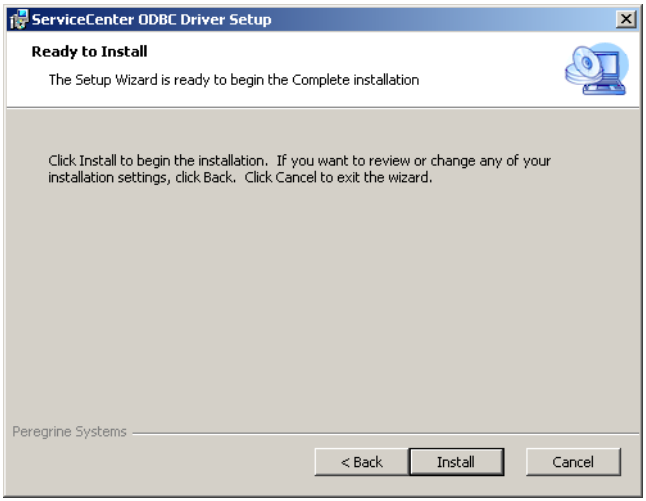
5 Fare clic su **Next** per selezionare la cartella di installazione.



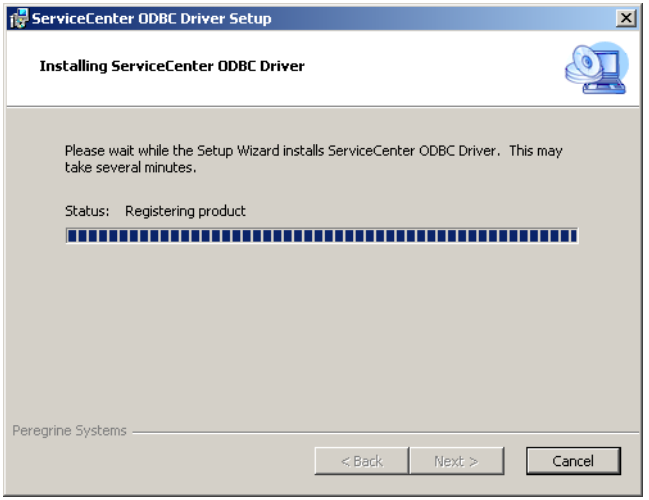
La cartella di installazione predefinita è:
C:\Programmi\Peregrine Systems\ServiceCenter ODBC Driver

6 Se necessario, fare clic su **Browse** per scegliere un percorso diverso.

7 Fare clic su **Next** per predisporre il processo di installazione.

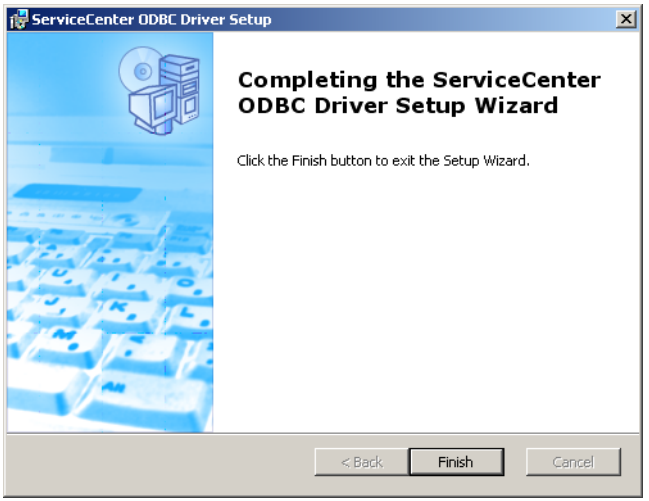


8 Fare clic su **Install** per avviare la copia dei file di installazione.



È possibile interrompere l'installazione facendo clic su **Cancel**.

Al termine dell'installazione verrà visualizzata la finestra di dialogo **Completing the ServiceCenter ODBC Setup Wizard**.



9 Per uscire dall'installazione guidata fare clic su **Finish**.

10 Nel browser del CD di installazione fare su **Exit Install**.

Installazione di ReportCenter

ServiceCenter ReportCenter visualizza e stampa i report in modo interattivo utilizzando un'interfaccia grafica utente. Per ulteriori informazioni su ReportCenter, consultare il documento *ReportCenter Guide* (in inglese) disponibile nella Guida in linea di ServiceCenter **Guide PDF di ServiceCenter**.

Importante: Per utilizzare ReportCenter è necessario innanzitutto installare il driver ODBC di ServiceCenter.

Per installare ReportCenter

1 Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente del sistema Windows.

Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il browser del CD si avvia automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente il browser del CD in uno dei modi seguenti:

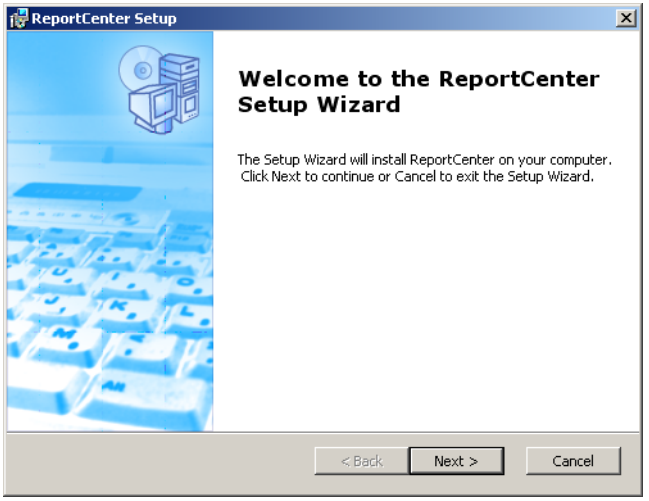
- Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su setup.exe.
- Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

  ```
  D:\>setup
  ```

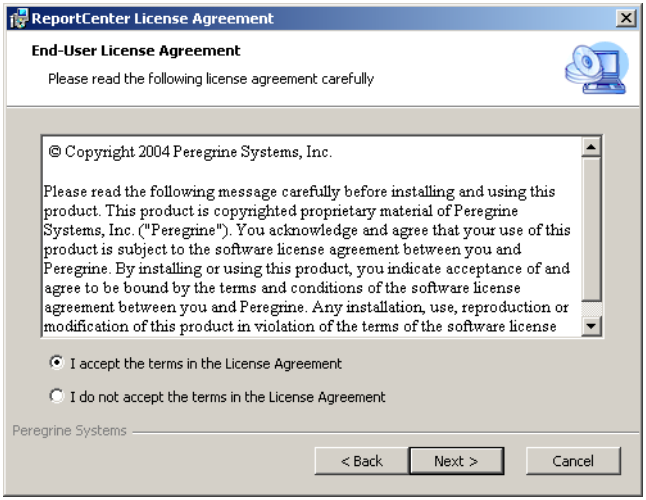
dove D definisce l'unità CD-ROM. Utilizzare la lettera di identificazione corretta della propria unità CD-ROM.

2 Fare clic su **Install ReportCenter**.

Verrà visualizzata l'installazione guidata di ReportCenter.



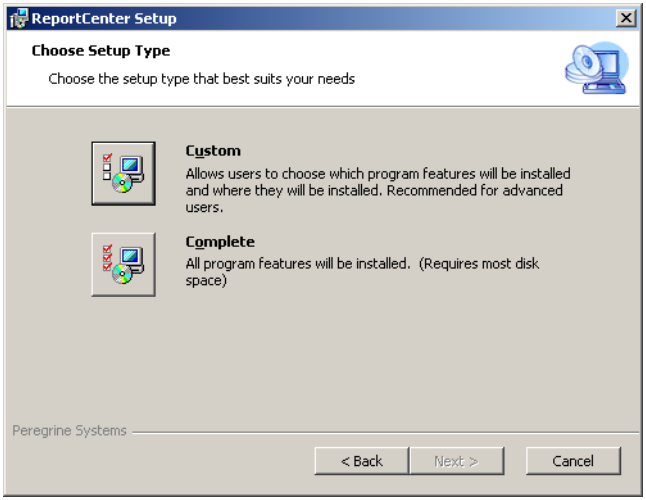
3 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.



4 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**.

Il pulsante **Next** diventa attivo.

5 Fare clic su **Next** per selezionare il tipo di installazione desiderato.

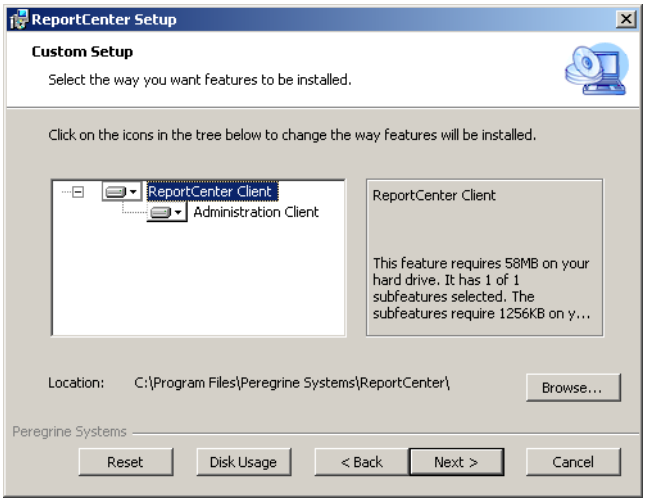


Per poter scegliere le specifiche funzionalità del programma da installare, utilizzare l'opzione di installazione **Custom**. Vedere il passaggio 7.

Per installare tutte le funzionalità del programma, utilizzare l'opzione di installazione **Complete**. Vedere il passaggio 8.

6 Fare clic su **Custom**.

Verrà visualizzata la pagina relativa all'installazione personalizzata.



7 Per ciascuna funzionalità, selezionare una delle seguenti opzioni:

- **Will be installed on local hard drive**: installa solo la funzionalità selezionata.
- **Entire feature will be installed on local hard drive**: installa la funzionalità selezionata e tutte le sottofunzionalità ad essa correlate.
- **Entire feature will be unavailable**: non installa la funzionalità selezionata.

Funzione	Opzione predefinita	Descrizione
ReportCenter Client	Will be installed on local hard drive	Questa opzione installa il client ReportCenter. Si tratta di un componente *obbligatorio* dell'installazione.
Administration Client	Will be installed on local hard drive	Questa opzione installa il client Administration. Si tratta di un componente *facoltativo* dell'installazione.

a Se si desidera cambiare il percorso della cartella di installazione, fare clic su **Browse**.

La cartella di installazione predefinita è:
C:\Programmi\Peregrine Systems\ReportCenter

b Fare clic su **Reset** per modificare le opzioni da questa pagina dell'installazione guidata.

c Fare clic su **Disk Usage** per verificare lo spazio su disco richiesto per ciascuna funzionalità e l'effettiva disponibilità di spazio nel sistema.

d Fare clic su **Next** per continuare l'installazione.

Andare al passaggio 10 per continuare l'installazione.

8 Fare clic su **Complete**.

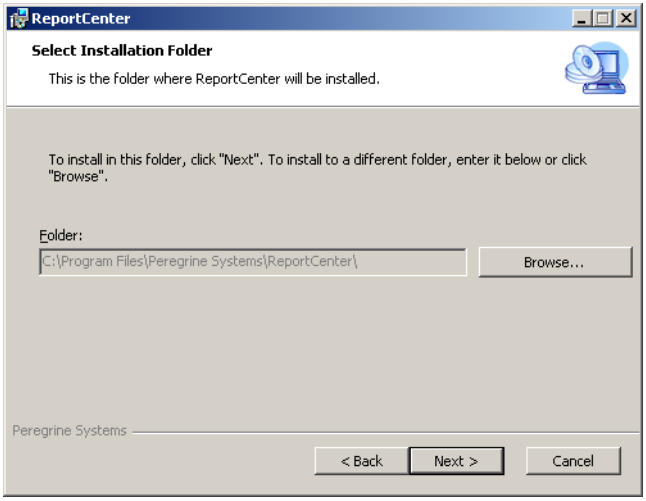
Verrà visualizzata la pagina di selezione della cartella di installazione.

9 Effettuare una delle seguenti operazioni:

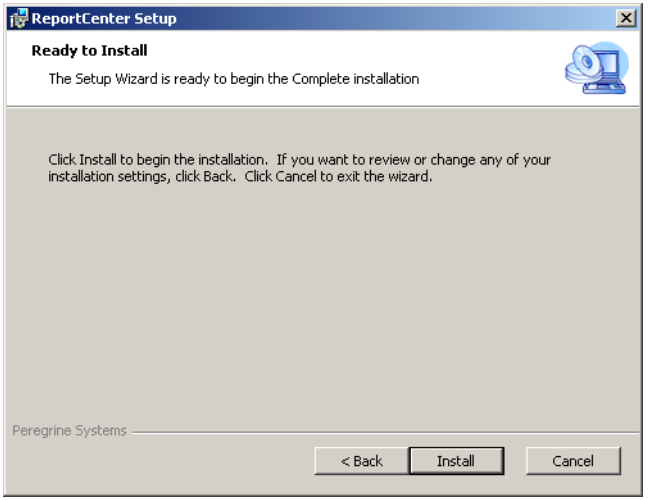
- Fare clic su **Next** per accettare la cartella di installazione predefinita.

  La cartella di installazione predefinita è:
  C:\Programmi\Peregrine Systems\ReportCenter

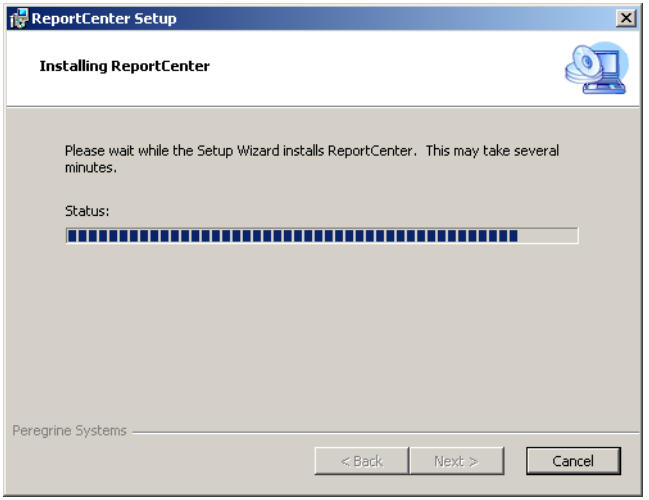
- Fare clic su **Browse** per specificare un percorso di installazione diverso.



10 Fare clic su **Next** per predisporre il processo di installazione.

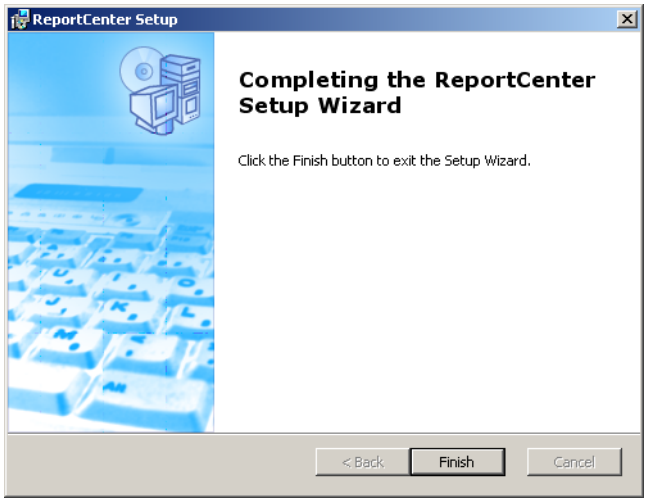


11 Fare clic su **Install** per avviare la copia dei file di installazione.



È possibile interrompere l'installazione facendo clic su **Cancel**.

Al termine dell'installazione verrà visualizzata la finestra di dialogo **Completing the ReportCenter Setup Wizard**.



12 Per uscire dall'installazione guidata fare clic su **Finish**.

13 Nel browser del CD di installazione fare su **Exit Install**.

Installazione di Work Management

ServiceCenter Work Management gestisce un sistema di Help Desk grazie a esaurienti funzioni di pianificazione, monitoraggio e reporting. Work Management è di ausilio per la produttività aziendale riducendo i tempi passivi e migliorando l'impiego delle risorse umane e l'efficienza dell'Help Desk.

Per ulteriori informazioni su Work Management, consultare il documento *Work Management Guide* (in inglese) disponibile nella Guida in linea di ServiceCenter **Guide PDF di ServiceCenter**.

Per installare Work Management

1 Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente del sistema Windows.

Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il browser del CD si avvia automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente il browser del CD in uno dei modi seguenti:

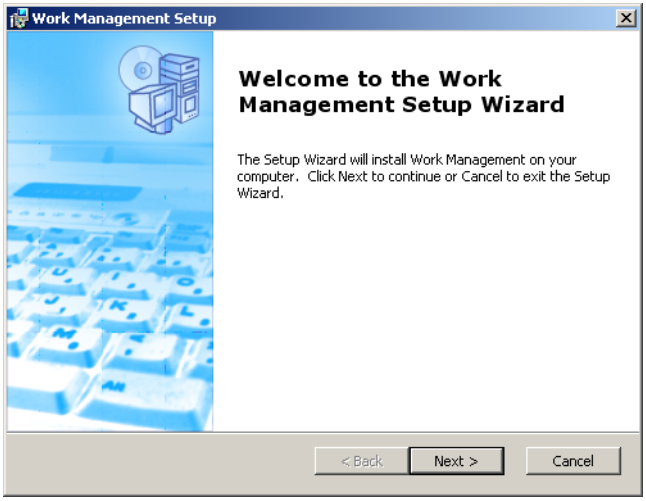
- Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su setup.exe.
- Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

  D:\>setup

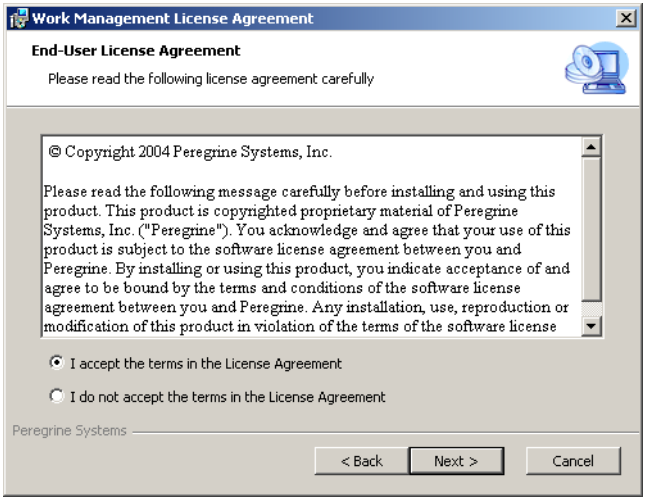
  dove D definisce l'unità CD-ROM. Utilizzare la lettera di identificazione corretta della propria unità CD-ROM.

2 Fare clic su **Install Work Management**.

Verrà visualizzata l'installazione guidata di Work Management.



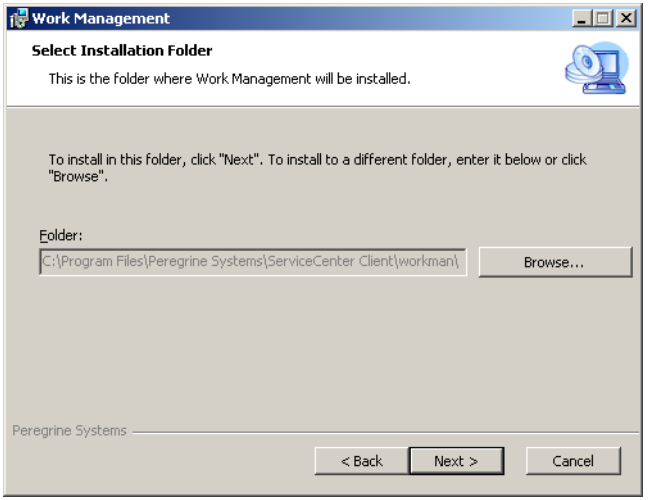
3 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.



4 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**.

Il pulsante **Next** diventa attivo.

5 Fare clic su **Next** per selezionare la cartella di installazione.

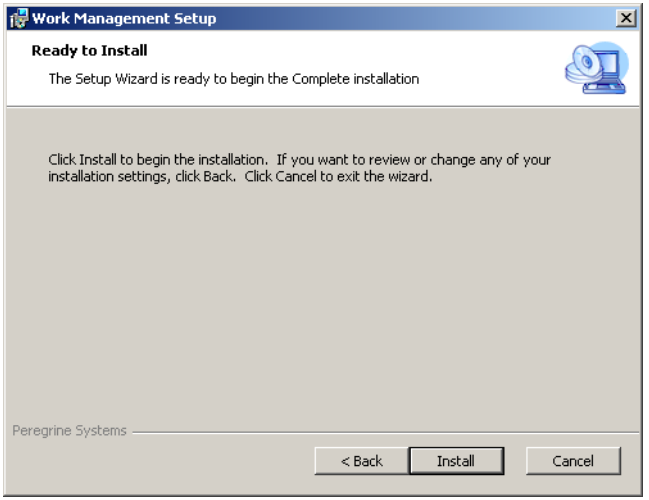


La cartella di installazione predefinita è:
C:\Programmi\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\workman

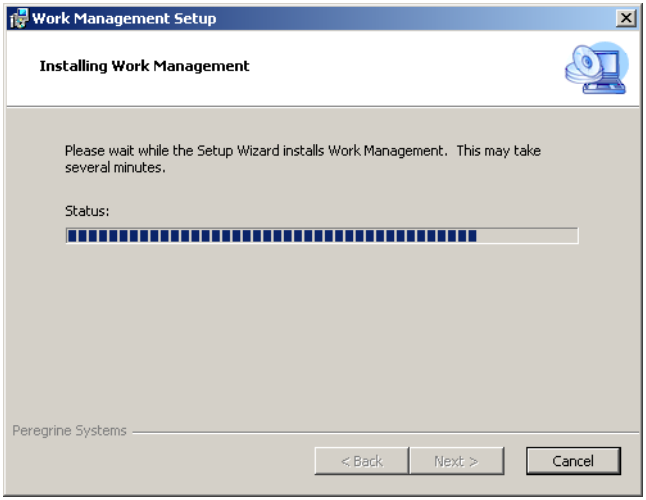
6 Se necessario, fare clic su **Browse** per scegliere un percorso diverso.

Importante: Work Management deve essere installato in una sottocartella dell'installazione del client di ServiceCenter denominata workman.

7 Fare clic su **Next** per predisporre il processo di installazione.

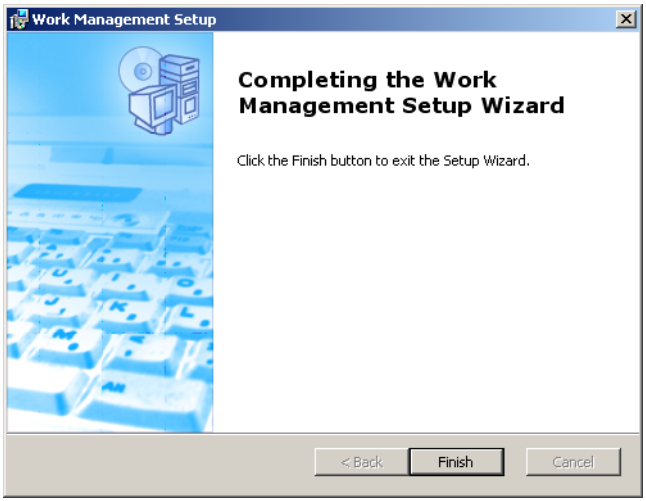


8 Fare clic su **Install** per avviare la copia dei file di installazione.



È possibile interrompere l'installazione facendo clic su **Cancel**.

Al termine dell'installazione verrà visualizzata la finestra di dialogo **Completing the Work Management Setup Wizard**.



9 Per uscire dall'installazione guidata fare clic su **Finish**.

10 Nel browser del CD di installazione fare su **Exit Install**.

Disinstallazione del client di ServiceCenter o dei suoi componenti

È possibile disinstallare il client di ServiceCenter, il driver ODBC, ReportCenter o Work Management tramite Installazione applicazioni di Windows.

Per disinstallare il client di ServiceCenter o i suoi componenti

1. Dal menu principale di Windows selezionare **Start** > **Impostazioni** > **Pannello di controllo** > **Installazione applicazioni**.

   Verrà visualizzata la finestra Installazione applicazioni.

2. Scorrere fino al programma **ServiceCenter Client**, quindi selezionare **Rimuovi**.

   Verrà richiesto di confermare l'eliminazione del programma.

3. Fare clic su **Sì**.

   Il processo di disinstallazione potrebbe richiedere alcuni minuti. Altri messaggi comunicano lo stato di avanzamento dell'operazione di disinstallazione.

   Al termine della disinstallazione verrà nuovamente visualizzata la finestra di dialogo Installazione applicazioni.

4. Ripetere i passaggi da 1 a 4 per ODBC Driver, ReportCenter e Work Management.

5. Fare clic su **Chiudi**.

4 Installazione del Web tier

CAPITOLO

L'installazione del Web tier consente ai client di utilizzare un'interfaccia Web per accedere al server di ServiceCenter.

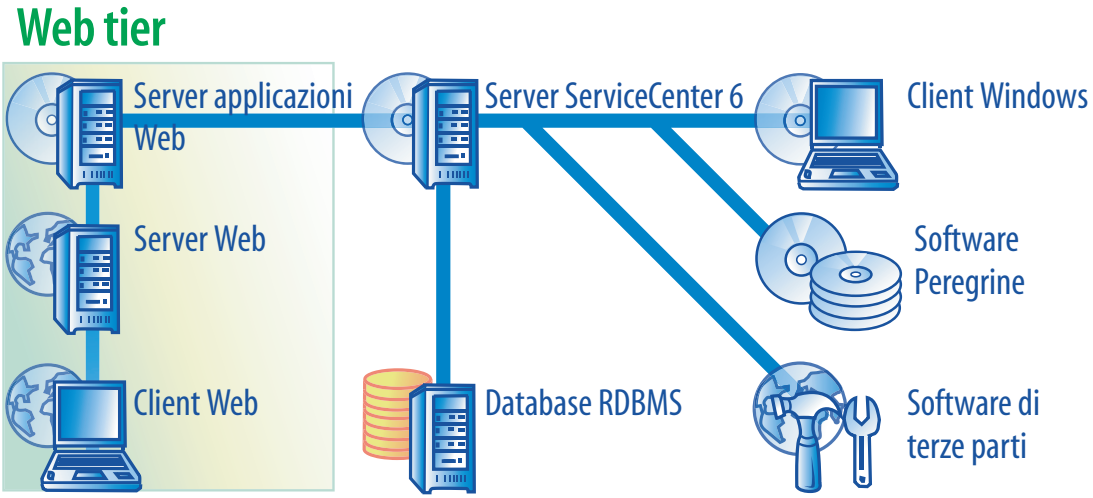
Questo capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Architettura del Web tier* a pagina 90
- *Requisiti del browser per il client Web* a pagina 90
- *Installazione del Web tier* a pagina 91
- *Accesso a ServiceCenter dal client Web* a pagina 100

Architettura del Web tier

Il Web tier di ServiceCenter utilizza sia un server Web che un server applicazioni Web per consentire a ServiceCenter di accedere ai moduli tramite un browser Web. Il server Web gestisce le richieste HTTP in entrata mentre il server applicazioni Web esegue Java e JSP, necessari per la connessione a ServiceCenter.

Nota: Alcuni server applicazioni Web, ad esempio Tomcat e WebSphere, includono anche server Web incorporati.



Il Web tier viene installato su piattaforme Windows o UNIX distribuendo il file **sc.war** sul server applicazioni Web. La maggior parte dei server applicazioni Web richiedono anche l'installazione di Sun J2SE Java Development Kit (JDK). Vedere *Installazione di una versione JDK compatibile* a pagina 92.

Requisiti del browser per il client Web

Per consentire agli utenti l'accesso al client Web tramite un browser, è necessario effettuare le seguenti operazioni:

- Abilitare i cookie
- Abilitare Java

- Abilitare JavaScript
- Abilitare le finestre popup. È possibile aggiungere l'URL del server di ServiceCenter all'elenco delle eccezioni delle finestre popup.

Per visualizzare la vista grafica del workflow, installare uno dei seguenti componenti Java:

Sistema operativo	Componente Java da installare
Windows XP	Plug-in Java Virtual Machine (JVM)
Tutti gli altri sistemi operativi	Java Runtime Environment (JRE) di Sun

Installazione del Web tier

Per installare il Web tier di ServiceCenter è necessario completare i seguenti passaggi:

Passaggio 1 Installare una versione di Java Development Kit (JDK) compatibile. Vedere *Installazione di una versione JDK compatibile* a pagina 92.

Passaggio 2 Installare un server applicazioni Web compatibile. Vedere *Installazione di un server applicazioni Web compatibile* a pagina 92.

Passaggio 3 Installare un server Web compatibile. Vedere *Installazione di un server Web compatibile* a pagina 95.

Passaggio 4 Distribuire il file sc.war sul server applicazioni Web. Vedere *Distribuzione del file sc.war* a pagina 95.

Passaggio 5 Installare i file JAR aggiuntivi eventualmente necessari per il server applicazioni Web. Vedere *Installazione di file JAR aggiuntivi per il server applicazioni Web* a pagina 96.

Passaggio 6 Configurare le impostazioni di memoria del server applicazioni Web per l'ambiente di produzione. Vedere *Impostazione delle dimensioni heap del server applicazioni Web* a pagina 97.

Passaggio 7 Impostare le preferenze globali del client Web nel file web.xml. Vedere *Impostazione delle preferenze dei client Web dal file di configurazione web.xml* a pagina 97.

Installazione di una versione JDK compatibile

Per eseguire il server applicazioni Web è necessario installare un Java Development Kit (JDK). Consultare la documentazione del server applicazioni Web in uso per determinare la versione del JDK compatibile. Le istruzioni seguenti si riferiscono all'installazione di Sun J2SE 1.4.2 SDK da utilizzare con Tomcat 4.1.29.

Per installare Sun J2SE 1.4.2 SDK

1. Visitare il sito Web all'indirizzo www.java.sun.com/downloads.
2. Fare clic sul collegamento **J2SE 1.4.2 SDK** e individuare la versione più recente.
3. Dopo aver raggiunto il proprio sistema operativo (ad esempio Solaris), scaricare l'SDK più recente per il sistema operativo in uso.

Importante: Verificare che si tratti dell'SDK e non del Java Runtime Environment (JRE).

Installazione di un server applicazioni Web compatibile

Come server applicazioni Web è possibile installare Tomcat oppure WebSphere. Per un elenco completo dei componenti supportati per il Web tier, consultare la tabella delle compatibilità di ServiceCenter.

Per installare il server applicazioni Tomcat

1. Visitare il sito Web all'indirizzo http://jakarta.apache.org.
2. Fare clic sul collegamento **Binaries** e scorrere fino all'ultima versione di **Tomcat 4.1**.
3. Scaricare il file corrispondente al proprio sistema operativo.
4. Definire la variabile di ambiente JAVA_HOME.

   Vedere *Definizione della variabile di ambiente JAVA_HOME* a pagina 93.
5. Installare i file JAR aggiuntivi o più recenti eventualmente necessari.

   Vedere *Installazione di file JAR aggiuntivi per il server applicazioni Web* a pagina 96.

Per utilizzare WebSphere

1 Acquistare e installare IBM WebSphere 4.0.2 o 5.0.

La versione di WebSphere include IBM HTTP Server.

2 Definire la variabile di ambiente WAS_HOME.

Per le istruzioni consultare la documentazione WebSphere disponibile.

3 Installare i file JAR aggiuntivi o più recenti eventualmente necessari.

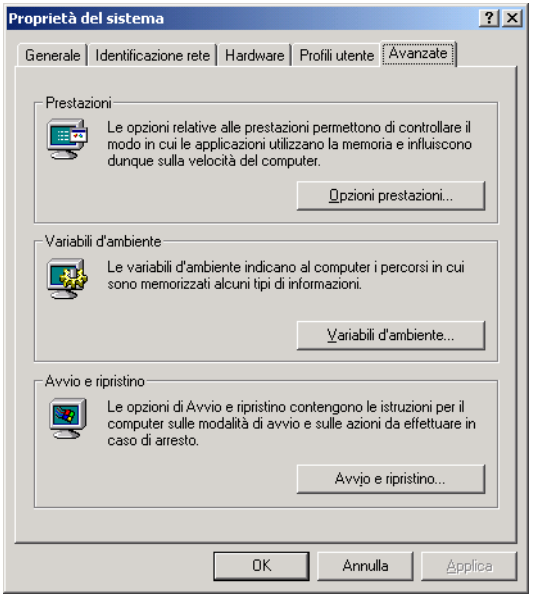
Vedere *Installazione di file JAR aggiuntivi per il server applicazioni Web* a pagina 96.

Definizione della variabile di ambiente JAVA_HOME

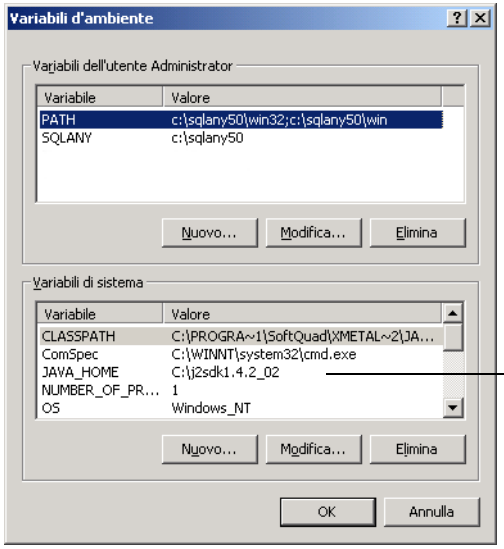
Se si utilizza Tomcat come server applicazioni, prima di avviare il server per la prima volta è necessario definire manualmente una variabile di ambiente JAVA_HOME. Questa variabile specifica l'ubicazione dei file del Java Development Kit (JDK).

Per aggiungere la variabile di ambiente JAVA_HOME

1 Dal desktop, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Risorse del computer** e selezionare **Proprietà** per aprire la finestra di dialogo Proprietà del sistema.

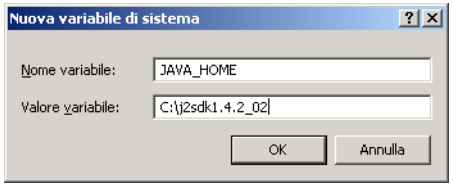


2 Fare clic su **Avanzate** > **Variabili d'ambiente**.



Aggiungere la variabile JAVA_HOME all'elenco delle variabili

3 In **Variabili di sistema** fare clic su **Nuovo** per aprire la relativa finestra di dialogo.



a Digitare `JAVA_HOME` nel campo **Nome variabile**.

b Digitare il percorso dei file del Java Development Kit (JDK) nel campo **Valore variabile**. Ad esempio `C:\j2sdk1.4.2_02`.

4 Fare clic su **OK** tre volte per chiudere la finestra di dialogo.

Per ulteriori informazioni su come avviare e arrestare i server, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

Installazione di un server Web compatibile

Il server applicazioni Web in uso non include sempre un server Web incorporato. In un ambiente di sviluppo, è possibile configurare il server applicazioni Web come server Web per l'elaborazione di richieste HTTP. In un ambiente di produzione si otterranno prestazioni migliori utilizzando un server Web di livello di produzione, come Apache o IBM HTTP Server. Per un elenco completo dei componenti del Web tier, consultare la tabella delle compatibilità di ServiceCenter.

Per installare un server Web Apache

1. Visitare il sito Web all'indirizzo http://httpd.apache.org/.
2. Fare clic sui collegamenti per scaricare Apache HTTP Server 2.0.48.

Per installare IBM HTTP Server

- IBM HTTP Server è accluso al server applicazioni WebSphere.

Distribuzione del file sc.war

Il file sc.war contiene un'applicazione Web compatibile J2EE, eseguibile sul server applicazioni Web dell'utente. Ciascun server applicazioni Web ha un proprio metodo di distribuzione delle applicazioni Web. Consultare la documentazione del proprio server applicazioni Web per istruzioni sulla distribuzione di un file archivio Web (WAR). Altre informazioni sono disponibili nei seguenti articoli della Knowledge Base.

Server applicazioni Web	Argomento da consultare nella Knowledge Base
Tomcat 4.1.29	Distribuzione del Web tier di ServiceCenter 6 su Tomcat 4.1.29
WebSphere 4.0.2	Distribuzione del Web tier di ServiceCenter 6 su WebSphere 4.0.2
WebSphere 5.0	Distribuzione del Web tier di ServiceCenter 6 su WebSphere 5.0

Installazione di file JAR aggiuntivi per il server applicazioni Web

Per l'esecuzione del Web tier il server applicazioni Web potrebbe richiedere file JAR aggiuntivi o più recenti. Nella seguente tabella sono elencati i file JAR necessari per vari server applicazioni Web e JDK.

File JAR	Aggiornamento per	Destinazione	Sito di scaricamento
activation.jar	Tomcat 5.0.x	$CATALINA_HOME/common/lib	http://java.sun.com/products/javamail/
mail.jar	Tomcat 5.0.x	$CATALINA_HOME/common/lib	http://java.sun.com/products/javamail/
jaas.jar	WebSphere Application Server 4.0.x	$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://java.sun.com/products/jaas/
jsse.jar	Tomcat 4.1.x su JDK 1.3	$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://java.sun.com/products/jsse/
xercesImpl.jar	Tomcat 4.1.x su JDK 1.4	$CATALINA_HOME/common/endorsed	http://xml.apache.org/ distribuito con Xalan-J 2.6.0 o 2.5.1
	WebSphere Application Server 4.0.x	$WAS_HOME/lib/app	
xml-apis.jar	Tomcat 4.1.x su JDK 1.4	$CATALINA_HOME/common/endorsed	http://xml.apache.org/ distribuito con Xalan-J 2.6.0 o 2.5.1
	WebSphere Application Server 4.0.x	$WAS_HOME/lib/app	
xalan.jar	Tomcat 4.1.x su JDK 1.4	$CATALINA_HOME/common/endorsed	http://xml.apache.org/
	WebSphere Application Server 4.0.x	$WAS_HOME/lib/app	
	WebSphere Application Server 5.1.0	$WAS_HOME/java/jre/lib/endorsed	

Impostazione delle dimensioni heap del server applicazioni Web

Le dimensioni heap del server applicazioni Web determinano direttamente il numero di connessioni che possono essere gestite da ciascun server applicazioni Web. Per prestazioni ottimali la maggior parte dei server applicazioni richiedono dimensioni heap pari ad almeno 256 MB.
Se le prestazioni delle connessioni client Web risultano insoddisfacenti, aumentare le dimensioni heap del server applicazioni Web. Consultare la documentazione del proprio server applicazioni Web per istruzioni sull'impostazione delle dimensioni heap.

Impostazione delle preferenze dei client Web dal file di configurazione web.xml

È possibile definire le preferenze globali dei client Web a partire dal file web.xml sul server del Web tier. Le impostazioni definite in questo file determinano le preferenze di tutti i client Web. Per un elenco completo dei parametri e informazioni dettagliate su ciascun parametro, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

Per impostare le preferenze dei client dal file web.xml

1. Aprire il file sc.war con un programma di gestione archivi.

   Questo file può essere scaricato dal CD di installazione di ServiceCenter.

2. Estrarre il file web.xml dall'archivio Web al sistema locale.

   Suggerimenti: Estrarre questo file nel relativo percorso predefinito (WEB-INF\) in modo da conservarne le informazioni sul percorso quando viene archiviato nuovamente.

3. Aprire il file web.xml con un editor di testo.

4 Aggiungere o modificare le preferenze nel file.

È necessario impostare almeno i parametri sc.host e sc.port.

```
<?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>
...
```

Impostare sc.host sul server di ServiceCenter

Impostare sc.port sulla porta di comunicazione

Per un elenco dei parametri Web più frequenti, vedere *Parametri Web più frequenti* a pagina 99.

5 Salvare il file.

6 Aggiungere all'archivio sc.war il file web.xml aggiornato.

Importante: Il file web.xml deve includere il percorso WEB-INF\.

A questo punto i client Web utilizzeranno le preferenze client definite nel file web.xml quando l'archivio sc.war verrà distribuito sul Web tier.

File registro del Web tier

Il Web tier di ServiceCenter registra le attività nel file registro e percorso predefiniti utilizzati dal server applicazioni Web. Per il nome e il percorso del file registro consultare la documentazione del server applicazioni Web in uso.

Parametri Web più frequenti

Parametro	Valore predefinito	Descrizione
sc.host	localhost	Questo parametro specifica il nome del server host di ServiceCenter.
sc.port	12670	Questo parametro specifica il numero della porta di comunicazione con cui il server di ServiceCenter riceve le richieste.
sc.formcache	true	Il client Web archivia nella memoria e non sul disco rigido una copia dei moduli a cui l'utente accede. Se il modulo viene modificato, il client Web riceve una nuova copia dal server. Se questo parametro è impostato su "true", il client Web non accede al server a ogni apertura di un modulo, in modo da salvare il carico sulla rete e sul server. Se questo parametro è impostato su "false", si riduce l'utilizzo della memoria sul sistema del client Web.
sc.refreshmessages	false	Questo parametro determina se il browser verifica la presenza di nuovi messaggi dal server applicazioni.
sc.refreshmessinterval	15000	Questo parametro determina la frequenza (espressa in millisecondi) con cui il browser verifica la presenza di nuovi messaggi dal server applicazioni.
sc.viewactivenotes	false	Questo parametro determina se visualizzare o meno una finestra popup quando il server invia un messaggio.
sc.helpserverhost	localhost	Questo parametro specifica il nome del server della Guida di ServiceCenter.

Parametro	Valore predefinito	Descrizione
sc.helpserverport	80	Questo parametro specifica il numero della porta di comunicazione con cui il server della Guida di ServiceCenter riceve le richieste.
sc.compress	false	Questo parametro determina l'utilizzo o meno della compressione dei dati tra i client Web e il Web tier di ServiceCenter.
sc.SSL	false	Questo parametro determina se il Web tier di ServiceCenter utilizza il protocollo di comunicazione SSL (Secure Socket Layer) con i client Web.
sc.cacerts		Questo parametro elenca il percorso dei certificati CA necessari per il supporto SSL.

Accesso a ServiceCenter dal client Web

L'URL predefinito per accedere a ServiceCenter dal Web tier è http://<server>:<porta>/sc/frames.do, dove <*server*> è il nome del server Web su cui è in esecuzione il Web tier e <*porta*> è il numero della porta di comunicazione utilizzata per la connessione al Web tier.

Suggerimenti: Se si utilizza la porta predefinita del server Web (80), non è necessario specificare la porta di comunicazione nell'URL del Web tier. Consultare la documentazione del server Web per istruzioni sull'impostazione della porta di comunicazione.

5 Configurazione del server

CAPITOLO

È possibile personalizzare l'installazione del server su Windows e UNIX modificando il file di inizializzazione di ServiceCenter (file sc.ini o SCINI). Utilizzare un editor di testo per aprire il file e modificarlo. Se il server di ServiceCenter è in esecuzione su una piattaforma Windows, per modificare il file è possibile utilizzare anche la configurazione guidata (dal menu principale di Windows, fare clic su **Start** > **Programmi** > **ServiceCenter Server** > **Configure Server**).

Modificare il file di inizializzazione di ServiceCenter nei seguenti casi:

- *Configurazione del server per lingue diverse dall'inglese* a pagina 102.
- *Aggiornamento del codice di autorizzazione di ServiceCenter* a pagina 102.

Configurazione del server per lingue diverse dall'inglese

È possibile cambiare la lingua di visualizzazione predefinita inglese modificando il file di inizializzazione di ServiceCenter in un editor di testo.

Per cambiare la lingua predefinita

1. Utilizzando un editor di testo, aprire il file di inizializzazione di ServiceCenter nella directory RUN di ServiceCenter.
2. Cercare il parametro language: e sostituire il codice ISO relativo all'inglese con il codice della lingua desiderata.
3. Salvare le modifiche e chiudere il file.

Per un elenco delle lingue supportate, consultare la tabella delle compatibilità sul sito Web dell'Assistenza Clienti all'indirizzo http://support.peregrine.com.

Aggiornamento del codice di autorizzazione di ServiceCenter

Per poter eseguire ServiceCenter è necessario disporre di un codice di autorizzazione. Se si utilizza una versione di prova di ServiceCenter, il codice di autorizzazione è temporaneo e scadrà in una determinata data. Specificare il nuovo codice di autorizzazione modificando il file sc.ini oppure eseguendo la configurazione guidata del server. Se non si dispone di un codice di autorizzazione, contattare l'Assistenza Clienti.

Per cambiare il codice di autorizzazione di ServiceCenter

1. Utilizzando un editor di testo, aprire il file di inizializzazione di ServiceCenter nella directory RUN di ServiceCenter.
2. Cercare il parametro auth: e digitare il codice di autorizzazione fornito dall'Assistenza Clienti.

3 Se si utilizza ServiceCenter con licenze per Utenti autorizzati, abilitare gli utenti autorizzati in uno dei modi descritti di seguito. Se invece si utilizza una licenza per Utenti mobili, andare al passaggio 4.

- Contrassegnare come utente autorizzato ciascun record operatore come descritto nell'argomento *Come rendere un singolo operatore un utente autorizzato* nella Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.
- Creare un elenco completo di utenti autorizzati come descritto nell'argomento *Come creare un file di autorizzazione di utenti autorizzati* nella Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

4 Salvare le modifiche e chiudere il file.

6 Server della Guida

CAPITOLO

È possibile installare il server della Guida di ServiceCenter su un sistema Windows. Questa sezione fornisce informazioni sui requisiti di installazione e su come installare il server della Guida. Per ulteriori informazioni su come avviare e arrestare il server della Guida, consultare la Guida in linea *Amministrazione di ServiceCenter*.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- *Panoramica del server della Guida di ServiceCenter* a pagina 106
- *Installazione del server della Guida su Windows* a pagina 107
- *Accesso al server della Guida* a pagina 113

Panoramica del server della Guida di ServiceCenter

Il server della Guida di ServiceCenter è un componente server opzionale che fornisce un'ubicazione centralizzata di accesso e memorizzazione per tutti i file della Guida. Il server della Guida di ServiceCenter include un server Web integrato che consente agli utenti finali di accedere alla documentazione da client Windows o Web, nonché direttamente dal browser Web.

Considerazioni sull'installazione

Può essere opportuno installare il server della Guida di ServiceCenter per i seguenti motivi:

- Ridurre le dimensioni delle installazioni dei client Windows. Per impostazione predefinita, le installazioni del client Windows copiano tutta la documentazione sul sistema client. Mediante l'utilità di ridistribuzione è possibile ridurre le dimensioni dell'installazione client preconfigurando il client Windows per l'utilizzo di un server della Guida.
- Distribuire versioni personalizzate della documentazione di ServiceCenter. È possibile modificare la Guida memorizzata nel server della Guida e distribuirla con il server Web integrato. Tutti i client che si connettono al server della Guida visualizzeranno automaticamente i file della Guida personalizzati.
- Ridurre il numero dei passaggi di aggiornamento. Se si utilizza un server della Guida centralizzato, è sufficiente aggiornare la documentazione una sola volta per distribuire le modifiche.

Problemi noti

I problemi noti del server della Guida di ServiceCenter sono i seguenti:

- Il server della Guida è in grado di distribuire la documentazione esclusivamente nei plug-in esistenti. Gli argomenti devono essere aggiunti o modificati nei plug-in esistenti.
- Non è possibile configurare un client Windows per l'utilizzo del server della Guida se tale client viene eseguito sullo stesso computer del server della Guida. Per testare il server della Guida dal computer server, utilizzare una connessione browser diretta all'indirizzo: http://localhost/help/

Installazione del server della Guida su Windows

Il server della Guida viene installato tramite tecnologia Microsoft Installer (MSI). Una volta installato il server della Guida, è possibile personalizzare le impostazioni del server nella configurazione guidata del server della Guida.

Requisiti di installazione

- Windows 2000 o Windows 2003
- Gli ultimi aggiornamenti Windows del sistema operativo in uso
- 210 MB di spazio su disco
- Almeno 256 MB di RAM (consigliati)
  - Per l'esecuzione di test sono sufficienti 128 MB di RAM.
  - Per il funzionamento in produzione, la RAM dipende dal numero di utenti previsto.
- Una porta di comunicazione libera per ricevere le richieste di connessione HTTP. La porta di comunicazione predefinita è 80.
- Uno dei seguenti componenti Java:

Sistema operativo	Componente Java da installare
Windows XP	Plug-in Java Virtual Machine (JVM)
Tutti gli altri sistemi operativi	Java Runtime Environment (JRE) di Sun

Installazione del server della Guida di ServiceCenter

Attenersi alla procedura seguente per installare il server della Guida di ServiceCenter.

Per installare il server della Guida

1. Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
2. Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente del server.

   Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il browser del CD si avvia automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente il browser del CD in uno dei modi seguenti:

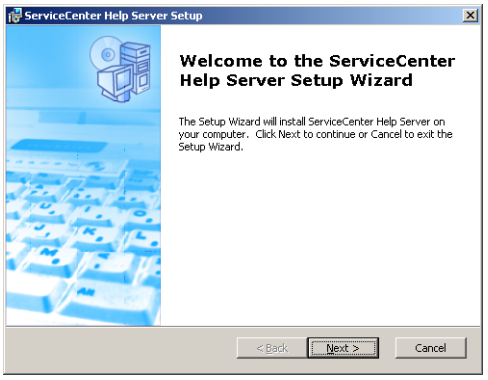
   - Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su setup.exe.
   - Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

     D:\>setup

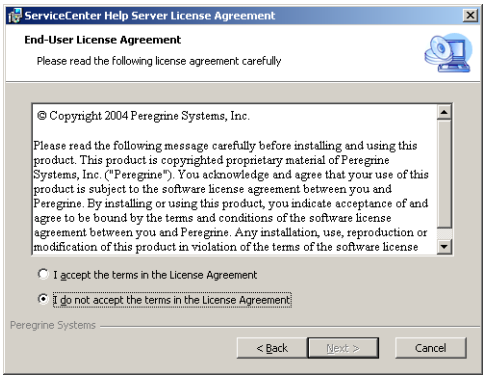
     dove D definisce l'unità CD-ROM. Utilizzare la lettera di identificazione corretta della propria unità CD-ROM.

3 Fare clic su **Install Help Server**.

Verrà visualizzata l'installazione guidata del server della Guida di ServiceCenter.



4 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.

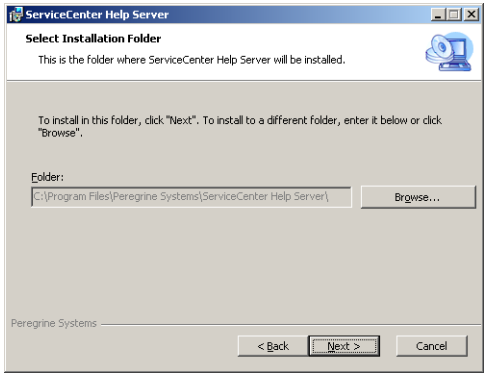


5 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**.

Il pulsante **Next** diventa attivo.

6 Fare clic su **Next** per continuare.

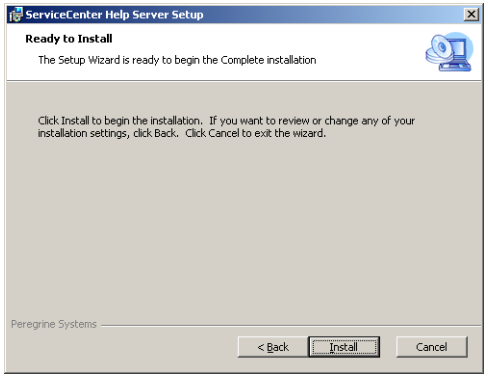
Verrà visualizzata la pagina di selezione della cartella di installazione.



7 Digitare o selezionare il percorso in cui si desidera installare il server della Guida.

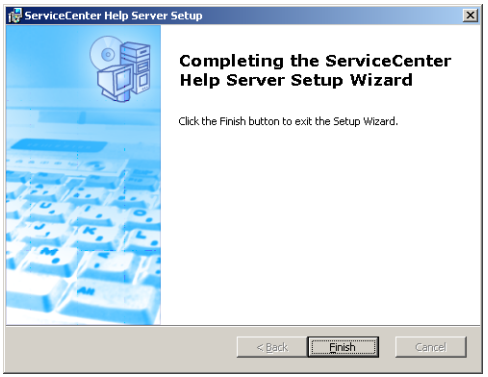
8 Fare clic su **Next** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina di inizio dell'installazione.



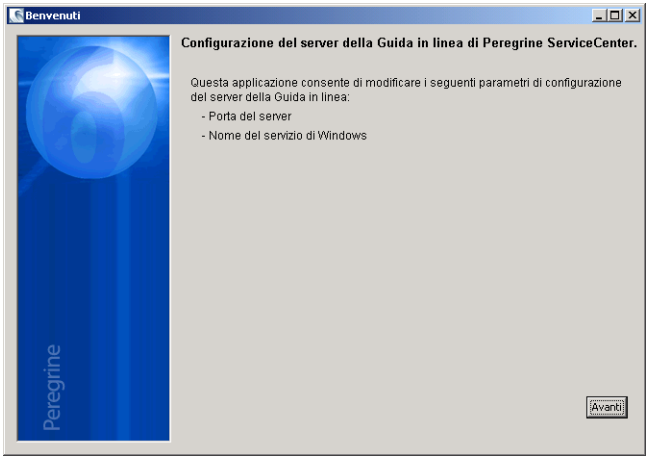
9 Fare clic su **Install**.

L'installazione guidata installerà il server della Guida sul sistema.



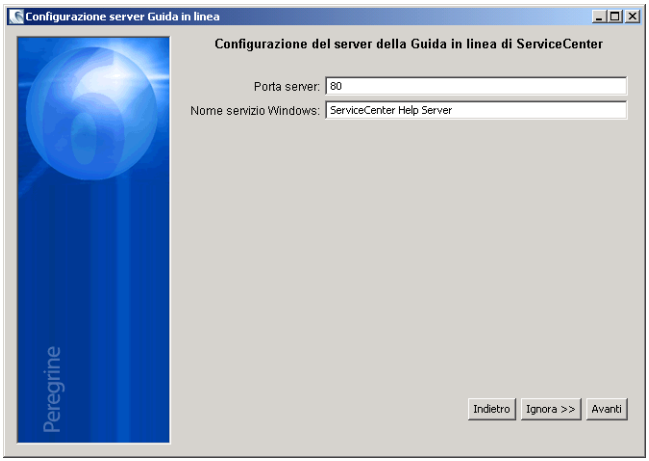
10 Fare clic su **Finish**.

Verrà visualizzata la pagina di configurazione del server della Guida Peregrine.



11 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina di configurazione del server della Guida di ServiceCenter.



12 Effettuare una delle seguenti operazioni:

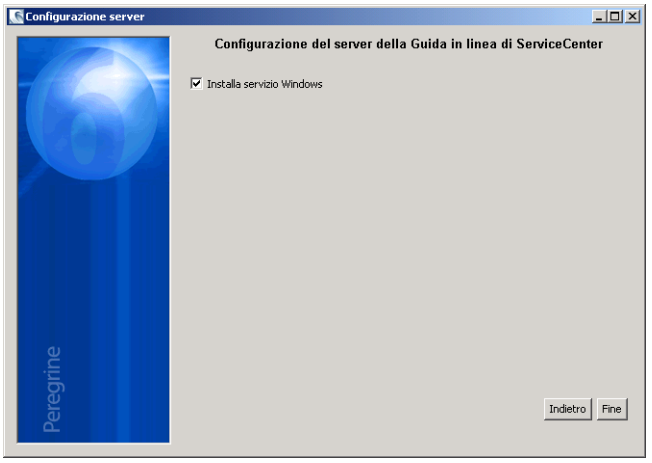
a Fare clic su **Ignora** se si intende utilizzare le impostazioni di configurazione predefinite.

b Aggiornare i seguenti parametri in base alle proprie esigenze.

Parametro	Valore predefinito	Descrizione
Porta server	80	Questo parametro specifica la porta di comunicazione con cui il server della Guida riceverà le richieste HTTP.
Nome servizio Windows	Server della Guida di ServiceCenter	Questo parametro specifica il nome del servizio di Windows che sarà utilizzato dal server della Guida.

13 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina di configurazione del server della Guida di ServiceCenter.



14 Selezionare l'opzione **Installa servizio Windows**.

15 Fare clic su **Fine**.

Il server della Guida verrà configurato e il servizio di Windows installato.

Accesso al server della Guida

È possibile accedere al server della Guida dalle seguenti interfacce:

- Il client Windows
- Il client Web
- Il browser Web

Accesso al server della Guida dal client Windows

Per impostazione predefinita, i client Windows visualizzano la Guida in linea che è installata localmente sul computer client di Windows. Per visualizzare la Guida in linea del server della Guida sui client Windows, è necessario configurare le preferenze del client Windows e definire il nome host e la porta di comunicazione del server della Guida.

Per configurare un client Windows in modo da visualizzare la Guida in linea dal server della Guida

1. Accedere al client Windows.
2. Fare clic su **Finestra** > **Preferenze**.

   Verrà visualizzata la finestra Preferenze.
3. Fare clic sul nodo **Guida** per espanderlo.
4. Fare clic su **Server della Guida**.
5. Digitare le seguenti informazioni:
   - Nome host o indirizzo IP del server della Guida
   - Porta di comunicazione del server della Guida
6. Fare clic su **OK**.

   Il client Windows visualizzerà la Guida in linea dal server della Guida.

Accesso al server della Guida dal client Web

Per impostazione predefinita, i client Web non visualizzano la Guida in linea. Per visualizzare la Guida in linea del server della Guida sui client Web, è necessario configurare il file web.xml del client Web e definire il nome host e la porta di comunicazione del server della Guida.

Per configurare un client Web in modo da visualizzare la Guida in linea dal server della Guida

1. Accedere al server su cui è installato il Web tier.
2. Aprire il file web.xml nella cartella sc/WEB-INF dell'installazione del server di ServiceCenter.
3. Digitare le seguenti informazioni:
   - sc.helpserverhost – Nome host o indirizzo IP del server della Guida
   - sc.helpserverport – Porta di comunicazione del server della Guida
4. Salvare il file web.xml.

   Il client Web visualizzerà la Guida in linea dal server della Guida.

Accesso al server della Guida da un browser

È possibile visualizzare la Guida in linea dal server della Guida digitando il seguente URL in un browser Web compatibile:

http://<hostserverguida>:<portaserverguida>/help/

Per <*hostserverguida*>, digitare il nome o l'indirizzo IP del server della Guida a cui connettersi.

Per <*portaserverguida*>, digitare il numero della porta di comunicazione utilizzata per la connessione al server della Guida. Il numero della porta può essere omesso se si utilizza la porta (80) HTML predefinita.

7 Utilità sito di aggiornamento

CAPITOLO

È possibile installare l'utilità sito di aggiornamento su un sistema Windows per poi creare un sito di aggiornamento su un sistema Windows o UNIX. Questa sezione fornisce informazioni sui requisiti di installazione e su come installare l'utilità sito di aggiornamento.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- *Panoramica dell'utilità sito di aggiornamento* a pagina 118
- *Installazione dell'utilità sito di aggiornamento in Windows* a pagina 118
- *Creazione di un sito di aggiornamento* a pagina 122

Panoramica dell'utilità sito di aggiornamento

L'utilità sito di aggiornamento è un componente opzionale che consente di creare un sito di aggiornamento su cui, all'avvio, i client Windows di ServiceCenter possono verificare la presenza di aggiornamenti del software.

Importante: Per consentire ai client Windows di utilizzare il sito di aggiornamento, è necessario innanzitutto eseguire l'utilità di packaging client. Vedere *Utilità di packaging client* a pagina 127.

Installazione dell'utilità sito di aggiornamento in Windows

L'utilità sito di aggiornamento viene installata tramite tecnologia Microsoft Installer (MSI). Al termine dell'installazione sarà possibile personalizzare le impostazioni del sito di aggiornamento utilizzando l'utilità sito di aggiornamento.

Requisiti di installazione

- Windows 2000 o Windows 2003
- Gli ultimi aggiornamenti Windows del sistema operativo in uso
- 40 MB di spazio su disco
- Almeno 256 MB di RAM (consigliati)
  - Per l'esecuzione di test sono sufficienti 128 MB di RAM.
  - Per il funzionamento in produzione, aggiungere RAM in funzione del numero di utenti previsto.
- Client Windows con nuovo package con la seguente opzione selezionata
  - Attiva aggiornamento dinamico
- Accesso a un server Web con
  - Una directory virtuale valida
  - Accesso di rete ai propri client Windows di ServiceCenter
  - Certificato CA (componente opzionale per connessioni HTTPS)

Suggerimenti: Installare l'utilità sito di aggiornamento sullo stesso server Windows su cui è installato il Web tier di ServiceCenter, dal momento che questo richiede già un server Web.

Installazione dell'utilità sito di aggiornamento

Attenersi alla procedura riportata di seguito per installare l'utilità sito di aggiornamento.

Per installare l'utilità sito di aggiornamento

1. Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
2. Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente del server.

   Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il browser del CD si avvia automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente il browser del CD in uno dei modi seguenti:

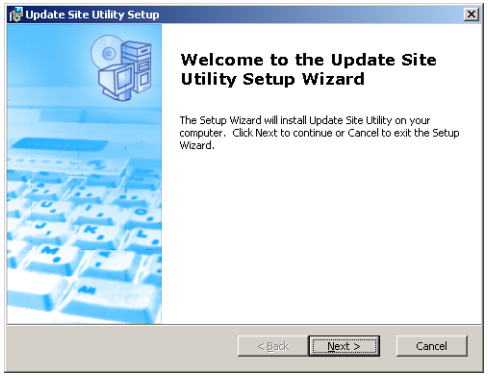
   - Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su setup.exe.
   - Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

     D:\>setup

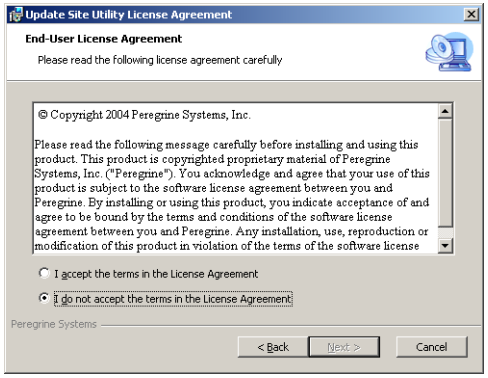
     dove D definisce l'unità CD-ROM. Utilizzare la lettera di identificazione corretta della propria unità CD-ROM.

3 Fare clic su **Install Update Site Utility**.

Verrà visualizzata l'installazione guidata dell'utilità sito di aggiornamento.



4 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.

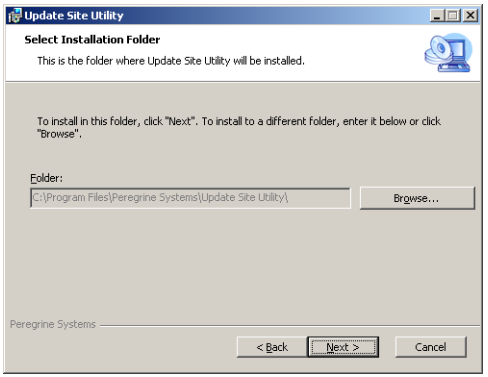


5 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**.

Il pulsante **Next** diventa attivo.

6 Fare clic su **Next** per continuare.

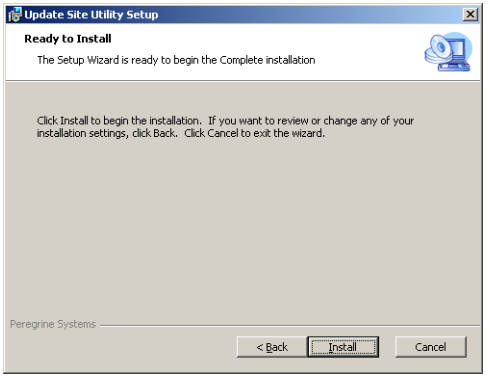
Verrà visualizzata la pagina di selezione della cartella di installazione.



7 Selezionare il percorso in cui si desidera installare l'utilità sito di aggiornamento.

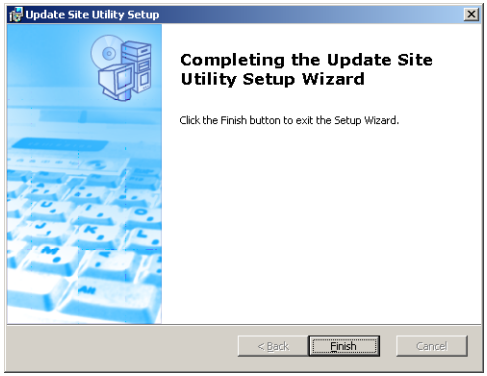
8 Fare clic su **Next** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina di inizio dell'installazione.



9 Fare clic su **Install**.

L'installazione guidata installerà l'utilità sito di aggiornamento sul sistema.



10 Fare clic su **Finish**.

Creazione di un sito di aggiornamento

Per creare un sito di aggiornamento è necessario scaricare gli aggiornamenti del client Windows dall'Assistenza Clienti di Peregrine e quindi configurare un server Web locale per la distribuzione degli aggiornamenti sui client Windows.

Acquisizione degli aggiornamenti per i client Windows

Gli archivi degli aggiornamenti del client Windows di ServiceCenter sono reperibili presso le seguenti fonti:

- CD di installazione di ServiceCenter

  Questo archivio contiene la versione finale del client Windows. Con questo archivio è possibile creare un sito di aggiornamento prima di eventuali effettivi aggiornamenti.

- Sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine

  Questo sito contiene un archivio con gli aggiornamenti e le modifiche più recenti al client Windows.

Ciascun aggiornamento è contenuto in un file in formato ZIP che può essere scaricato, quindi distribuito con la configurazione guidata dell'utilità sito di aggiornamento.

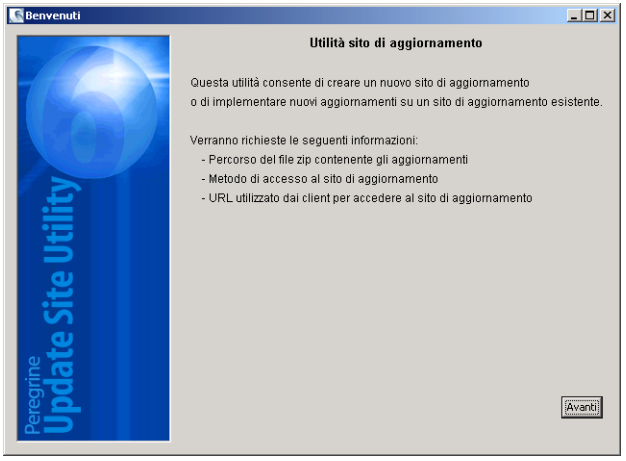
Configurazione del sito di aggiornamento

Attenersi alla procedura seguente per creare un sito di aggiornamento per client Windows.

Per creare un sito di aggiornamento

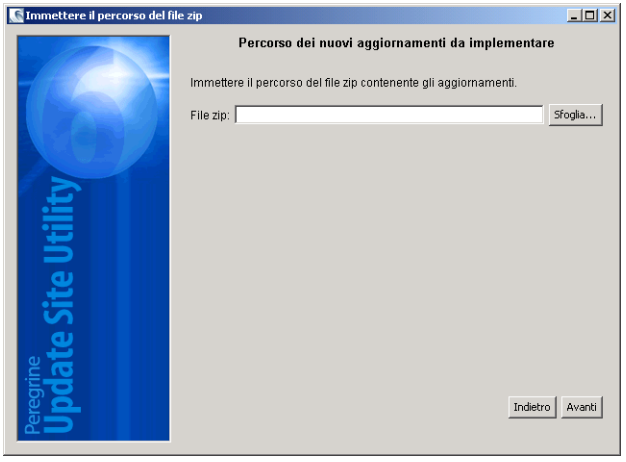
1 Fare clic su **Start** > **Programmi** > **Update Site Utility** > **Update Site Utility**.

Verrà visualizzata la pagina di configurazione guidata dell'utilità sito di aggiornamento di Peregrine.



2 Fare clic su **Avanti** per continuare.

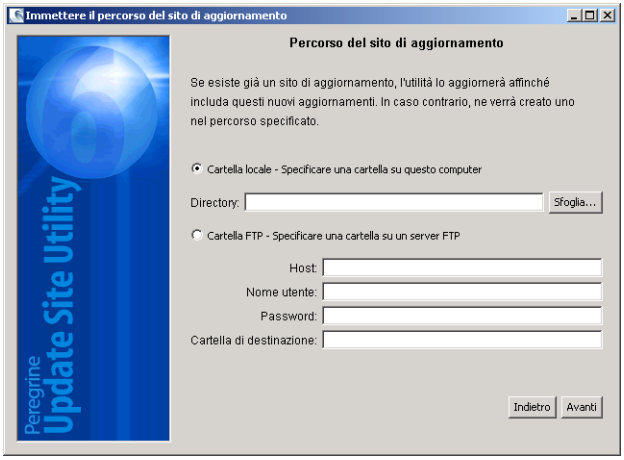
Verrà visualizzata la pagina relativa al percorso dei nuovi aggiornamenti da implementare.



3 Digitare o selezionare il percorso dell'archivio degli aggiornamenti del client Windows di ServiceCenter.

4 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina relativa al percorso del sito di aggiornamento.



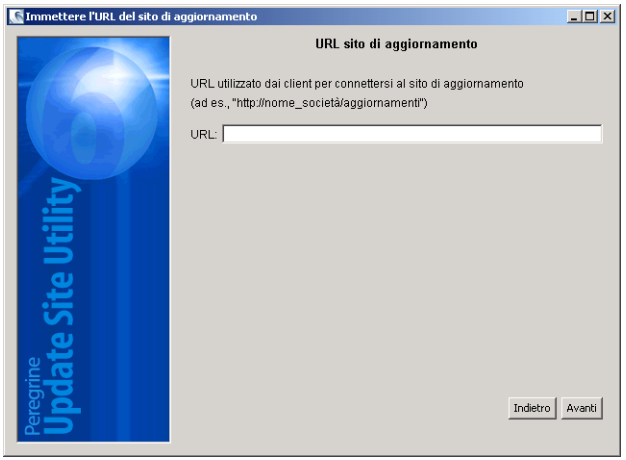
5 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic su **Cartella locale** per selezionare una directory virtuale locale sul server Web in cui installare il sito di aggiornamento di ServiceCenter.
- Fare clic su **Cartella FTP** per selezionare una directory virtuale remota sul server Web in cui installare il sito di aggiornamento di ServiceCenter.

Campo	Descrizione
Host	Digitare il nome di rete dell'host del server Web remoto.
Nome utente	Digitare il nome dell'account da utilizzare per stabilire una connessione FTP al server Web remoto.
Password	Digitare l'eventuale password dell'account da utilizzare per stabilire una connessione FTP al server Web remoto.
Cartella di destinazione	Digitare il percorso del server Web remoto in cui installare il sito di aggiornamento di ServiceCenter.

6 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina relativa all'URL del sito di aggiornamento.



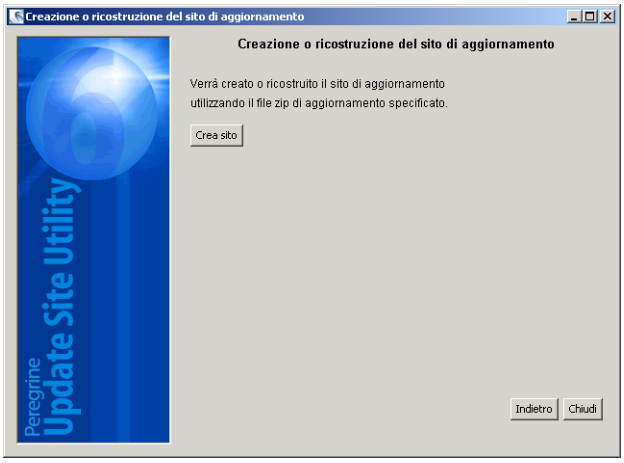
7 Digitare l'URL su cui i client Windows di ServiceCenter controlleranno la presenza di aggiornamenti.

Importante: Deve trattarsi dello stesso URL specificato con l'utilità di packaging client al momento dell'abilitazione degli aggiornamenti dinamici. Vedere *Creazione di un nuovo package con l'utilità di packaging client* a pagina 137.

Nota: Questo URL può utilizzare una connessione SSL se il server Web dispone di un certificato CA.

8 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina relativa alla creazione o ricostruzione del sito di aggiornamento.



9 Fare clic su **Crea sito**.

La procedura guidata crea e implementa il sito di aggiornamento nel percorso specificato. Al termine verrà visualizzata una finestra di conferma.

10 Fare clic su **OK**.

A questo punto, all'avvio, i client Windows di ServiceCenter potranno controllare sul sito di aggiornamento l'eventuale presenza di aggiornamenti del software.

8 Utilità di packaging client

CAPITOLO

È possibile installare l'utilità di packaging client di ServiceCenter su un sistema Windows. Questa sezione fornisce informazioni sui requisiti di installazione e su come installare l'utilità di packaging client.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- *Panoramica dell'utilità di packaging client di ServiceCenter* a pagina 128
- *Installazione dell'utilità di packaging client su Windows* a pagina 130
- *Personalizzazione delle immagini utilizzate dal client Windows* a pagina 134
- *Creazione di un nuovo package con l'utilità di packaging client* a pagina 137

Panoramica dell'utilità di packaging client di ServiceCenter

L'utilità di packaging client di ServiceCenter è un componente di personalizzazione opzionale che consente di creare un programma di installazione Windows in grado di distribuire versioni personalizzate del client Windows. L'utilità di packaging client di ServiceCenter modifica le seguenti impostazioni del client Windows:

- Immagine della schermata iniziale mostrata da ServiceCenter all'apertura del client Windows.
- Nome del provider elencato per ServiceCenter (ad esempio, Peregrine Systems, Inc.).
- Nome dell'applicazione di ServiceCenter (ad esempio, ServiceCenter).
- Posizione delle immagini e delle icone delle applicazioni.
- Posizione del sito in cui i client Windows possono verificare la presenza di aggiornamenti.
- Posizione del server della Guida a cui i client Windows possono accedere alla documentazione.
- Modifiche salvate da un amministratore nell'interfaccia del client Windows prima di eseguire l'utilità di packaging client:
  - Elenco delle connessioni disponibili
  - Connessione predefinita
  - Impostazioni di **Finestra** > **Preferenze**
  - Visualizzazione o meno di Esplora sistema
  - Viste disponibili in ciascuna prospettiva
  - Dimensioni e percorso di ciascuna vista di una prospettiva

Importante: L'utilità di packaging client non può trasferire le modifiche di personalizzazione ai client Windows installati in precedenza. Per modificare le installazioni esistenti del client Windows è possibile disinstallare il client esistente per poi reinstallarlo utilizzando il file MSI personalizzato.

Suggerimenti: Utilizzare l'utilità di packaging client per personalizzare il client Windows prima di distribuirlo al resto dell'azienda.

Nota: L'utilità di packaging client acquisisce solo le modifiche eseguite direttamente dall'interfaccia client Windows oppure nell'utilità di packaging client. L'utilità di packaging client non è in grado di acquisire le modifiche eseguite direttamente nei file di inizializzazione del client Windows.

Considerazioni sull'installazione

Può essere opportuno utilizzare l'utilità di packaging client di ServiceCenter per i seguenti motivi:

- Distribuire versioni personalizzate di client Windows. È possibile usare l'utilità di packaging client per preconfigurare i client Windows per l'utilizzo di impostazioni e immagini personalizzate.
- Ridurre il numero dei passaggi di personalizzazione. Utilizzando l'utilità di packaging client, non è necessario personalizzare singolarmente ciascun client Windows.

Problemi noti

I problemi noti legati all'utilità di packaging client di ServiceCenter sono i seguenti:

- Le immagini devono essere personalizzate prima di eseguire l'utilità di packaging client. Infatti l'utilità di packaging client consente di modificare la posizione delle immagini ma non di modificarle direttamente.
- L'utilità di packaging client modifica l'installazione del client Windows e configura l'installazione originale del client Windows in modo da utilizzare le stesse impostazioni personalizzate selezionate al momento di creare il programma di installazione Microsoft personalizzato (MSI).
- I nuovi package del client Windows associati a una connessione SSL predefinita devono essere installati nella stessa cartella del client originale, altrimenti verrà visualizzato il seguente messaggio di errore alla connessione: "No trusted certificate found". Gli utenti possono ripristinare la connessione client indicando il percorso corretto del file dei certificati CA.

Installazione dell'utilità di packaging client su Windows

L'utilità di packaging client viene installata tramite tecnologia Microsoft Installer (MSI). Al termine dell'installazione sarà possibile personalizzare le impostazioni del client Windows utilizzando l'utilità di packaging client.

Requisiti di installazione

- Windows 2000 o Windows 2003
- Gli ultimi aggiornamenti Windows del sistema operativo in uso
- 40 MB di spazio su disco
- Almeno 256 MB di RAM (consigliati)
  - Per l'esecuzione di test sono sufficienti 128 MB di RAM.
  - Per il funzionamento in produzione, aggiungere RAM in funzione del numero di utenti previsto
- Accesso a un'installazione client Windows di ServiceCenter

Installazione dell'utilità di packaging client di ServiceCenter

Attenersi alla procedura seguente per installare l'utilità di packaging client di ServiceCenter.

Per installare l'utilità di packaging client

1. Accedere al sistema Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
2. Aprire il client Windows ed eseguire le eventuali modifiche che si desidera apportare all'utilità di packaging client.

   Ad esempio è possibile impostare preferenze predefinite in **Finestra** > **Preferenze**.
3. Chiudere il client Windows.

   L'utilità di packaging client includerà le modifiche apportate al programma di installazione personalizzato.

4 Inserire il CD-ROM di installazione di ServiceCenter nell'unità corrispondente del sistema Windows.

Se l'installazione avviene in un sistema su cui è abilitata l'esecuzione automatica, il browser del CD si avvia automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente il browser del CD in uno dei modi seguenti:

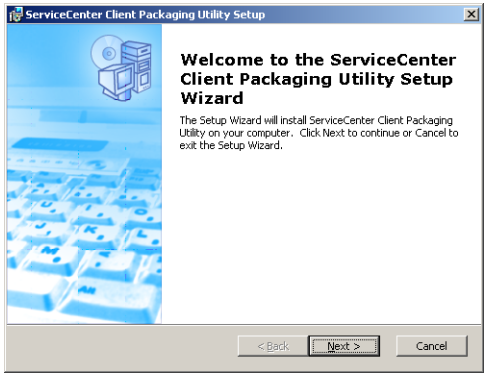
- Passare alla directory del CD-ROM utilizzando Esplora risorse. Fare doppio clic su setup.exe.
- Avviare l'installazione di ServiceCenter dal prompt dei comandi di Windows. Digitare il seguente comando:

  D:\>setup

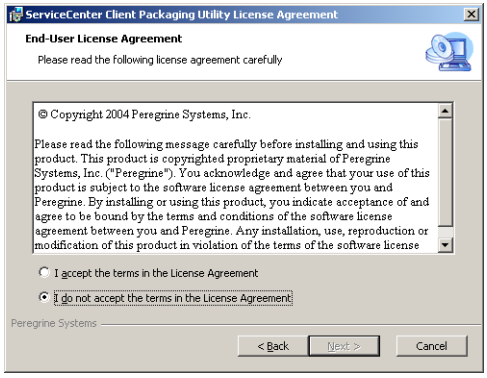
  dove D definisce l'unità CD-ROM. Utilizzare la lettera di identificazione corretta della propria unità CD-ROM.

5 Fare clic su **Install Client Packaging Utility**.

Verrà visualizzata l'installazione guidata dell'utilità di packaging client.



6 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.

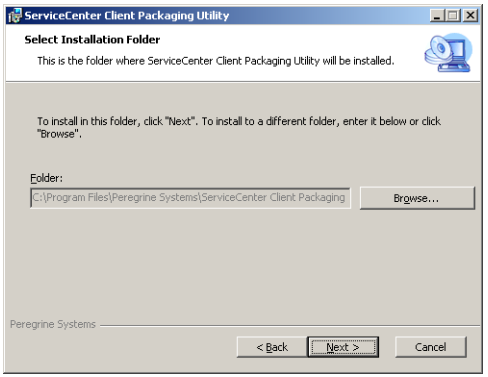


7 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**.

Il pulsante **Next** diventa attivo.

8 Fare clic su **Next** per continuare.

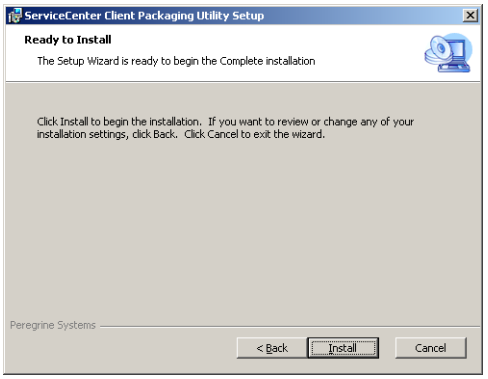
Verrà visualizzata la pagina di selezione della cartella di installazione.



9 Digitare o selezionare il percorso in cui installare l'utilità di packaging client.

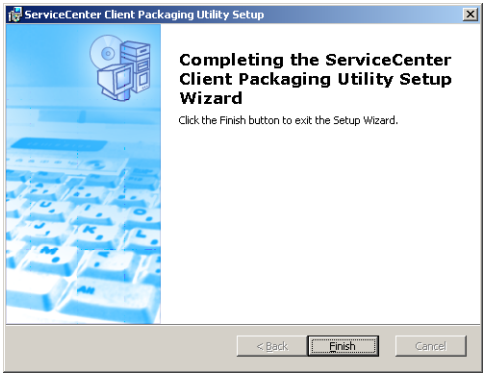
10 Fare clic su **Next** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina di inizio dell'installazione.



11 Fare clic su **Install**.

L'installazione guidata installerà l'utilità di packaging client sul sistema.



12 Fare clic su **Finish**.

Personalizzazione delle immagini utilizzate dal client Windows

È possibile personalizzare le immagini utilizzate dai client Windows fornendo delle versioni alternative di tali immagini da una delle seguenti posizioni:

- Da una cartella locale
- Da una directory virtuale di un server Web

Immagini personalizzate disponibili da una cartella locale

La seguente procedura descrive i passaggi per distribuire immagini personalizzate con il client dotato di nuovo package. Questo metodo richiede una maggiore disponibilità di spazio su disco per installare il client Windows di ServiceCenter, in quanto oltre alle immagini predefinite verranno installate anche quelle personalizzate.

Per personalizzare le immagini da una cartella locale

1 Copiare le immagini dal client di ServiceCenter in una cartella temporanea.

   Per impostazione predefinita le immagini del client di ServiceCenter risiedono nella seguente cartella:

   ```
   <percorso di installazione del client Windows>\ServiceCenter
   Client\plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.0.0.<build>\icons\obj16
   ```

2 Modificare nella cartella temporanea le immagini da personalizzare.

   Vedere *Istruzioni e considerazioni per la modifica delle immagini* a pagina 136.

3 Eliminare dalla cartella temporanea le immagini che non si desidera personalizzare.

4 Eseguire l'utilità di packaging client e selezionare l'opzione relativa alle immagini locali.

   L'utilità di packaging client crea la seguente nuova cartella nell'installazione client di ServiceCenter:

   ```
   <percorso di installazione del client Windows>\ServiceCenter
   Client\plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.0.0.<build>\branded\obj16
   ```

5 Copiare le immagini personalizzate nella cartella **branded\obj16**.

   Suggerimenti: Le immagini personalizzate possono essere copiate nella cartella locale quando l'utilità di packaging client è aperta.

6 Creare il nuovo package del client come programma di installazione personalizzato.

Immagini personalizzate disponibili da una directory virtuale di un server Web

La seguente procedura descrive i passaggi per distribuire immagini personalizzate da un server Web centrale. Questo metodo non comporta l'aumento dello spazio su disco necessario per installare il client Windows di ServiceCenter. Inoltre, le modifiche apportate alle immagini su un server Web vengono applicate automaticamente ai client Windows.

Per personalizzare le immagini da una directory virtuale di un server Web

1. Creare una directory virtuale sul server Web dell'utente per memorizzare le immagini personalizzate.
2. Copiare le immagini dal client di ServiceCenter in una cartella temporanea.

   Per impostazione predefinita le immagini del client di ServiceCenter risiedono nella seguente cartella:

   ```
   <percorso di installazione del client Windows>\ServiceCenter
   Client\plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.0.0.<build>\icons\obj16
   ```

3. Modificare nella cartella temporanea le immagini da personalizzare.

   Vedere *Istruzioni e considerazioni per la modifica delle immagini* a pagina 136.
4. Eliminare dalla cartella temporanea le immagini che non si desidera personalizzare.
5. Copiare le immagini personalizzate in una directory virtuale sul server Web dell'utente.
6. Eseguire l'utilità di packaging client e selezionare l'opzione relativa alla directory virtuale del server Web.

   L'utilità di packaging client configura il client di ServiceCenter in modo da utilizzare come percorso l'URL della directory virtuale del server Web.

Istruzioni e considerazioni per la modifica delle immagini

Riguardo alle immagini personalizzate, tenere conto delle seguenti istruzioni e considerazioni:

- Tutte le immagini personalizzate devono conservare il nome file originale.
- Tutte le immagini personalizzate devono conservare il percorso relativo originale dalla cartella **icons/obj16**.
- È sufficiente salvare le immagini personalizzate nella cartella **branded/obj16**. Se il client di ServiceCenter non trova immagini personalizzate nella cartella branded/obj16, allora utilizza quelle predefinite nella cartella **icons/obj16**.
- La disponibilità delle immagini personalizzate su un server Web consente di aggiornare automaticamente le immagini senza dover reinstallare il client Windows.

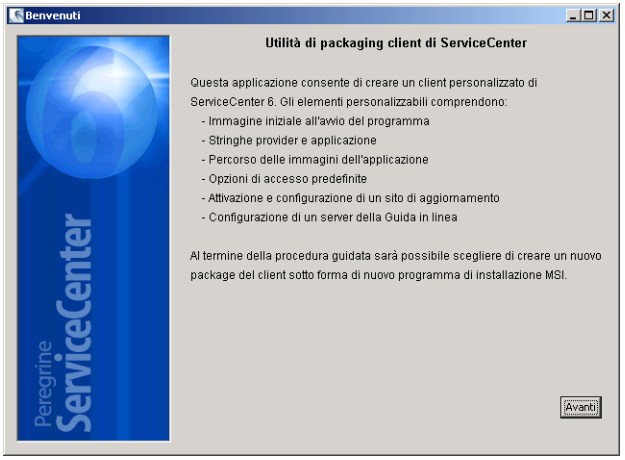
Creazione di un nuovo package con l'utilità di packaging client

Per eseguire l'utilità di packaging client è necessario aver precedentemente installato un client Windows. Attenersi alla procedura seguente per creare un nuovo package MSI per il client Windows.

Per creare un nuovo package MSI del client Windows

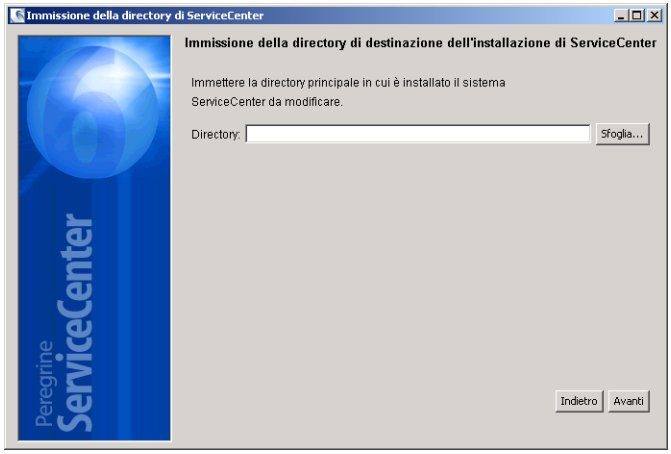
1 Fare clic su **Start** > **Programmi** > **ServiceCenter Client Packaging Utility** > **ServiceCenter Client Packaging Utility**.

Verrà visualizzata l'utilità di packaging client.



2 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina in cui specificare la directory di ServiceCenter.



3 Digitare o selezionare il percorso di un'installazione esistente del client Windows di ServiceCenter.

4 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la finestra che consente di sostituire l'immagine iniziale.

5 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic su **Ignora** per utilizzare l'immagine iniziale predefinita.
- Digitare o selezionare il percorso dell'immagine iniziale da utilizzare all'avvio.

L'immagine predefinita della schermata iniziale è denominata splash.bmp e si trova nella seguente cartella:

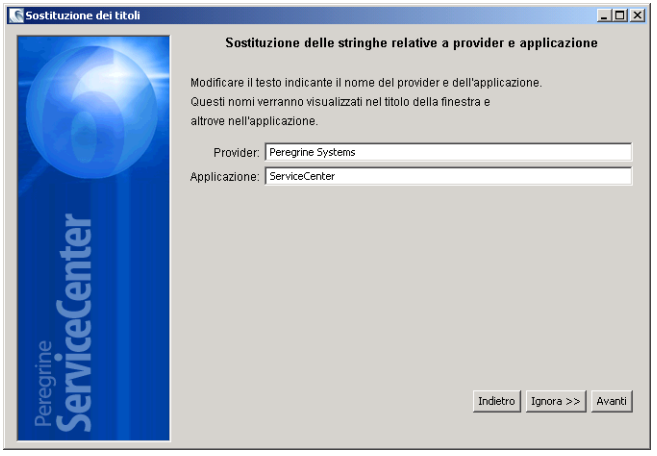
<percorso di installazione>\ServiceCenter Client\plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.0.0.0<data>

Attenersi alle seguenti istruzioni per modificare l'immagine della schermata iniziale:

- L'immagine personalizzata deve conservare il nome file originale.
- L'immagine deve avere il formato bitmap (BMP) di Windows.
- L'immagine deve avere una larghezza di circa 500 pixel e un'altezza di circa 330 pixel. Le immagini di dimensioni maggiori saranno ritagliate dall'utilità di packaging client in modo da ottenere tali valori.

6 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina per la sostituzione delle stringhe relative a provider e applicazione.

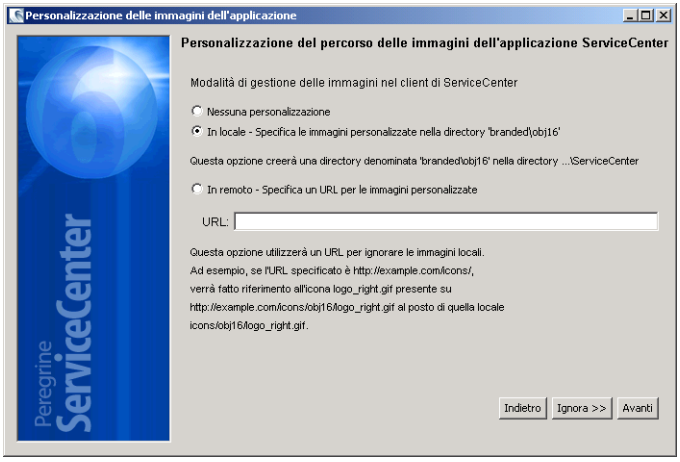


7 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic su **Ignora** per utilizzare le stringhe di testo predefinite dell'applicazione.
- Digitare le stringhe di testo da utilizzare per i seguenti elementi:
  - Provider: Digitare il nome della società da visualizzare nell'interfaccia del client Windows. Il nome predefinito è Peregrine Systems, Inc.
  - Applicazione: Digitare il nome dell'applicazione da visualizzare nell'interfaccia del client Windows. Il nome predefinito è ServiceCenter.

8 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina relativa alla personalizzazione del percorso delle immagini dell'applicazione ServiceCenter.



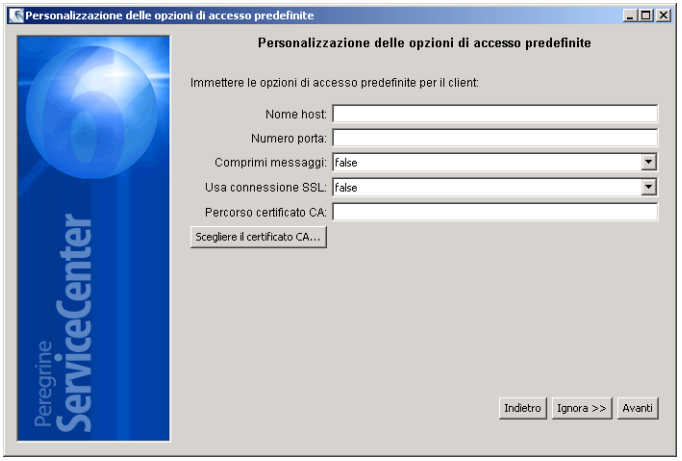
9 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Utilizzare le immagini predefinite dell'applicazione:
  - **Nessuna personalizzazione**: Selezionare questa opzione per utilizzare le immagini predefinite.
  - Fare clic su **Ignora**.
- Selezionare il percorso delle immagini personalizzate del client Windows:
  - **In locale**: L'utilità di packaging client crea una cartella denominata `\branded\obj16` in cui risiederanno le immagini personalizzate, che avranno la priorità sulle immagini predefinite del client Windows.
  - **In remoto**: Digitare l'URL che consente al client Windows di accedere alle immagini personalizzate.

Per ulteriori informazioni vedere *Personalizzazione delle immagini utilizzate dal client Windows* a pagina 134.

10 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina relativa alla personalizzazione delle opzioni di accesso predefinite.



11 Effettuare una delle seguenti operazioni:

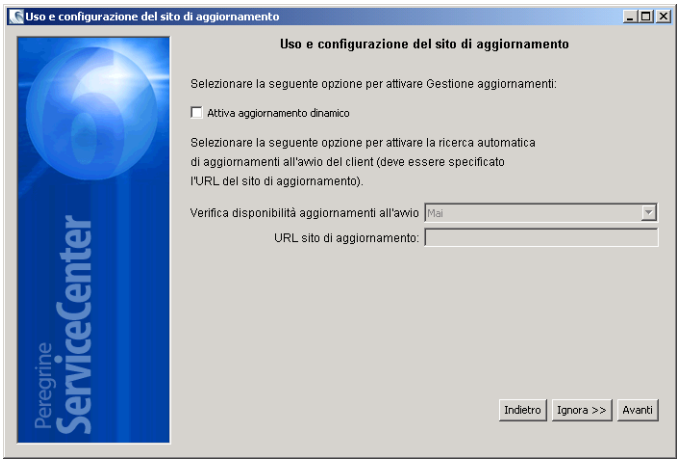
- Fare clic su **Ignora** per non creare una connessione predefinita.
- Digitare le seguenti informazioni relative alla connessione predefinita creata dall'utente.

Campo	Descrizione
Nome host	Digitare il nome della rete o l'indirizzo IP del server di ServiceCenter a cui il client Windows dovrà connettersi.
Numero porta	Digitare il numero della porta di comunicazione con cui il server di ServiceCenter riceverà le richieste di connessione del client. La porta di comunicazione predefinita è 12670.
Comprimi messaggi	Selezionare true per abilitare la compressione dei messaggi tra il client Windows e il server di ServiceCenter. Selezionare false se non si desidera la compressione dei messaggi.
Usa connessione SSL	Selezionare true per abilitare la connessione SSL tra il client Windows e il server di ServiceCenter. Selezionare false per utilizzare la connessione standard.
Percorso certificato CA	Digitare o selezionare il percorso locale del certificato CA utilizzato dalla connessione SSL. Lasciare vuoto se non si utilizza una connessione SSL.

Nota: Un file di certificati CA esemplificativi denominato cacerts è disponibile nella cartella:
<ServiceCenter Client>\plugins\com.peregrine.commons.<versione>

12 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina relativa all'uso e alla configurazione del sito di aggiornamento.



13 Effettuare una delle seguenti operazioni:

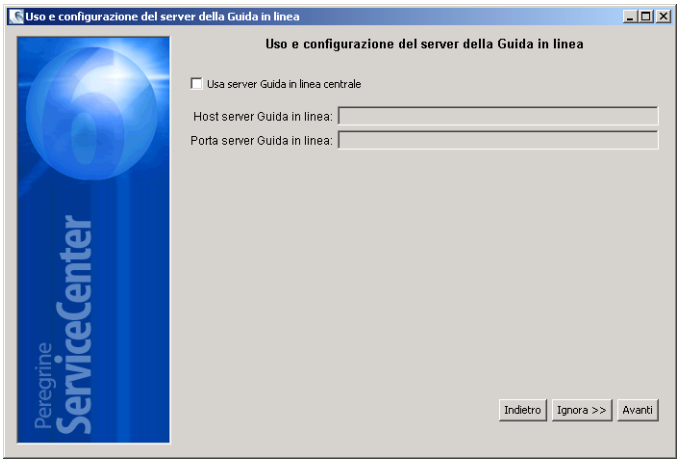
- Fare clic su **Ignora** per non abilitare gli aggiornamenti dinamici.
- **Attiva aggiornamento dinamico**: Selezionare questa opzione per verificare automaticamente la presenza di aggiornamenti del client Windows presso un sito di aggiornamento.

Campo	Descrizione
Verifica disponibilità aggiornamenti all'avvio	Selezionare la frequenza con cui verrà eseguita la verifica automatica di aggiornamenti per i client Windows.
URL sito di aggiornamento	Digitare l'URL del sito di aggiornamento da utilizzare.

Importante: L'URL del sito di aggiornamento deve corrispondere all'URL creato con l'utilità sito di aggiornamento. Per ulteriori informazioni vedere *Utilità sito di aggiornamento* a pagina 117.

14 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina relativa all'uso e configurazione del server della Guida.



15 Effettuare una delle seguenti operazioni:

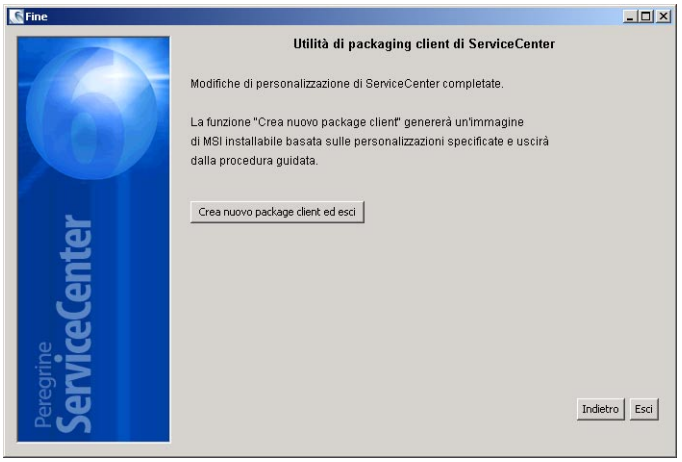
- Fare clic su **Ignora** per non fornire una Guida in linea da un server della Guida.
- Selezionare l'opzione **Usa server Guida in linea centrale** per stabilire una connessione a un server della Guida. Immettere le seguenti informazioni relative al server della Guida:

Campo	Descrizione
Host server Guida in linea	Digitare il nome di rete del server della Guida di ServiceCenter a cui il client Windows dovrà connettersi.
Porta server Guida in linea	Digitare il numero della porta di comunicazione con cui il server della Guida di ServiceCenter riceverà le richieste di connessione del client. La porta di comunicazione predefinita è 80.

Importante: L'host e la porta del server della Guida devono corrispondere alle impostazioni configurate dall'utente con la configurazione guidata del server della Guida. Per ulteriori informazioni vedere *Server della Guida* a pagina 105.

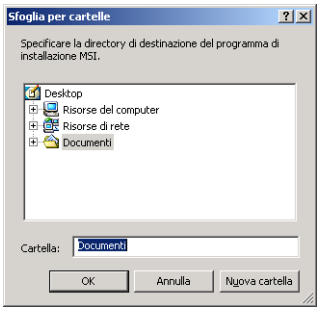
16 Fare clic su **Avanti** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina relativa all'utilità di packaging client.



17 Fare clic su **Crea nuovo package client ed esci**.

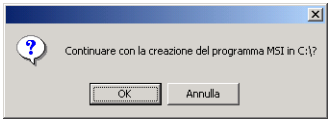
Verrà visualizzata la finestra di dialogo per la selezione della cartella.



18 Digitare o selezionare la cartella in cui creare l'MSI personalizzato del client Windows.

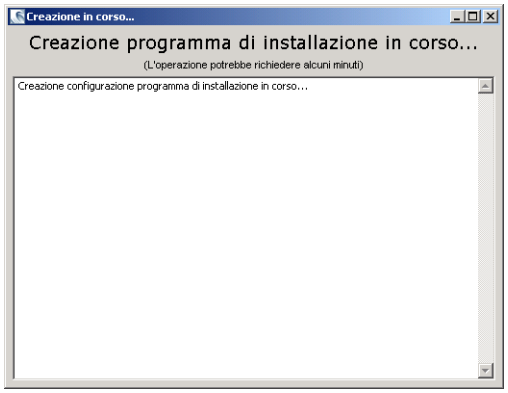
19 Fare clic su **OK**.

Verrà visualizzata una finestra di conferma.

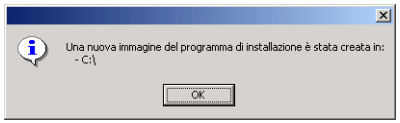


20 Fare clic su **OK**.

Verrà visualizzata la pagina di creazione del programma di installazione, che mostra lo stato corrente dell'operazione di creazione di un nuovo package per il client.



Al termine verrà visualizzata una finestra di conferma.



21 Fare clic su **OK**.

La finestra di conferma e l'utilità di packaging client si chiudono.

Il programma di installazione personalizzato del client Windows di ServiceCenter compare nella cartella di output selezionata. A questo punto è possibile distribuire in rete il nuovo package del programma di installazione del client Windows.

Indice

A

AIX, server
- configurazione del kernel 52
- dimensioni del set di dati 56
- ulimit -a 57

amministratore locale, account 108, 130
ANSI, terminale 49
assistenza clienti 9
assistenza tecnica 9

B

Bourne shell, server HP-UX 53

C

C shell, server HP-UX 53
certificati CA 118, 129
client
- requisiti di installazione 60

client di ServiceCenter
- installazione 61

client Web
- URL del Web tier 100

client Windows
- abilitazione degli aggiornamenti dinamici 143
- abilitazione del server della Guida 144
- creazione di un nuovo package MSI 145
- definizione delle connessioni predefinite 141
- nuovo package di installazione 137
- personalizzazione 128

clustering HACMP 49
clustername, parametro 49
codice di autorizzazione
- aggiornamento 52

connessioni, definizione 67

D

directory di base di ServiceCenter 47
DISPLAY, variabile di ambiente 53
distribuzione di sc.war 95
documentazione
- distribuzione di versioni personalizzate 106

F

file
- file registro del Web tier 98
- kernel.data 52
- sc.ini 49, 102
- sc.war 95
- services 47, 51
- sysctl.conf 55
- system 55
- web.xml 97

file di configurazione
- sc.ini 102
- web.xml 97

forceload:sys/shmsys, parametro 55
FTP
- utilità sito di aggiornamento 124

H

HACMP, clustering 49
heap, dimensioni 97
hpterm 49
HP-UX, server
    Bourne shell 53
    C shell 53
    configurazione del kernel 53
    Korn shell 53
    memoria condivisa 53
    memoria virtuale 54
    parametri IPC 53
    processi 53
    requisiti 52
    spazio di swapping 54
    utilità SAM 53

I

ID gruppo 46
ID utente 46
immagini
    modifica della posizione nel client Windows 128
immagini dell'applicazione
    posizione 140
indirizzo IP 47
installazione, istruzioni
    client Windows 61
    driver ODBC 72
    ReportCenter 76
    server UNIX 51
    server Windows 22
    Work Management 83
IPC, parametri
    HP-UX, server 53
    server Solaris 56
    utilità SAM 53

J

JAR, file
    Web tier 96

K

kernel
    requisiti delle risorse 52
kernel.data, file 52
Korn shell, server HP-UX 53

L

licenze
    Utenti autorizzati 103
    Utenti mobili 103
Linux, server
    configurazione del kernel 55
    parametro SHMALL 55
    parametro SHMMAX 55

M

max_nprocs, processo 55
maxdsiz, parametro 54
maxuprc, processo 55
memoria condivisa
    risorse del kernel 52
    risorse del server 48
    server HP-UX 53
    server Solaris 55
memoria virtuale, HP-UX 54

N

nome applicazione
    modifica 139
nome provider
    modifica 139
nome servizio 51
numero porta
    servizio denominato 51

O

ODBC, installazione driver 72

P

parametri
    clustername 49
    forceload:sys⁄shmsys 55
    IPC 53
    maxdsiz 54
    shmem 53
    shmmax 53
    shmmni 53
    shmsys 55

Peregrine Systems, assistenza clienti 9
porte di comunicazione
    necessarie per il server della Guida 107
processi
    max_nprocs 55
    maxuprc 55
    server HP-UX 53
    server Solaris 55

R

registro, file
    Web tier 98
ReportCenter, installazione client 76
requisiti
    client Windows 60
    server UNIX 46
    server Windows 22
risorse del server 48
risorse, requisiti per il kernel 52

S

SAM, utilità 53
sc.ini, file 49, 102
sc.war, file 95
schermata iniziale
    modifica dell'immagine utilizzata 138
    modifica nel client Windows 128
semafori
    impiegati in ServiceCenter 48
    requisiti delle risorse del kernel 52
server applicazioni Web 92
server della Guida
    descrizione 106
    nome del servizio Windows predefinito 112
    porta di comunicazione predefinita 112
    requisiti 107
server Web 95
    server della Guida 106
    utilità sito di aggiornamento 118
ServiceCenter
    amministratore 47
    directory di base 47
services, file 47, 51
servizio denominato 51
set di dati, dimensioni, server AIX 56
setup.exe 22, 34, 38, 42, 61, 72, 76, 83, 108, 119, 131
SHMALL, parametro Linux 55
shmem, parametro HP-UX 53
shmmax, parametro HP-UX 52, 53
SHMMAX, parametro Linux 55
shmmni, parametro HP-UX 53
shmsys, parametro HP-UX 55
Solaris, server
    configurazione del kernel 55
    memoria condivisa 55
    parametri IPC 56
    processi 55
spazio di swapping, HP-UX 54
sysctl.conf, file 55
system, file 55

T

TCP/IP
    nome servizio 47
    numero porta 51

U

ulimit -a, server AIX 57
UNIX
    ID utente 46
    prerequisiti 52
    processi del server 48
    risorse del server 48
    struttura delle directory 48
utente root, accesso 49
Utenti autorizzati, licenza 103
Utenti mobili, licenza 103
utilità di packaging client
    descrizione 128
    installazione 130
    requisiti 130
utilità sito di aggiornamento
    aggiornamento per client Windows 122
    configurazione 123
    connessioni SSL 125
    descrizione 118
    installazione 119
    requisiti 118

V

variabile di ambiente DISPLAY 53

W

Web tier
- file registro 98
- impostazione dimensioni heap del server applicazioni Web 97
- URL 100

Windows
- avvio dal prompt dei comandi 23, 34, 38, 43, 61, 72, 76, 83, 108, 119, 131

Work Management, installazione client 83

Peregrine SYSTEMS®