


VIEJOLOBATO	ARS 6.3 - Instalación.	
	Versión 1.0	21/03/2005

ARS 6.3 - Instalación.

Versión	Fecha	Autor
1.0	21/03/05	Jose Manuel Viejo Lobato

Índice.

1.	Introducción.....	3
2.	Entorno.....	3
3.	ARS Remedy Server.....	3
4.	Email Engine.....	4
5.	Mid-Tier.....	4
6.	Flashboards.....	5
7.	Clientes.....	5
8.	Conclusión.....	5

	ARS 6.3 - Instalación.	
	Versión 1.0	21/03/2005

1. Introducción.

Este es el primero de una serie de artículos relacionados con la versión 6.3 de ARS Remedy, con los que se tratará de dar una visión más amplia de las nuevas funcionalidades, ventajas y puntos a tener en cuenta en el uso y gestión de esta versión 6.3.

2. Entorno.

En este caso vamos a centrarnos en el proceso de instalación, para lo que se ha utilizado un entorno Windows. Este proceso se ha realizado sobre una máquina virtual con 4Gb de disco duro, 256 Mb de memoria RAM, sistema operativo Windows 2000 Server, motor de base de datos SQL 2000 y Java2 SDK 1.4.2_05 para el motor mail y el Mid-Tier. En resumen, nada excesivamente potente para poder ver el rendimiento del servidor durante la instalación.

Lógicamente el proceso de instalación varía sustancialmente en función del sistema operativo utilizado, pero a grandes rasgos la funcionalidad ofrecida y las novedades son las mismas para todos los entornos.


Sobre la misma máquina se ha realizado la instalación del motor Remedy, el motor mail, mid-tier, flashboards, e incluso los clientes User, Administrator y Alert, con los resultados que se especifican a continuación:

3. ARS Remedy Server.

Si por algo destaca la instalación del motor remedy 6.3 es por su sencillez y sobre todo por su increíble rapidez, ya que en apenas 6 minutos (no es un error tipográfico, solamente ha tardado 6 minutos) se puede completar todo el proceso de instalación obteniendo un sistema completamente funcional.

Este proceso de instalación engloba desde que la aceptación del acuerdo de licencia hasta el reinicio del servicio de Remedy Server, incluyendo la selección de opciones, el proceso de instalación de archivos, la creación de base de datos, y la importación de los formularios obligatorios y de ejemplo (en el caso que seleccionemos la instalación de estos formularios).

Además, para entornos Windows contamos con la ayuda de la guía de instalación, que en esta versión incluye pantallazos con los pasos a seguir, aunque casi no es necesario ya que durante todo el proceso las opciones a seleccionar se muestran a través de pantallas mucho más claras e intuitivas que hasta ahora.

	ARS 6.3 - Instalación.	
	Versión 1.0	21/03/2005

4. Email Engine.

Al finalizar la instalación del motor remedy, se incluye la posibilidad de instalar el motor mail. La instalación se puede realizar en este momento o posteriormente a través del instalador, pero siempre teniendo en cuenta la necesidad de disponer del JRE de Java, ya que en caso contrario el programa de instalación nos avisa e interrumpe el proceso de instalación.

Como ya tenemos instalado el SDK de Java, la instalación se realiza sin mayores complicaciones en un tiempo no superior a 10 minutos, lo que incluye la instalación del motor mail y la configuración de los buzones de correo entrante y saliente, finalizando con el reinicio del servidor.

Al igual que en versiones anteriores, la configuración de este motor mail se realiza a través del cliente Remedy User, utilizando los formularios específicos del motor mail, lo que nos permite continuar el proceso en el caso de no disponer de la información de configuración. La información sobre la configuración y funcionalidad del motor mail se ampliará próximamente en un artículo que tratará específicamente este tema.

5. Mid-Tier.

Quizá la mejora más sorprendente de esta nueva versión sea todo lo relacionado con el Mid-Tier, que en un mismo proceso (siempre y cuando tengamos instalado un servidor web y la correspondiente versión de Java), realiza todas las operaciones necesarias para dejar este producto completamente operativo.


También en algo menos de 10 minutos el proceso de instalación queda completado. Automáticamente se detecta el software existente en el servidor, y en el caso que no esté instalado el servlet exec, se nos propone la instalación del servlet exec 5.0 de NewAtlanta que se instala con solo pulsar siguiente a todas las opciones solicitadas. Tras esto, se reinician los servicios web automáticamente y se finaliza la instalación del motor del Mid-Tier.

La principal novedad de esta versión es que ya no es necesario configurar el servlet exec, y ni siquiera configurar el Mid-Tier. Se acabó la tarea de identificar el servidor Remedy al que apunta (aunque se puede cambiar, en la instalación queda correctamente asignado), y ni siquiera hay que configurar las aplicaciones, hacer el "deploy" hasta ahora necesario, ni tener creadas vistas web.

Con solo abrir el navegador e introducir una URL correcta, el Mid-Tier accede a las aplicaciones y formularios creados en el servidor y los sirve vía web de una forma fiel al desarrollo original.

Otra novedad es la simplicidad de las URLs, que se ha mejorado mucho, y sobre la que se profundizará más en un próximo artículo, pero que para hacernos una idea aproximada, se puede adelantar la URL del login principal: <http://servidor/arsys/home> (donde "servidor" se corresponde con el nombre del servidor donde hemos instalado el Mid-Tier).

Con esta sencilla URL, se muestra la pantalla de Login, y tras una identificación correcta, nos redirige automáticamente al formulario de inicio configurado en el servidor (por defecto Home Page).

	ARS 6.3 - Instalación.	
	Versión 1.0	21/03/2005

6. Flashboards.

La instalación de Flashboards no implica ningún problema, quedando operativo en alrededor de 5 minutos (incluida la carga de los formularios flashboards necesarios).

7. Clientes.

Por último, aunque no por ello menos importante, se han instalado los clientes Remedy User, Administrator y Alert.

La instalación no tiene muchas diferencias con respecto a versiones anteriores, siendo un proceso igual de sencillo que consta básicamente de pulsar el botón siguiente hasta finalizar la instalación. Al instalar desde un fichero ejecutable, se realiza la descompresión y creación de los ficheros de instalación en una carpeta temporal (proceso completamente transparente al usuario), para lo cual tarda casi más que en el propio proceso de instalación en si. De todas formas, en total no se tardan más de 5 minutos para cada cliente.

El proceso de instalación es muy similar para los tres clientes, con la única excepción del cliente Remedy Administrator, que nos obliga a cerrar todas las aplicaciones Remedy existentes (incluido el Remedy Alert), y nos avisa de la necesidad de disponer del navegador Internet Explorer 5.5 o superior para poder utilizar toda la funcionalidad en el desarrollo.

Aun así, este mensaje es solamente un aviso y en caso de no disponer de esta versión se permite la instalación sin ningún tipo de problema. Posteriormente podremos actualizar la versión del navegador y no será necesario reinstalar el cliente Administrator. E incluso podremos trabajar sin actualizar el navegador, teniendo en cuenta que no podremos utilizar la funcionalidad web.

8. Conclusión.

En resumen, una instalación sencilla y rápida acorde a la funcionalidad que nos ofrece esta nueva versión de ARS.