



Aranda VIRTUAL SUPPORT®

Manual de Instalación

Tabla de Contenido

Instalación en Windows	4
Requerimientos del Sistema	4
Instalación Versión 7.0.7	6
Paso 1. Instalación del sistema operativo Windows	6
Paso 2. Instalación de Java Virtual Machine	6
Paso 3. Instalación de PHPTriad	6
Paso 4. Copiado de la carpeta ArandaGateway	6
Paso 5. Copiado de la carpeta Chat	6
Paso 6. Configuración del apache	6
Paso 7. Creación del servicio Apache	7
Paso 8. Creación del servicio MySQL	7
Paso 9. Iniciación de servicios Apache y MySQL	7
Paso 10. Cambio de clave para la cuenta root@mysql	7
Paso 11. Creación de la base de datos AVS	8
Paso 12. Configuración del Chat	8
Paso 13. Creación de los objetos en la base de datos AVS	10
Paso 14. Configuración de base de datos AVS	11
14.3. Crear Departamentos	12
14.4. Crear Operadores	13
14.5 Verificar Virtual Support	14
14.6 Verificar la cuenta operador	15
Paso 15. Configuración de la ruta hacia Java VM	16
Paso 16. Configuración del Gateway	16
Paso 17. Creación del servicio ArandaGateway	16
Paso 18. Ejecución del servicio ArandaGateway	17
Instalación en Linux	18
Requerimientos	18
Instalación	19
Paso 1. Instalación de la distribución Linux	19
Paso 2. Instalación de Java Virtual Machine	20
Paso 3. Copiado de la carpeta ArandaGateway	20
Paso 4. Copiado de la carpeta Chat	20
Paso 5. Asignación de permisos a la carpeta ../Chat/web	20

Paso 6. Configuración de red	21
Paso 7. Cambio de clave para la cuenta root@mysql.....	22
Paso 8. Creación de la base de datos avs.....	22
Paso 9. Configuración del Chat	22
Paso 10. Creación de los objetos en la base de datos AVS	24
Paso 11. Configuración de base de datos AVS	25
11.2. Crear Departamentos	26
11.3. Crear Operador	27
11.4. Verificar Virtual Support	28
11.5. Verificar la cuenta operador	30
Paso 12. Asignación de privilegios en la base de datos AVS	30
Paso 13. Asignación de permisos de ejecución	32
Paso 14. Configuración del Gateway	33
Paso 15. Creación del servicio ArandaGateway	33
Paso 16. Ejecución del servicio ArandaGateway	33
Recomendaciones	34

Instalación en Windows

Requerimientos del Sistema

Para Realizar la instalación del Gateway sobre Windows es necesario tener instalado:

1. PHPTriad.

Para la versión de Gateway actual se usó la versión de PHPTriad 2.1.1, la cual puede ser descargada desde:

<http://www.download.com/3000-2165-10048390.html>

EL PHPTriad es un ambiente PHP completo de desarrollo y servidor para Windows. Este paquete instala y configura PHP, Apache, MySQL y PHPMyAdmin.

O desde el ftp en la siguiente ruta:

<http://arandasoft.com/avs/Instaladores/Windows/phptriad2-2-1.exe>

El instalador pesa aproximadamente 13MB.

2. Java Virtual Machine

Para estas pruebas se usó la versión 1.5.0_07 para Windows 1.5.0_07

<http://jdk.sun.com/webapps/download/AutoDL?BundleId=10549>

O desde el ftp en la siguiente ruta

http://arandasoft.com/avs/Instaladores/Windows/jre-1_5_0_07-windows-i586-p.exe

En el servidor Aranda VIRTUAL SUPPORT

Windows 2000 Server + SP4 ó Windows Server 2003 + SP1
Php versión 4 
Apache versión 1.3.23 
Mysql versión 3.23.47 
Java Virtual Machine versión 1.5.0_07
IP pública
Internet Explorer 5.5 o superior
Conexión a internet
 Estas aplicaciones vienen incluidas en el PHPTriad versión 2.1.1

En la estación de los especialistas (visor)

Conexión a Internet

Visibilidad con el servidor AVS

Instalación Versión 7.0.7

Paso 1. Instalación del sistema operativo Windows

De acuerdo con los requerimientos.

Paso 2. Instalación de Java Virtual Machine

Ejecute el instalador y siga las instrucciones.

http://arandasoft.com/avs/Instaladores/Windows/jre-1_5_0_07-windows-i586-p.exe

Paso 3. Instalación de PHPTriad

Ejecute el instalador y siga las instrucciones.

<http://arandasoft.com/avs/Instaladores/Windows/phptriad2-2-1.exe>

Paso 4. Copiado de la carpeta ArandaGateway

Descargue el archivo *ArandaGateway.zip* de la siguiente ruta:

<http://arandasoft.com/avs/Instaladores/Windows/ArandaGateway.zip>

Descomprima el archivo y copie la carpeta *ArandaGateway* a la raíz del servidor. Esta carpeta contiene la aplicación Aranda Gateway y su contenido es necesario para la configuración del servicio del mismo nombre.

Paso 5. Copiado de la carpeta Chat

Descargue la el archivo *Chat.zip* de la siguiente ruta:

<http://arandasoft.com/avs/Instaladores/Windows/chat.zip>

Descomprima la carpeta Chat y cópiela en la siguiente ruta:

C:\apache\htdocs

Paso 6. Configuración del apache

6.1. Modifique los siguientes parámetros en el archivo *C:\apache\conf\httpd.conf*:

Servername: nombre del servidor apache.

Port: 80 / 8080 debe tener presente que el puerto se encuentre libre.

Ejemplo:

Servername: avsserver

Port: 8000

6.2: Copie la siguiente librería:

```
C:\apache\php\extensions\php_sockets.dll
```

En la siguiente ruta:

```
C:\Windows\system32.
```

6.3: En el archivo *C:\apache\php\php.ini* descomentaríe la librería copiada en el numeral anterior.

Paso 7. Creación del servicio Apache

Desde un shell de DOS, ejecute la siguiente instrucción:

```
C:\apache>apache -i
```

El proceso inverso se lleva a cabo con la siguiente instrucción:

```
C:\apache>apache -u
```

Paso 8. Creación del servicio MySQL

Desde un shell de DOS, ejecute la siguiente instrucción:

```
C:\apache\mysql\bin>mysqld --install
```

El proceso inverso se lleva a cabo con la siguiente instrucción:

```
C:\apache\mysql\bin>mysqld --remove
```

Nota: En las instrucciones anteriores se requieren dos guiones antes del parámetro

Paso 9. Iniciación de servicios Apache y MySQL

Desde la consola de servicios del sistema operativo inicie los servicios creados anteriormente

Paso 10. Cambio de clave para la cuenta root@mysql

10.1: Por seguridad es importante cambiar la contraseña de la cuenta root de MySQL. Desde un shell de *DOS* ejecute las siguientes instrucciones:

```
C:\apache\mysql\bin\mysql -u root <enter>  
mysql>set password = password("123"); <enter>
```

10.2: Para poder ingresar a MySQL desde su consola de administración Web, el password que acaba de configurar debe ser almacenado en tres parámetros del siguiente archivo: <http://avs-server/phpmyadmin>:

```
C:\apache\htdocs\phpmyadmin\config.inc.php
```

```

46 $cfgServers[1]['atdpass']      => '' // access to the "mysqlUser" and "mysqlDb" tables
47 $cfgServers[1]['auth_type']   => 'config' // Authentication method (config, http or cookie based)?
48 $cfgServers[1]['user']        => 'root' // MySQL user
49 $cfgServers[1]['password']    => '123' // MySQL password (only needed with 'config' auth)
50 $cfgServers[1]['only_db']     => '' // If set to a db-name, only this db is displayed at left frame
51                               // It may also be an array of db-names
52 $cfgServers[1]['verbose']     => '' // Verbose name for this host - leave blank to show the hostname
53 $cfgServers[1]['bookmarkdb'] => '' // Bookmark db - leave blank for no bookmark support
54 $cfgServers[1]['bookmarkable'] => '' // Bookmark table - leave blank for no bookmark support
55
56 $cfgServers[2]['host']        => ''
57 $cfgServers[2]['port']       => ''
58 $cfgServers[2]['socket']     => ''
59 $cfgServers[2]['connect_type'] => 'tcp'
60 $cfgServers[2]['atdpass']    => ''
61 $cfgServers[2]['atdpass']    => ''
62 $cfgServers[2]['auth_type']  => 'config'
63 $cfgServers[2]['user']       => 'root'
64 $cfgServers[2]['password']   => '123'
65 $cfgServers[2]['only_db']    => ''
66 $cfgServers[2]['verbose']    => ''
67 $cfgServers[2]['bookmarkdb'] => ''
68 $cfgServers[2]['bookmarkable'] => ''
69
70 $cfgServers[3]['host']       => ''
71 $cfgServers[3]['port']      => ''
72 $cfgServers[3]['socket']    => ''
73 $cfgServers[3]['connect_type'] => 'tcp'
74 $cfgServers[3]['atdpass']   => ''
75 $cfgServers[3]['atdpass']   => ''
76 $cfgServers[3]['auth_type'] => 'config'
77 $cfgServers[3]['user']      => 'root'
78 $cfgServers[3]['password']  => '123'
79 $cfgServers[3]['only_db']   => ''
80 $cfgServers[3]['verbose']   => ''
81 $cfgServers[3]['bookmarkdb'] => ''

```

Imagen N° 1

Paso 11. Creación de la base de datos AVS

En la misma sesión MySQL, debe crear la base de datos AVS:

```
mysql>create database avs; <enter>
```

Paso 12. Configuración del Chat

12.1. Para iniciar la configuración del Chat ingrese a <http://192.168.0.104:8000/chat/setup/index.php>. Donde "192.168.0.104" es la dirección IP o el nombre de su servidor y ":8000" es el puerto de conexión Apache.

12.2. En seguida, ingrese el nombre que le asignará a su sitio Web y en idioma seleccione: *Spanish* (Imagen N° 2).

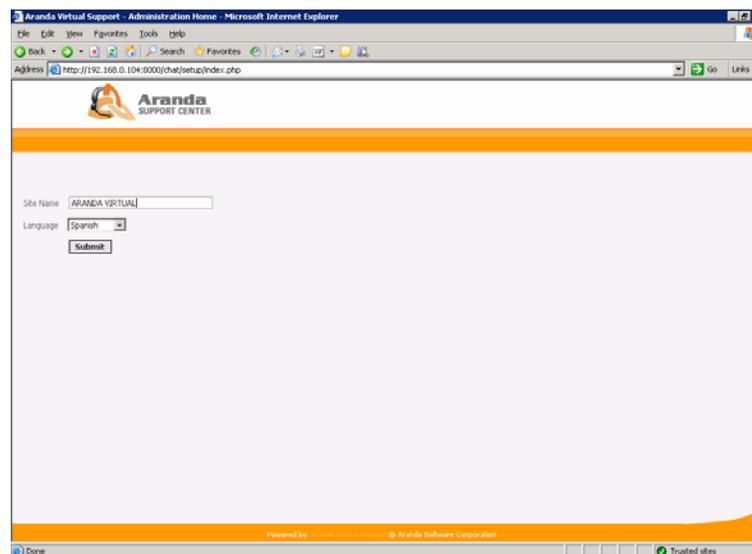


Imagen N° 2

12.3. Confirme que la carpeta de instalación del Chat es la apropiada, como se muestra en la Imagen N° 3

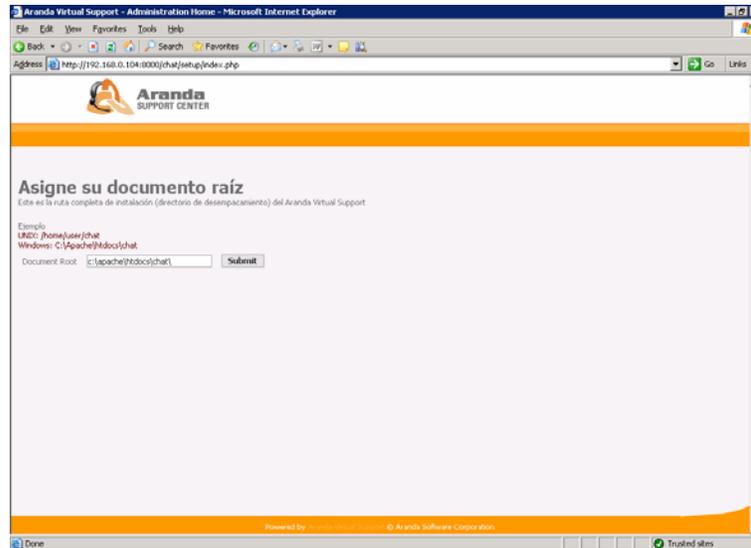


Imagen N° 3

12.4. Confirme la dirección URL base. Esta dirección se emplea para la configuración del servicio de Chat basado en Web de AVS. Al configurar esta URL, asegúrese que sea accesible en los equipos en los que se va a hacer uso del servicio de Chat (tanto Operador como usuario final). (Imagen N° 4)

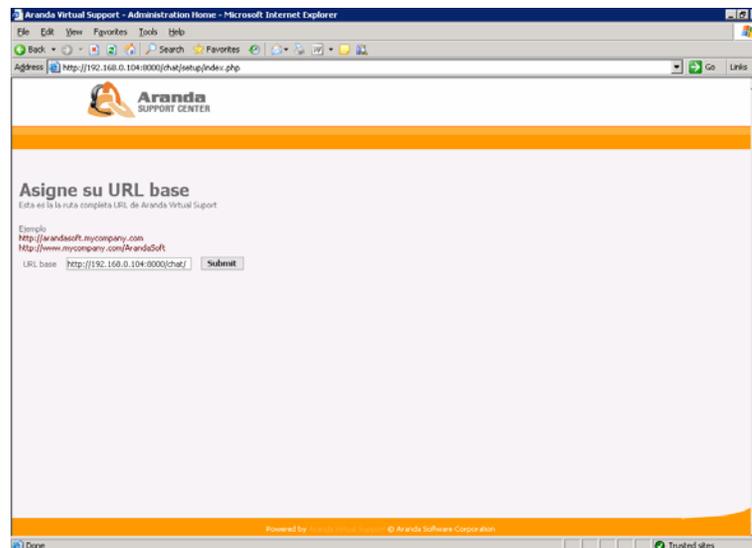
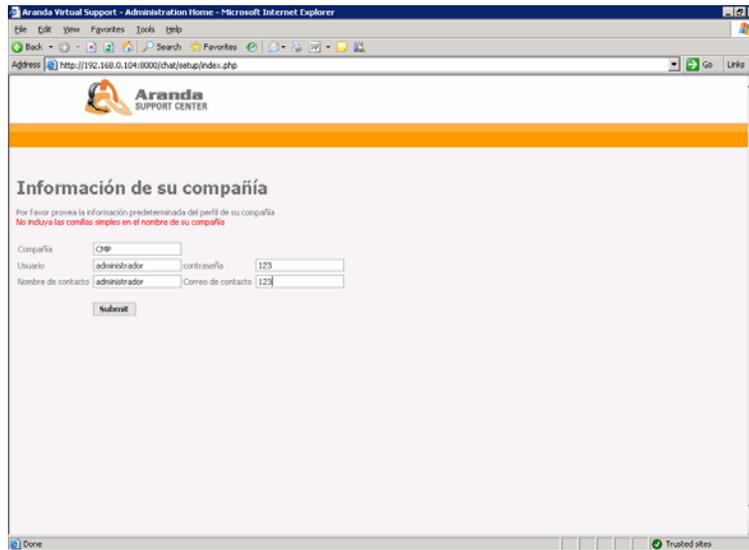


Imagen N° 4

12.5. Cree la cuenta del administrador del Gateway, ingresando los campos solicitados para esta cuenta. (Imagen N° 5)

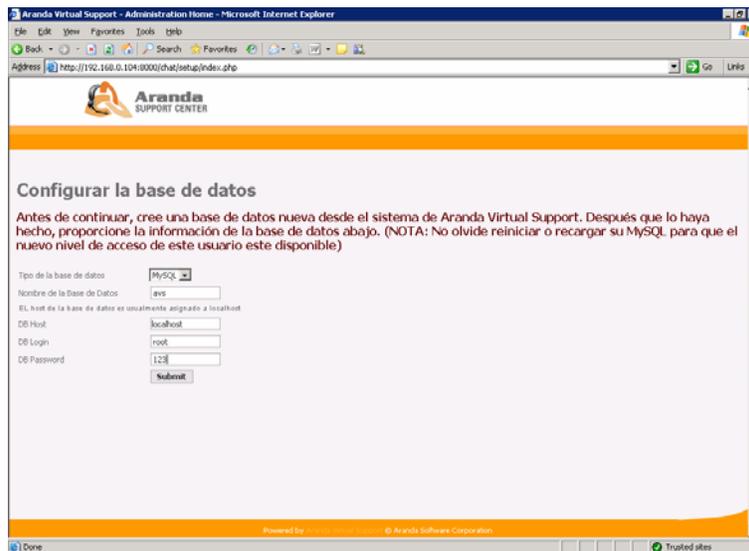


The screenshot shows a web browser window titled "Aranda Virtual Support - Administration Home - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://192.168.0.104:8000/chat/setup/index.php". The page content includes the Aranda Support Center logo and a section titled "Información de su compañía". Below the title, there is a red warning message: "Por favor provea la información predeterminada del perfil de su compañía. No incluya las comillas simples en el nombre de su compañía". The form contains the following fields: "Compañía" (with "CSP" entered), "Usuario" (with "administrador" entered), "contraseña" (with "123" entered), "Nombre de contacto" (with "administrador" entered), and "Correo de contacto" (with "123" entered). A "Submit" button is located below the form.

Imagen N° 5

Paso 13. Creación de los objetos en la base de datos AVS

Para crear los objetos de la base de datos AVS, es necesario ingresar el nombre de la BD que se creó anteriormente, el usuario y la contraseña, tal como se muestra en la Imagen N° 6.



The screenshot shows a web browser window titled "Aranda Virtual Support - Administration Home - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://192.168.0.104:8000/chat/setup/index.php". The page content includes the Aranda Support Center logo and a section titled "Configurar la base de datos". Below the title, there is a red warning message: "Antes de continuar, cree una base de datos nueva desde el sistema de Aranda Virtual Support. Después que lo haya hecho, proporcione la información de la base de datos abajo. (NOTA: No olvide reiniciar o recargar su MySQL para que el nuevo nivel de acceso de este usuario este disponible)". The form contains the following fields: "Tipo de la base de datos" (with "MySQL" selected in a dropdown), "Nombre de la Base de Datos" (with "avs" entered), "DB Host" (with "localhost" entered), "DB Login" (with "root" entered), and "DB Password" (with "123" entered). A "Submit" button is located below the form.

Imagen N° 6.

Si el proceso se realizó satisfactoriamente, se mostrará la siguiente ventana, en donde debe hacer clic en el link que aparece al final de la pantalla: (Imagen N° 7):

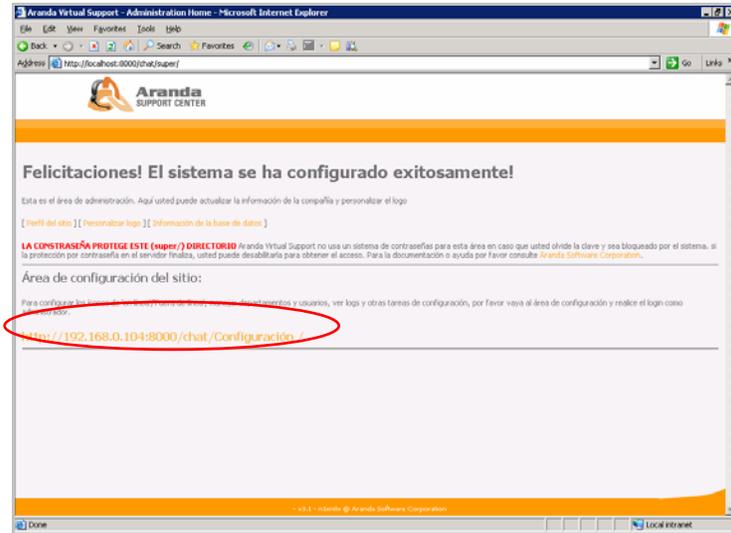


Imagen N° 7

Paso 14. Configuración de base de datos AVS

14.1. En la ventana que aparece, ingrese el usuario y la contraseña de administrador creados en el paso 12 (Imagen N° 8).

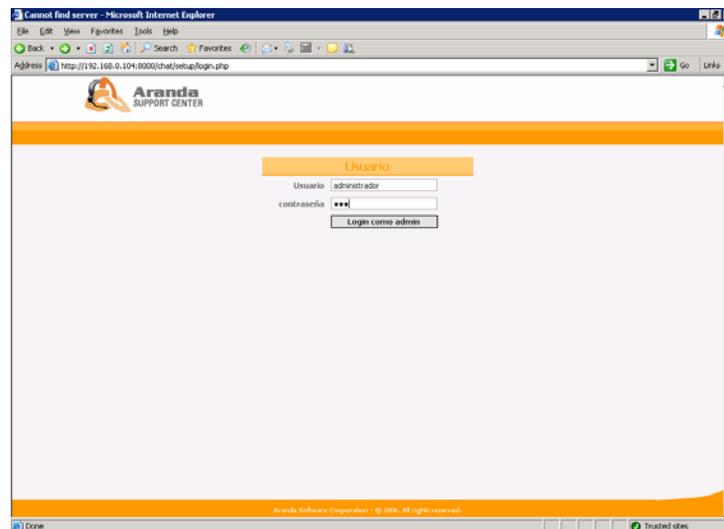


Imagen N° 8

14.2. Después de ingresar con la clave de administrador del Gateway, diríjase a la opción [Manejador], y seleccione [Administrar usuarios] (Imagen N° 9).

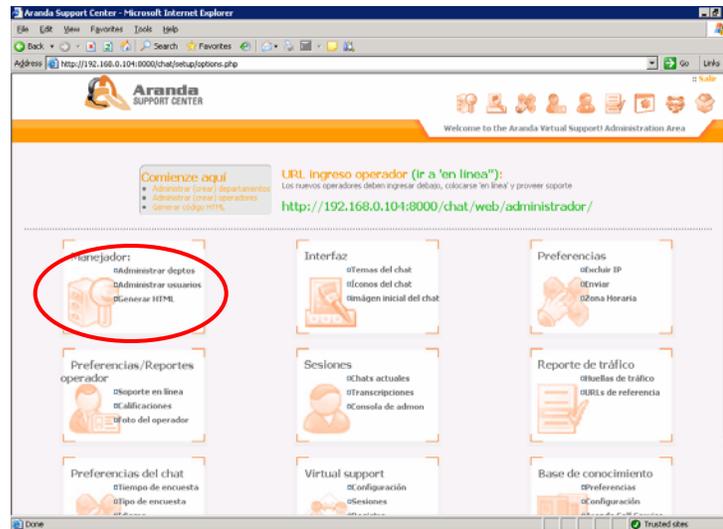


Imagen N° 9

14.3. Crear Departamentos

Elija la opción [Administrar Deptos.] y cree o edite los departamentos a los cuales serán asignados posteriormente los usuarios, ingresando la información correspondiente a los siguientes campos: (Imagen N° 10).

Nombre del departamento	El nombre que desea asignarle departamento.
Correo del departamento	Ingrese el correo electrónico del departamento.
Visible al público	Seleccione si desea que el departamento sea visible a operadores de otros departamentos o no.
Compartir los transcripts guardados	Seleccione si desea que operadores del mismo departamento tengan la posibilidad de ver los historiales de conversación del Chat de AVS.
Fecha en la que los transcripts se vencen	Registre la fecha en la que desea que los historiales de conversación del Chat de AVS sean eliminados de la base de datos.
Transcripts de los correos visitantes sean visibles	Seleccione si desea habilitar la posibilidad de que cuando el usuario termine la sesión de Chat, solicite que se le envíe el historial de conversación de esa sesión a su dirección de correo electrónico.
Monitor de tráfico del operador	Seleccione si desea monitorear el tráfico de Sitios Web de las estaciones de trabajo de los operadores del mismo departamento.

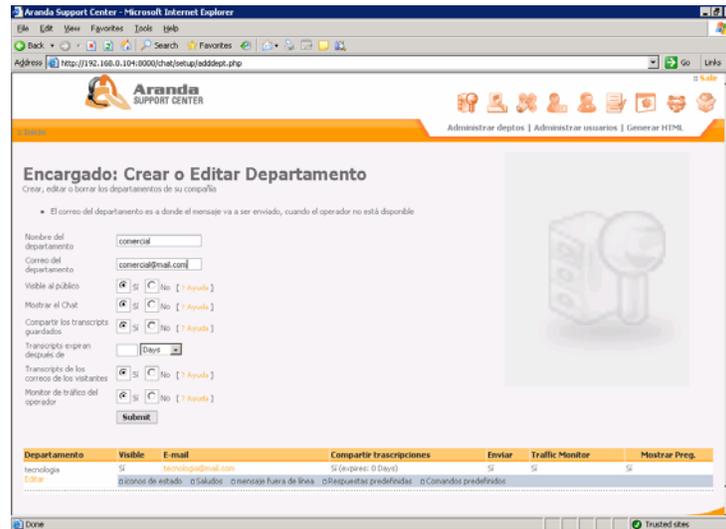


Imagen N° 10

14.4. Crear Operadores

La opción de administrar usuarios por la cual ingresó anteriormente le permitirá crear o editar los operadores del Gateway, en esta ventana debe diligenciar todos los campos correspondientes al operador como se muestra a continuación (Imagen N° 11):

- Usuario
- Nombre
- Contraseña
- Email
- Perfil del Operador

En caso de que ya tenga departamentos creados (Ver paso anterior), y desee asignarles un usuario, presione el botón [Agregar/Editar operador]. De inmediato en el panel inferior de la pantalla se listan los departamentos y usuarios existentes para ser asignados. Selecciónelos y presione [*Submit*].

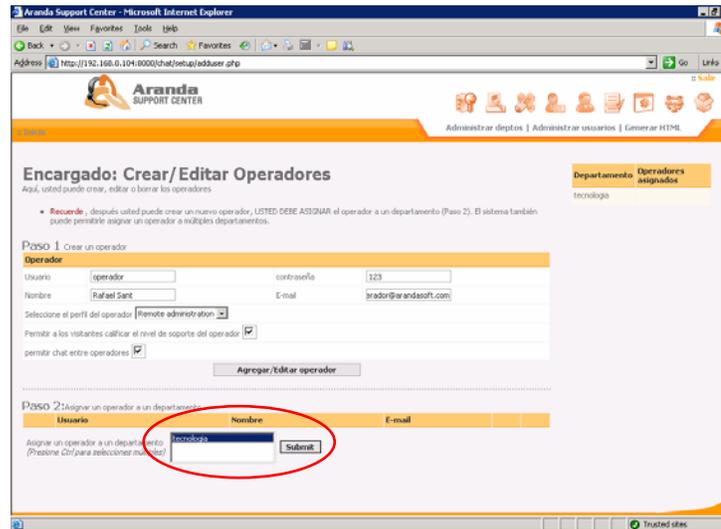


Imagen N° 11

14.5 Verificar Virtual Support

Diríjase al panel superior de iconos y haga clic en el botón [Aranda Virtual Support], de inmediato aparecerán cuatro opciones (Imagen N° 12):

- Configuración
- Sesiones
- Registro
- Reportes

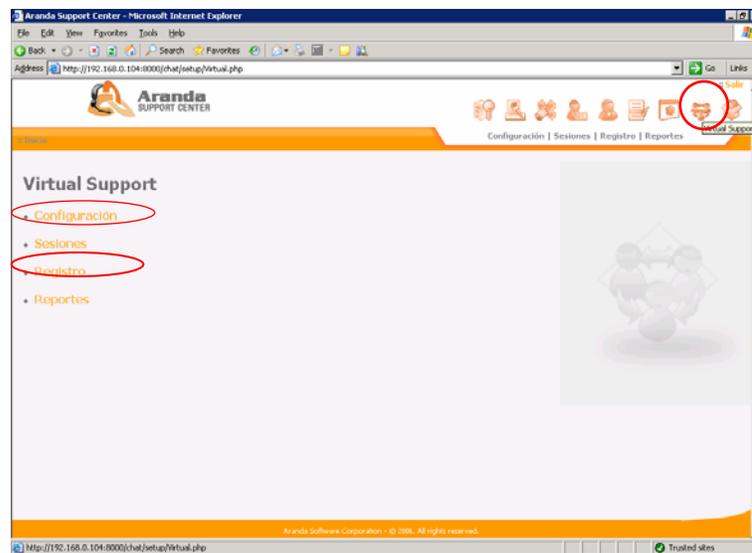


Imagen N° 12

14.5.1. Verifique los puertos de conexión, haciendo clic en [Configuración]. En esta ventana puede cambiar el puerto de conexión predeterminado (443). En caso tal, digite el nuevo puerto, opima la tecla [Enter] y reinicie el servidor (Imagen N° 13).

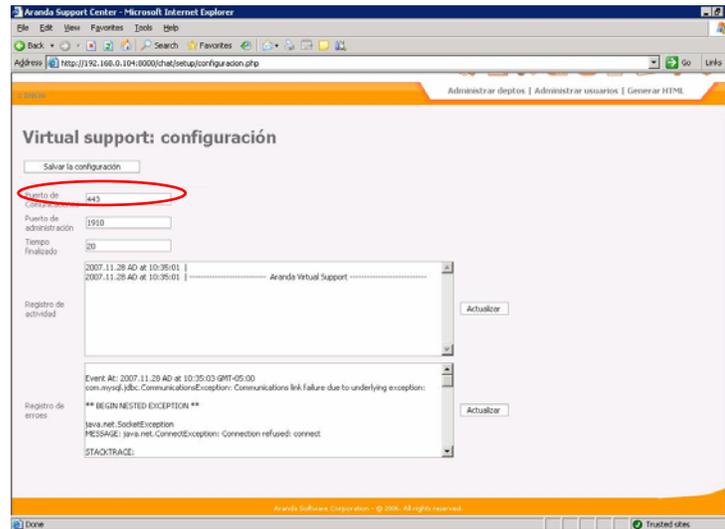


Imagen N° 13

- 14.5.2. Edite el nombre de la Compañía que se ingresó inicialmente. Para ello, haga clic en la opción [Registro], escriba el nombre de la compañía y presione [SAVE] (Imagen N° 14).

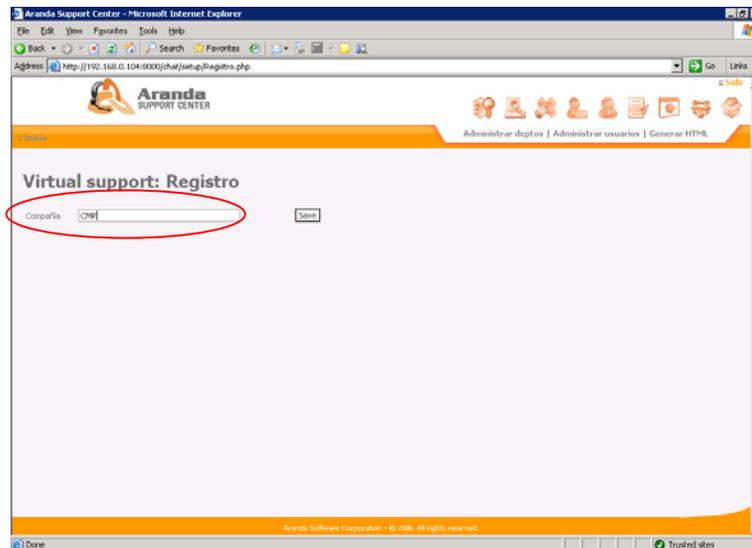


Imagen N° 14

14.6 Verificar la cuenta operador

Para realizar la verificación de una cuenta de operador dirijase a <http://192.168.0.190/chat/>, digite el usuario y la contraseña del operador que creó inicialmente y de inmediato ingresará a la ventana del Chat Web (Imagen N° 15).

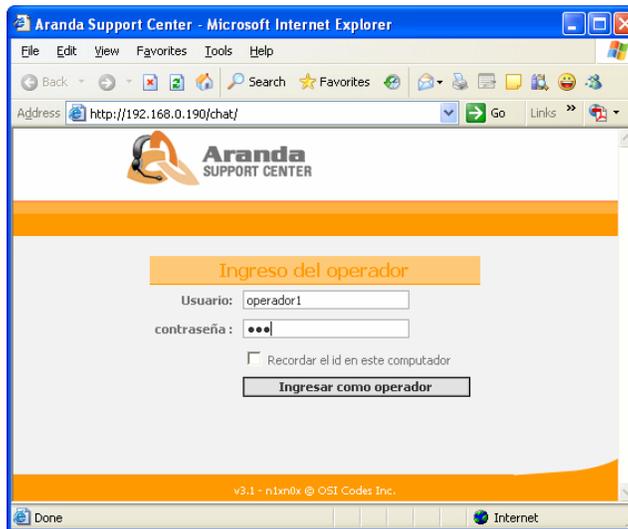


Imagen N° 15

Si se presenta algún error durante la configuración del Chat, es necesario borrar el contenido de la carpeta \chat\web y volver a iniciar el proceso.

Paso 15. Configuración de la ruta hacia Java VM

En el archivo `C:\ArandaGateway\conf\wrapper.conf` modifique el siguiente parámetro:
`wrapper.java.command = ruta hacia java`

Generalmente la ruta hacia Java es: "C:\Archivos de programa\Java\jre1.5.0_07\bin\java"

Paso 16. Configuración del Gateway

Para configurar ciertos datos como host, password, logActivity, logErrors, edite el archivo `C:\ArandaGateway\config\gw.properties`. En el siguiente ejemplo se configuran los datos para un archivo `gw.properties`:

```
[DATABASE]
host = localhost
user = root
password = 123
catalog = avs
port = 3306
[ARANDA]
url = http://www.arandasoft.com/Registro
[LOGS]
logActivity = true
logErrors = true
```

Paso 17. Creación del servicio ArandaGateway

Para crear el servicio Aranda Gateway, ejecute el siguiente *script*:

```
C:\ArandaGateway\InstallAVSGateway-NT.bat
```

Después, ingrese al Administrador de Servicios y ubique el servicio **Aranda AVS Gateway**. Haga clic derecho sobre el mismo y seleccione la opción [Propiedades]. Verifique que la ruta de acceso al ejecutable se encuentre válida, de no ser así, se presentará de la siguiente manera:

```
C:\ArandaGateway\wrapper.exe -s C:\ArandaGateway\conf\wrapper.conf
```

Si no es válida (como se mostró anteriormente), diríjase al Registro de Windows y ubique la siguiente ruta:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\AVSGateway
```

Enseguida haga doble clic sobre el valor *ImagePath* y suprima el doble backslash (\\) que antecede al **conf** de la ruta y deje uno solo, así:(\).

Después de ello, la ruta válida es la siguiente: *C:\ArandaGateway\conf\wrapper.conf*.

Paso 18. Ejecución del servicio ArandaGateway

Desde la consola de servicios del sistema operativo es necesario subir el servicio creado anteriormente. Tenga en cuenta que cuando el servicio **ArandaGateway** es iniciado por primera vez, el proceso inicial es la recolección de las licencias necesarias para funcionar. Esto lo hace AVS conectándose a <http://www.arandasoft.com/registro>, en donde Aranda Software configura las licencias.

Instalación en Linux

Requerimientos

La siguiente es la distribución Linux utilizada durante las pruebas:

Nº	Sistema Operativo	Versión
1	Hiweed Debian Server	0.3beta2

Debe instalarse una distribución que incluya Apache, php, mysql y mysqladmin. La información sobre esta distribución y su instalador puede ser consultada en:

<http://linux.hiweed.com/node/40>

WinSCP: Freeware SFTP and SCP client for Windows.

El cliente FTP que permite transferir archivos entre sistemas Windows y Linux, puede ser descargado desde:

<http://winscp.net/eng/index.php>

O desde:

<http://arandasoft.com/avs/Instaladores/linux/winscp381setup.exe>

puTTY: A Free Telnet/SSH Client

Tenga en cuenta que el instalador pesa aproximadamente 1.5MB.

El utilitario que permite abrir sesión en Linux desde un shell DOS en una estación Windows, tal como se hace en una Terminal Linux, puede ser descargado desde:

<http://www.chiark.greenend.org.uk/~sgtatham/putty/>

O desde:

<http://arandasoft.com/avs/Instaladores/linux/putty.exe>

Tenga en cuenta que no tiene instalador, es un ejecutable que pesa aproximadamente 412KB.

Instalación

Paso 1. Instalación de la distribución Linux

Las siguientes son las opciones seleccionadas durante la instalación del servidor Linux de pruebas:

Choose language:
English

Choose country or region:
Colombia

Select a keyboard layout:
Spanish

Select Hiweed-Server packages:
Database Server
HTTP Server (Apache2)
Webadmin

Select Hiweed-Server packages:
MySQL
phpMyAdmin

Select Hiweed-Server packages:
PHP4 support for Apache2

Configure the network:
hostname: avs-server

Configure the network:
Domain name: TESTING.LOCAL

Partition disks:
Erase entire disk

Partition disks:
All files in one partition

Partition disks:
Finish partitioning and write changes to disk

(Proceso de instalación: 10 minutos aproximadamente.)

Debian base system configuration:
Time zone configuration: GMT
Time Zone Configuration: America/Bogota

Configuring password:
Root password: 123

User account for non-administrative activities:
Skipped

Debian base system configuration:
Finish configuring the base system

(Fin de la instalación.)

A continuación se presenta el prompt para la autenticación en el sistema operativo. Por lo que debe ingresar las credenciales configuradas durante la instalación.

avs-server login:

Paso 2. Instalación de Java Virtual Machine

- 2.1. En avs-server cree la carpeta: /java.
- 2.2. En esta carpeta copie el instalador de Java, por medio de WinSCP.
- 2.3. A través del prompt Instale Java mediante la siguiente instrucción:
"avs-server:/java#sh jre-1_5_0_06-linux-i586.bin"

El instalador lo puede descargar de:

http://www.arandasoft.com/avs/Instaladores/linux/jre-1_5_0_06-linux-i586.zip

Paso 3. Copiado de la carpeta ArandaGateway

Descargue la carpeta ArandaGateway y descomprímala en la raíz del servidor. Esta carpeta que contiene la aplicación Aranda Gateway, la puede descargar de:

<http://arandasoft.com/avs/Instaladores/linux/ArandaGateway.zip>

Paso 4. Copiado de la carpeta Chat

Descargue la carpeta Chat desde www.arandasoft.com/avs/Instaladores/linux/chat.zip y descomprímala en la siguiente ruta del servidor:

/var/www

Paso 5. Asignación de permisos a la carpeta ../Chat/web

La carpeta creada anteriormente debe quedar configurada con los siguientes permisos referenciados en la imagen (Imagen N° 16):

- Read
- Write
- Execute

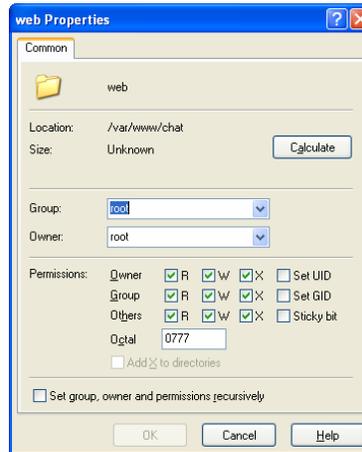


Imagen N° 16

Paso 6. Configuración de red

- 6.1. (Opcional): Para asignar en forma temporal una IP específica al servidor
 avs-server: `#!/ifconfig eth0 inet 192.168.0.190.`
- 6.2. (Opcional): Para asignar en forma permanente una IP específica al servidor se edita el archivo: `/etc/network/interfaces` y se agrega la siguiente configuración al final:

```
# This file describes the network interfaces available on your system
# and how to activate them. For more information, see interfaces(5).
```

```
# The loopback network interface
auto lo
iface lo inet loopback
```

```
# The primary network interface
auto eth0
#iface eth0 inet dhcp
iface eth0 inet static
    address 200.71.63.215
    netmask 255.255.255.0
    gateway 200.71.63.1
```

- 6.3. Para que el Gateway funcione correctamente se debe modificar el siguiente archivo: `/etc/host`. Tal como se indica en el siguiente ejemplo:

```
192.168.0.190 avs-server.arandasoft.com localhost avs-server
```

```
# The following lines are desirable for IPv6 capable hosts
::1 ip6-localhost ip6-loopback
fe00::0 ip6-localnet
ff00::0 ip6-mcastprefix
ff02::1 ip6-allnodes
ff02::2 ip6-allrouters
ff02::3 ip6-allhosts
```

- 6.4. (opcional): Para asignar/cambiar el nombre del servidor en forma temporal digite:
 avs-server: `#!/hostname nombre`

Donde *nombre* es el nombre que se desea asignar.

6.5 (opcional): Para asignar y/o cambiar el nombre del servidor en forma permanente, se edita el archivo `/etc/hostname`. También se puede hacer con la instrucción:
`avs-server:/#export HOSTNAME='hostname'`

Donde *hostname* es el nombre que se desea asignar.

6.6. Comentar la línea "`skip networking`" en el archivo `/etc/mysql/my.cnf`:

6.7. Cambiar, actualizar o agregar DNS en `etc/resolv.conf`. Por ejemplo, este es el contenido del archivo `resolv.conf` del servidor `avs` en producción:

```
search INTERSEQ.LOCAL
nameserver 200.118.2.66
nameserver 200.118.2.18
```

Paso 7. Cambio de clave para la cuenta `root@mysql`

Para la cuenta "`root`" el motor de base de datos MySQL se encuentra con clave en blanco por defecto. Por lo tanto es necesario cambiarla inmediatamente. En el siguiente ejemplo la contraseña se cambia a "`123`". Desde el *prompt* se abre sesión en `mysql` con las credenciales por defecto y se asigna la clave deseada (Imagen N° 17):

```
avs-server:/etc/mysql# mysql -u root -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 4 to server version: 4.0.21-log

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> set password = password("123")
-> ;
Query OK, 0 rows affected (0.00 sec)

mysql>
```

Imagen N° 17

Paso 8. Creación de la base de datos `avs`

En la misma sesión `MySQL`, se crea la base de datos `AVS`: (Imagen N° 18)

```
mysql> create database avs;
Query OK, 1 row affected (0.00 sec)

mysql>
```

Imagen N° 18

Paso 9. Configuración del Chat

9.1 Para iniciar la configuración del Chat ingrese a <http://192.168.0.104:8000/chat/setup/index.php>. Donde "`192.168.0.104`" es la dirección IP o el nombre de su servidor y "`:8000`" es el puerto de conexión Apache.

9.2 En seguida, ingrese el nombre que le asignará a su sitio Web y en idioma seleccione: *Spanish* (Imagen N° 19).

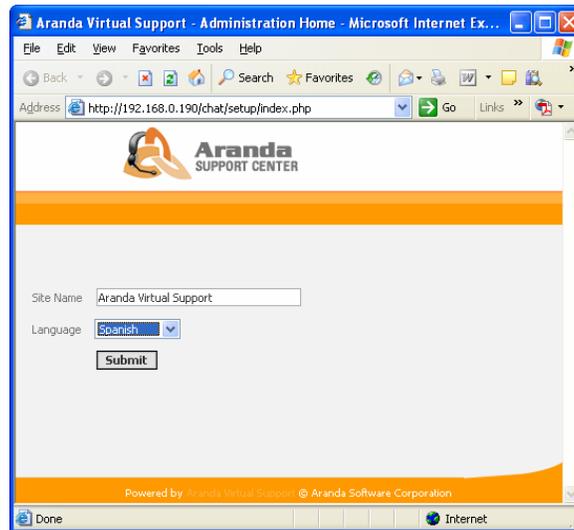


Imagen N° 19

9.3 Confirme que la carpeta de instalación del Chat es la apropiada, como se muestra en la Imagen N° 20.

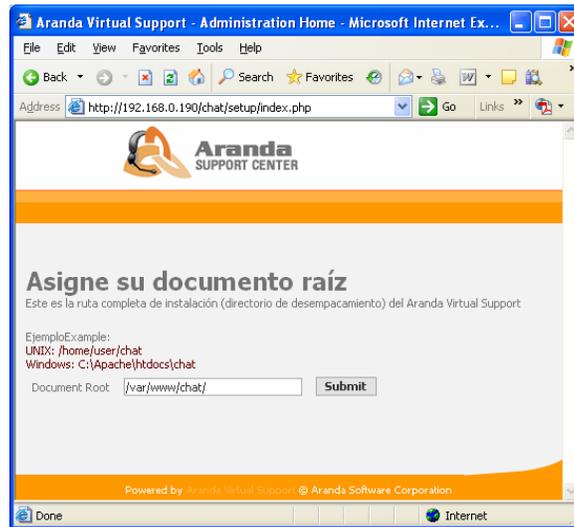


Imagen N° 20

9.4 Confirme la dirección URL base. Esta dirección se emplea para la configuración del servicio de Chat basado en Web de AVS. Al configurar la URL, asegúrese que sea accesible en los equipos en los que se va a hacer uso del servicio de Chat (tanto Operador como usuario final). (Imagen N° 21)

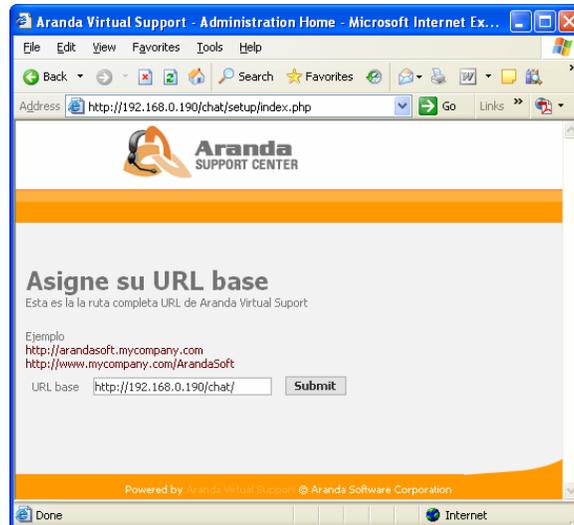


Imagen N° 21

9.5 Cree la cuenta del administrador del Gateway, ingresando los campos solicitados para esta cuenta. (Imagen N° 22).

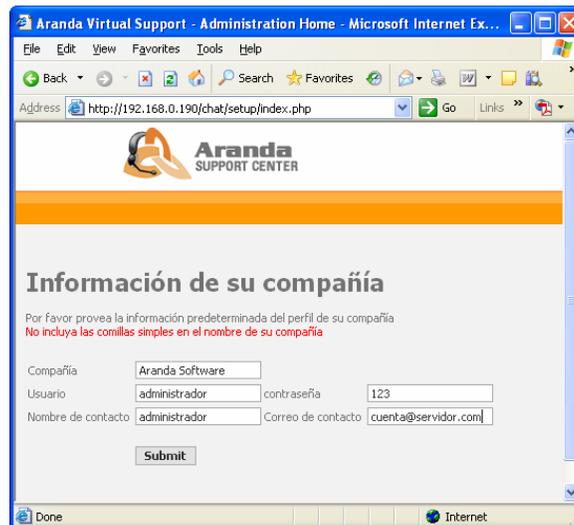


Imagen N° 22

Paso 10. Creación de los objetos en la base de datos AVS

Para crear los objetos de la base de datos AVS, es necesario ingresar el nombre de la BD que se creó anteriormente, el usuario y la contraseña, tal como se muestra en la Imagen N° 23.

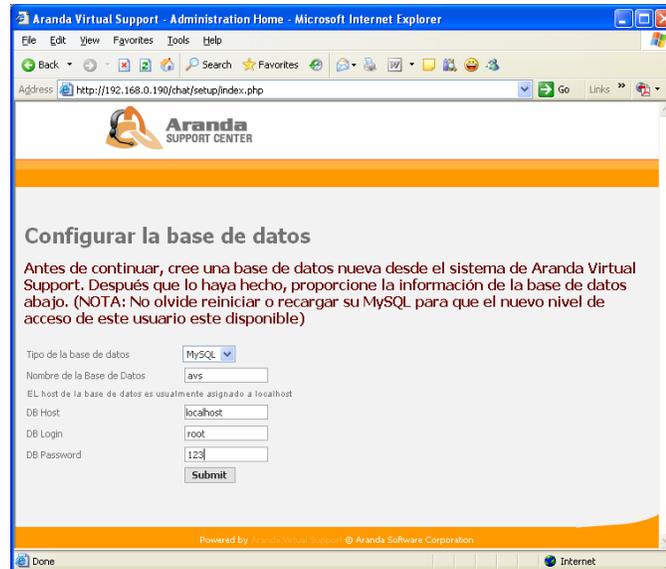


Imagen N° 23.

Si el proceso se realizó satisfactoriamente, se mostrará la siguiente ventana, en donde debe hacer clic en el link que aparece al final de la pantalla: (Imagen N° 24):

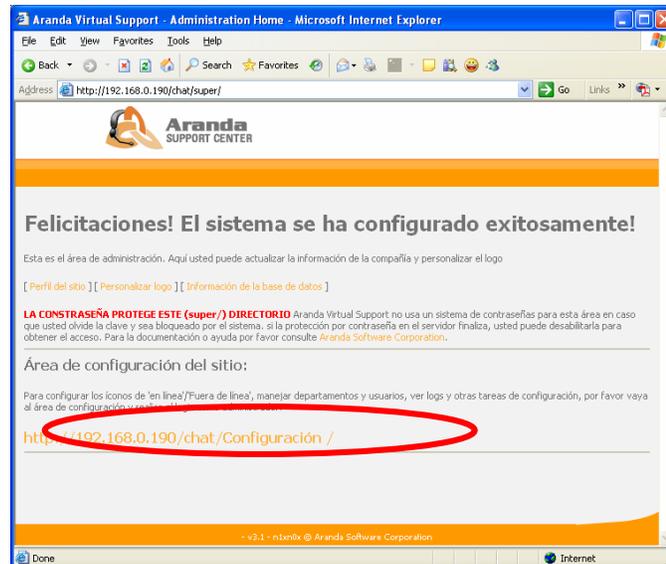


Imagen N° 24

Paso 11. Configuración de base de datos AVS

11.1. En la ventana que aparece, ingrese el usuario y la contraseña de administrador creados en el paso 9 (Imagen N° 25).

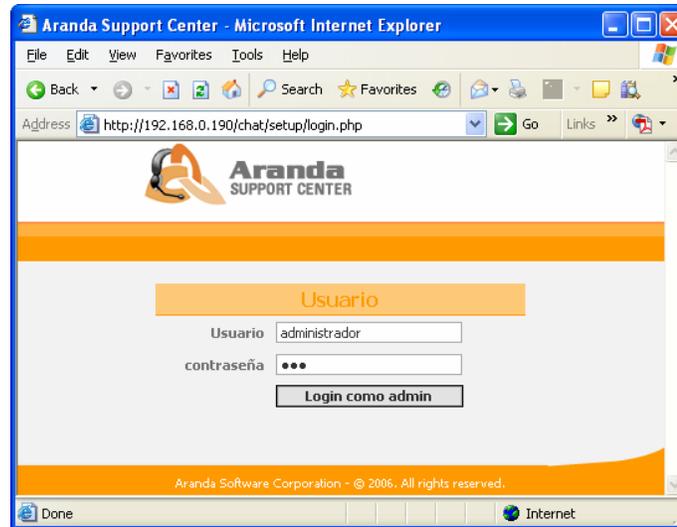


Imagen N° 25.

11.2. Crear Departamentos

Elija la opción [Administrar Deptos.] y cree o edite los departamentos a los cuales serán asignados posteriormente los usuarios, ingresando la información correspondiente a los siguientes campos: (Imagen N° 26).

Nombre del departamento	El nombre que desea asignarle departamento.
Correo del departamento	Ingrese el correo electrónico del departamento.
Visible al público	Seleccione si desea que el departamento sea visible a operadores de otros departamentos o no.
Compartir los transcripts guardados	Seleccione si desea que operadores del mismo departamento tengan la posibilidad de ver los historiales de conversación del Chat de AVS.
Fecha en la que los transcripts se vencen	Registre la fecha en la que desea que los historiales de conversación del Chat de AVS sean eliminados de la base de datos.
Transcripts de los correos visitantes sean visibles	Seleccione si desea habilitar la posibilidad de que cuando el usuario termine la sesión de Chat, solicite que se le envíe el historial de conversación de esa sesión a su dirección de correo electrónico.
Monitor de tráfico del operador	Seleccione si desea monitorear el tráfico de Sitios Web de las estaciones de trabajo de los operadores del mismo departamento.

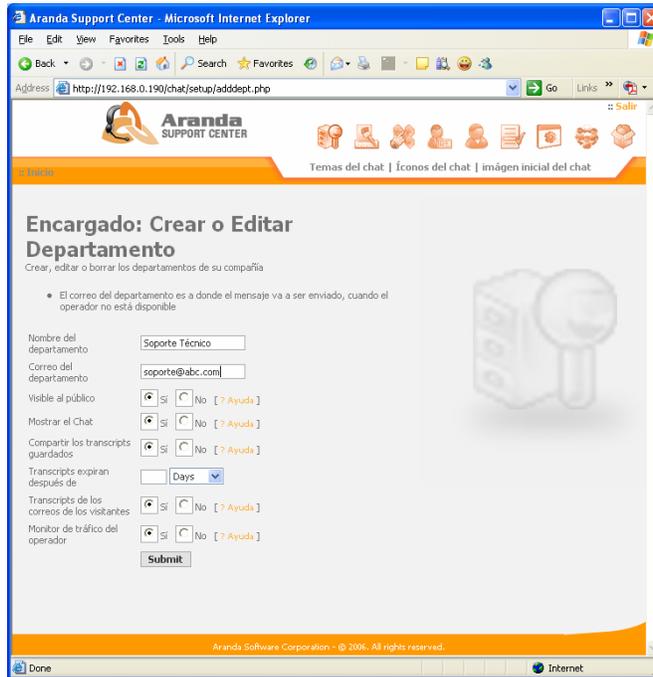


Imagen N° 26

11.3. Crear Operador

La opción de administrar usuarios por la cual ingresó anteriormente le permitirá crear o editar los operadores del Gateway, en esta ventana debe diligenciar todos los campos correspondientes al operador como se muestra a continuación (Imagen N° 27):

- Usuario
- Nombre
- Contraseña
- Email
- Perfil del Operador

En caso de que ya tenga departamentos creados (Ver paso anterior), y desee asignarles un usuario, presione el botón [Agregar/Editar operador]. De inmediato en el panel inferior de la pantalla se listan los departamentos y usuarios existentes para ser asignados. Selecciónelos y presione [*Submit*].

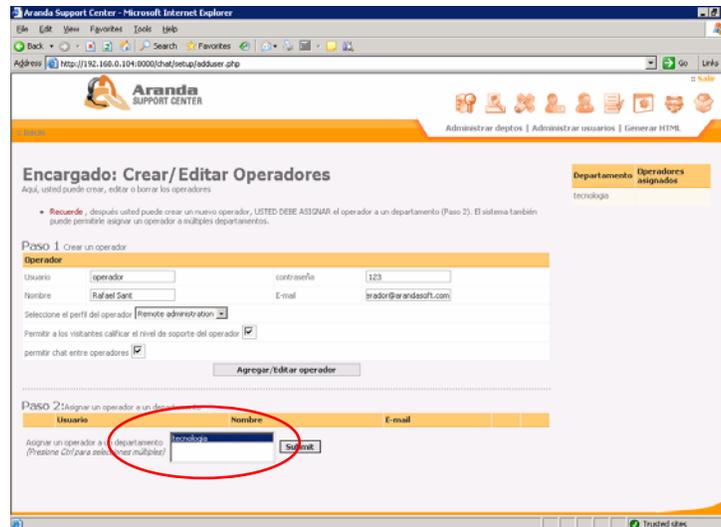


Imagen N° 27

11.4. Verificar Virtual Support

Diríjase al panel superior de iconos y haga clic en el botón [Aranda Virtual Support], de inmediato aparecerán cuatro opciones (Imagen N° 28):

- Configuración
- Sesiones
- Registro
- Reportes

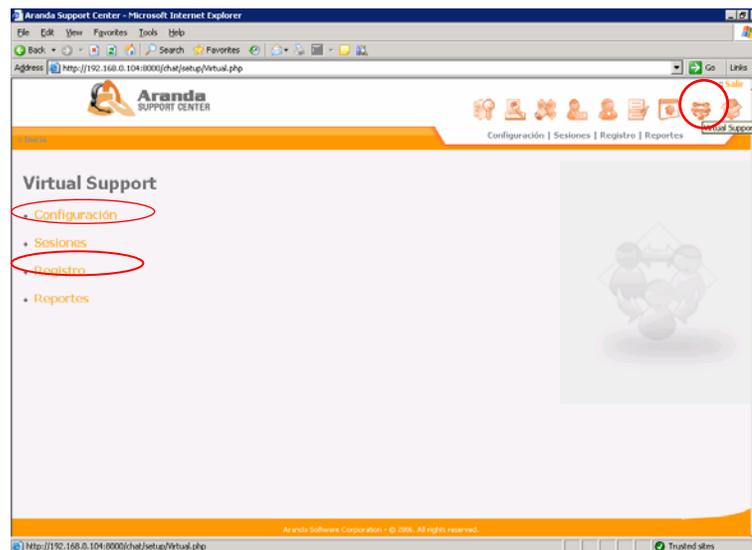


Imagen N° 28

- 11.4.1. Verifique los puertos de conexión, haciendo clic en [Configuración]. En esta ventana puede cambiar el puerto de conexión predeterminado (443). En caso tal, digite el nuevo puerto, opima la tecla [Enter] y reinicie el servidor (Imagen N° 29).

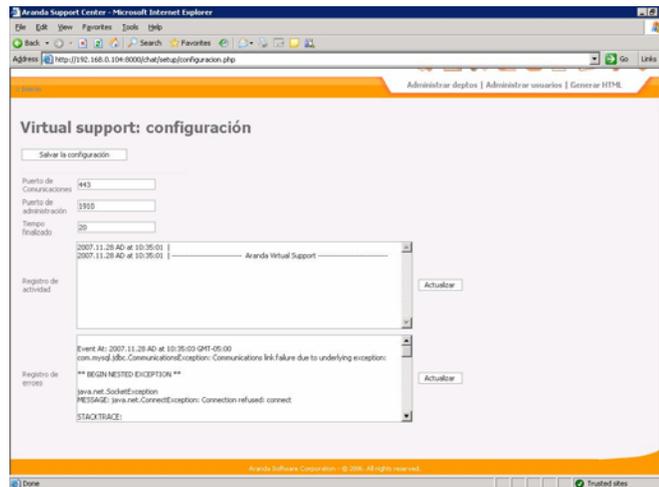


Imagen N° 29

- 11.4.2. Edite el nombre de la Compañía que se ingresó inicialmente. Para ello, haga clic en la opción [Registro], escriba el nombre de la compañía y presione [SAVE]. (Imagen N° 30)

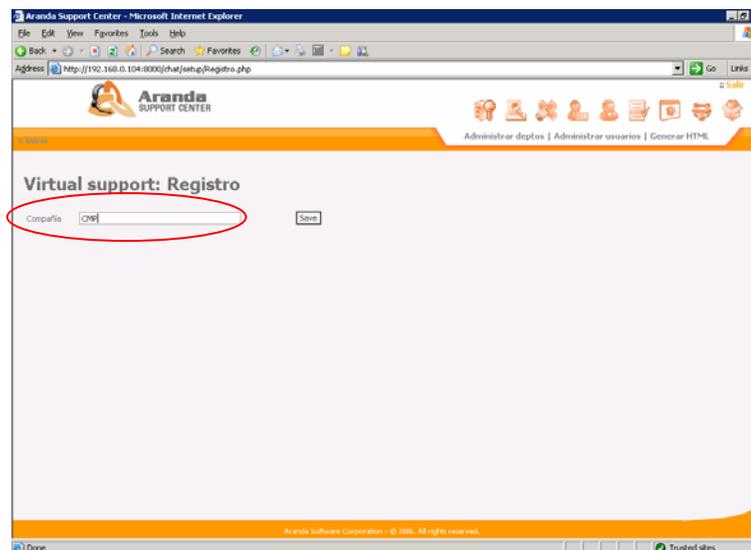


Imagen N° 30

11.5. Verificar la cuenta operador

Para realizar la verificación de una cuenta de operador ingrese a <http://192.168.0.190/chat/>, digite el usuario y la contraseña del operador que creó inicialmente y de inmediato ingresará a la ventana del Chat Web (Imagen N° 31).

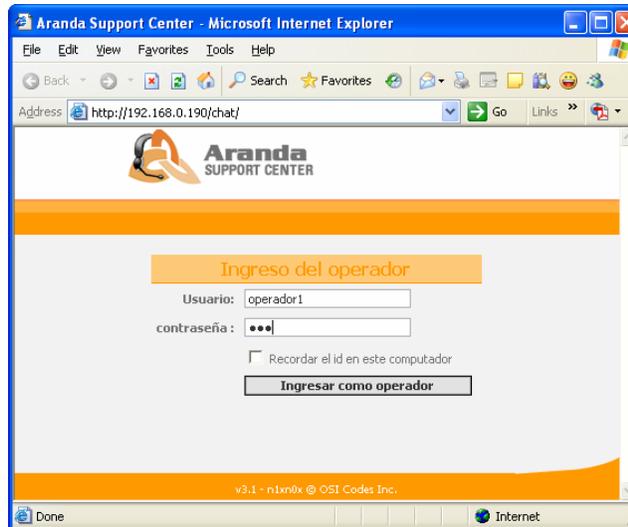


Imagen N° 31

Si se presenta algún error durante la configuración del Chat, es necesario borrar el contenido de la carpeta \chat\web y volver a iniciar el proceso.

Paso 12. Asignación de privilegios en la base de datos AVS

Para garantizar que el Gateway se pueda conectar a la base de datos AVS, es necesario hacer la siguiente verificación en MySQL:

12.1. Ingrese a MySQL a través de su consola de administración Web con el usuario y clave asignados (Imagen N° 32).

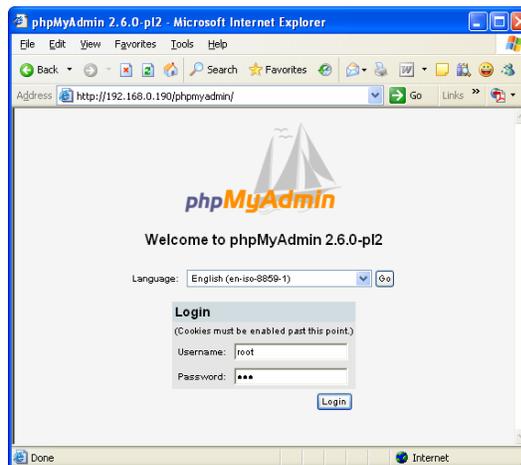


Imagen N° 32

12.2. En el menú desplegable [Database] seleccione el nombre de la base de datos creada para el Gateway de Aranda - AVS para este caso-. (Imagen N° 33)

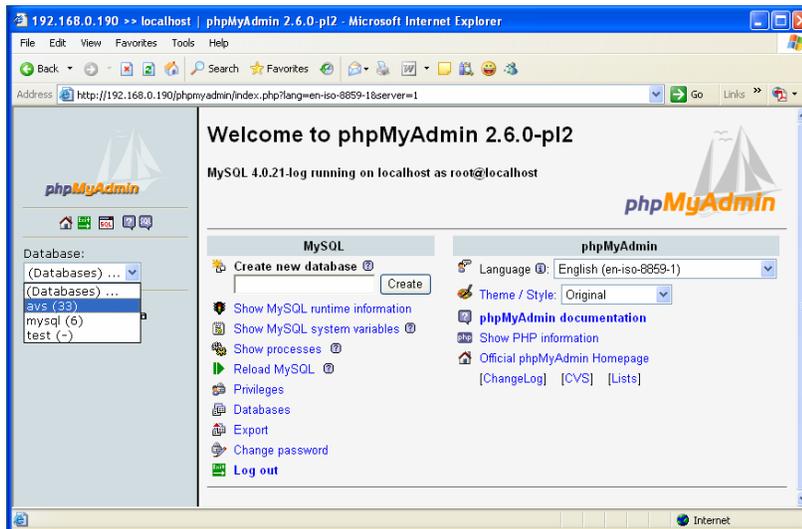


Imagen N° 33

12.3. Enseguida, se mostrarán todos los objetos. Seleccione *localhost*. (Imagen N° 34)

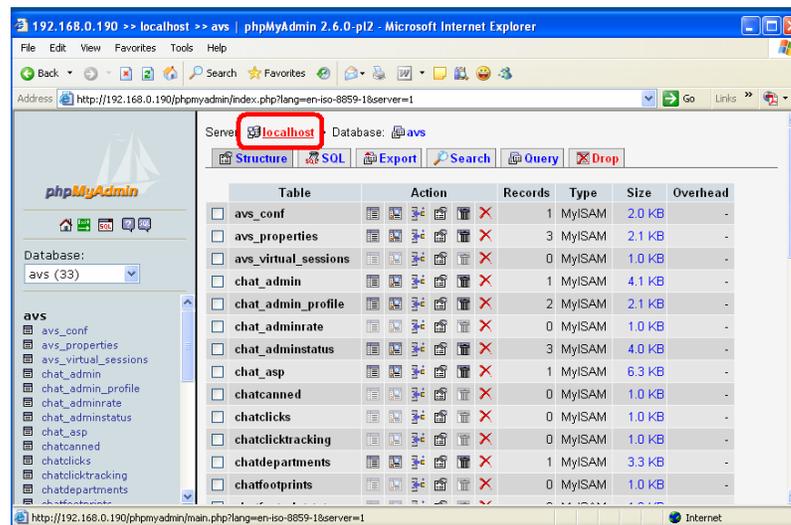


Imagen N° 34

12.4. De inmediato aparece la siguiente ventana (Imagen N° 35). Haga clic en *Privileges* y verifique que el usuario *root* tenga los permisos referenciados en la Imagen N° 36 (All privileges).

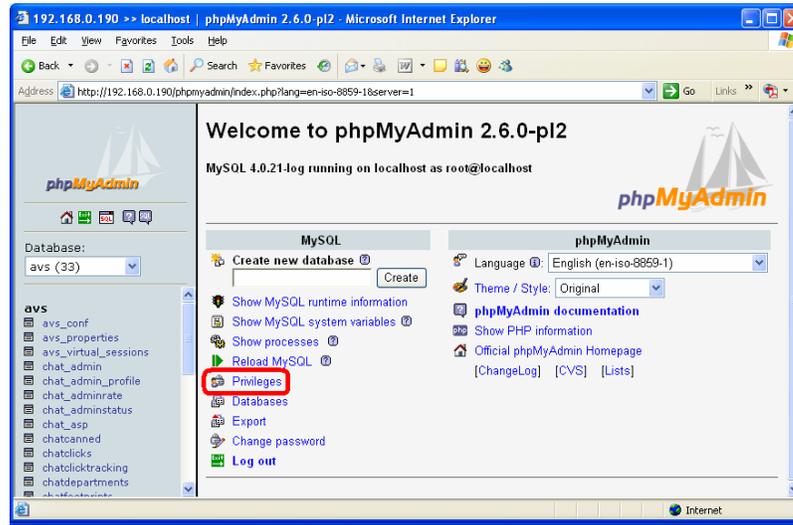


Imagen N° 35

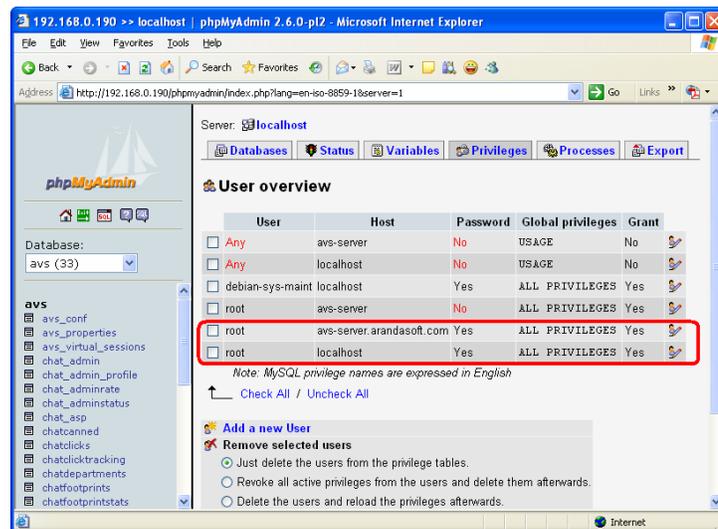


Imagen N° 36

Paso 13. Asignación de permisos de ejecución

Es importante verificar que los siguientes archivos tengan permiso de ejecución:

/ArandaGateway/ArandaGateway.jar
/ArandaGateway/bin/wrapper

Paso 14. Configuración del Gateway

Para configurar ciertos datos como `host`, `password`, `logActivity`, `logErrors`, edite el archivo `C:\ArandaGateway\config\gw.properties`. En el siguiente ejemplo se configuran los datos para un archivo `gw.properties`:

```
[DATABASE]
host = localhost
user = root
password = 123
catalog = avs
port = 3306
[ARANDA]
url = http://www.arandasoft.com/Registro
[LOGS]
logActivity = true
logErrors = true
```

Paso 15. Creación del servicio ArandaGateway

La configuración del servicio `ArandaGateway` se hace por medio de dos instrucciones ejecutadas por medio del *shell*:

15.1. Cree un link simbólico en: `/etc/init.d`

```
avs-server:#!/n -s /ArandaGateway/StartArandaGateway
/etc/init.d/StartArandaGateway
```

15.2. Registre los niveles de ejecución:

```
avs-server:#!/update-rc.d StartArandaGateway start 20 2 3 4 5 . stop 20 0 1 6 .
```

La información sobre este tema puede ser consultada en:

<http://wrapper.tanukisoftware.org/doc/english/launch-nix-boot-debian.html>

Paso 16. Ejecución del servicio ArandaGateway

El servicio `ArandaGateway` iniciará automáticamente desde el próximo reinicio del servidor.

Tenga en cuenta que cuando el servicio `ArandaGateway` es iniciado por primera vez, el proceso inicial es la recolección de las licencias necesarias para funcionar. Esto lo hace AVS conectándose a <http://www.arandasoft.com/registro>, en donde Aranda Software configura las licencias.

Recomendaciones

1. Para solicitar la licencia de AVS debe enviar la IP (pública o privada) del servidor y el nombre de la empresa que fue registrada en la configuración del mismo.
2. Para solicitar el autoexpandible para el nuevo Gateway instalado, debe enviar la IP pública y el puerto de conexión que por defecto es 443. Si éste ha sido modificado, envíe el nuevo puerto de conexión.
3. Cuando el Gateway de AVS tiene un índice de demanda muy alto, se recomienda eliminar periódicamente los logs de la carpeta */ArandaGateway/logs*.