

MTCHelpdesk

Guía de instalación y configuración

Versión 1.4.0.0

MTCSistemas

© 2007-2008 MTCSistemas (www.mtcsistemas.com) una empresa de Grupo Montealban Turismo y Comunicaciones.

Todos los derechos reservados.

Versión del sistema 1.4.0.0
Versión del manual 1.0.0.0, marzo 2008
www.mtchelpdesk.com

MARCAS REGISTRADAS

MTCHelpdesk Es marca registradas de MTCSistemas, una empresa de Grupo Montealban Turismo y Comunicaciones.

.NET™ y SQL SERVER son marcas registradas de Microsoft, Inc.

Todas las otras marcas registradas son propiedad de de sus respectivos dueños.
ESTA PUBLICACION SE ENTREGA "TAL CUAL ESTÁ", SIN GARANTIA DE NINGUNA CLASE, YA SEA EXPRESA O IMPLICITA.

ESTA PUBLICACION PUEDE CONTENER ERRORES TIPOGRAFICOS Y/O INEXACTITUDES TECNICAS.

ESTE PRODUCTO ES DISTRIBUIDO BAJO LICENCIA RESTRINGIENDO SU USO, DISTRIBUCION Y DESCOMPILACION.

NINGUNA PARTE DE ESTE PRODUCTO PUEDE SER REPRODUCIDA BAJO NINGUNA FORMA SALVO CUANDO HAYA SIDO AUTORIZADO POR ESCRITO POR MTCSISTEMAS

Quien debería leer esta guía	4
Requerimientos	4
Conocimientos requeridos	4
Requerimientos de hardware	5
Requerimientos de software	5
Licenciamiento	6
Instalación	7
Verificación de prerequisites	7
Servidor Web	7
Servidor de base de datos	7
Configuración básica del servidor Web	7
Configuración inicial del sistema	8
Modos de autenticación.....	11
Acerca de los roles y usuarios	11
Configuración del usuario Director General de Sistemas utilizando el esquema de validación Propia.....	12
Configuración del usuario Director General de Sistemas utilizando Active Directory (LDAP)	13
Instalación y configuración del servicio MTCHelpdesk.Monitor	17
Configuración de plantillas de alertas y notificación.....	18
MTCsvchost: Agente remoto	19
Introducción.....	19
Instalación.....	19
Configuración	19
Ejecución local y exploración de proyectos	23
MTCWebUpdate: Agente de auto actualización	25
Introducción.....	25
Complemento de localización para las actualizaciones.	26
Preguntas frecuentes	27
Como instalo MSDE?	27
Recursos	28

Quien debería leer esta guía

Esta guía está pensada para administradores y responsables de TI. La misma contiene información de instalación y configuración de la Suite MTCHelpdesk y de componentes de Software indispensables para el correcto funcionamiento de la misma.

Requerimientos

Conocimientos requeridos

- Instalación y configuración de servidores Web
- Ejecución de scripting desde una consola de SQL Server.
- Instalación de servicios Win 32 y .NET
- También, se requiere conocimientos básicos de edición de documentos html a fin de configurar plantillas de alertas.
- Conocimientos de LDAP en caso de requerir la integración de la Suite con Active Directory de Windows para los procesos de validación.

Requerimientos de hardware

MTCHelpdesk no requiere de características de hardware de alto desempeño. Se requiere como especificación de hardware las características mínimas necesarias para poder correr el servidor Web y el servidor de base de datos.

Pruebas satisfactorias de desempeño sobre una carga mediana de trabajo fueron realizadas sobre un equipo con procesador Pentium (R) D CPU de 2.66 GHz y 1 GB de memoria RAM.

Sin embargo, la alta carga de trabajo del sistema puede deteriorar la performance de la aplicación debido al bajo desempeño del servidor Web y/o Servidor de base de datos.

Requerimientos de software

MTCHelpdesk es una aplicación 100% Microsoft Windows™. La suite se comprende de las siguientes partes componentes:

- **Servidor Web:** MTCHelpdesk es una suite totalmente distribuida que utiliza Servicios Web como medio de comunicación. Los mismos han sido diseñados utilizando tecnología Microsoft .Net™. Para ello se requiere contar con un servidor Web que soporte dicha tecnología: IIS de Microsoft (comercial), UltiDev Cassini Web Server (Consulte la sección recursos) gratuito.
- **Extensiones del servidor Web:** El sistema hace uso de las extensiones WSE las cuales deben estar instaladas en el servidor Web. Server (Consulte la sección recursos)
- **.NET Framework runtime:** Version 2.0 o superior. Instalados en el servidor de aplicaciones (Servidor Web) y en los equipos donde se ejecutará la consola de administración. Server (Consulte la sección recursos)

Licenciamiento

MTCHelpdesk es licenciado por medio de una combinación de los siguientes factores.

1. Cantidad de activos no remotos (Aquellos activos como computadoras) que pueden ser administrables remotamente
2. Cantidad de activos remotos (los que quedan fuera del punto 1)
3. Cantidad de empleados
4. Cantidad de clientes

Usualmente una empresa requerirá una licencia del tipo *Monocliente* cuando solo administrará los activos y demás ítems que componen la suite, para si misma (se puede decir que el cliente es la misma empresa).

Organizaciones o empresas como las que brindan Soporte IT, puede requerir una licencia del tipo *Multicliente* cuando administren o controlen los ítems de sus clientes.

Licencia	#Activos remotos	#Activos no remotos	#Empleados	#Consumibles	#Clientes
Prueba	1	5	2	10	Monocliente
Pequeña empresa	10	100	20	Sin control	Monocliente
Mediana empresa	50	1000	100	Sin control	Monocliente
Corporativa	Sin control	Sin control	Sin control	Sin control	Monocliente
					Multicliente licencia a medida

Nota: En todas las versiones, el funcionamiento del sistema es el mismo (no existen restricciones de operatividad)

Instalación

Verificación de prerequisites

Servidor Web

1. Verifique que .Net 2.0 o superior se encuentra correctamente instalado y funcionando
2. Instale las extensiones del servidor Web en el equipo que ejecutará como servidor Web
3. Cree un directorio virtual o un nuevo sitio Web para alojar la aplicación
4. Verifique que el nuevo sitio o directorio virtual tenga permisos de ejecución de secuencias de comando (como ser asp)
5. Copie el contenido del paquete *MTCHelpdesk.Web.Release* dentro de tal directorio
6. Copie el archivo de licencia *licencia.xml* dentro de la carpeta Licencia en el directorio de la aplicación

Para información sobre la descarga de software necesario como pre-requisito diríjase al apartado Requerimientos de software.

Servidor de base de datos

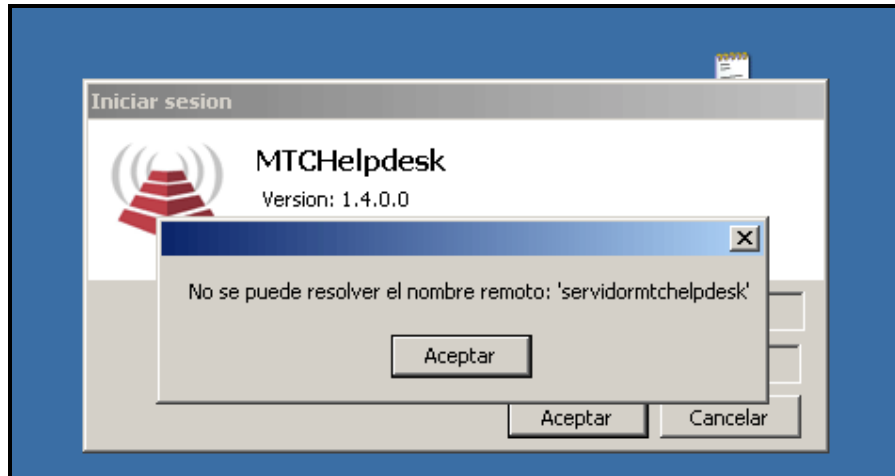
1. Instale y configure SQLServer MSDE o superior
2. Descargue el archivo de instalación *MTCHelpdesk.sql* desde la ubicación de descargas en el sitio www.mtchelpdesk.com
3. Ejecute los script de instalación y configuración

Configuración básica del servidor Web

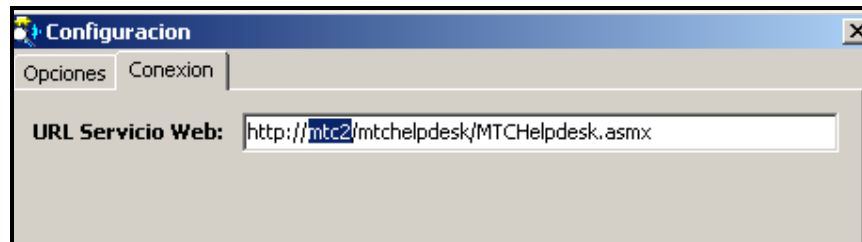
1. Edite el archivo *web.config* localizado en el directorio raíz de la aplicación Web por medio de un editor de texto normal (*notepad* o *wordpad*)
2. Localice la entrada ***MTCHelpdeskWS*** en la sección ***connectionStrings*** y especifique las credenciales de acceso a la base de datos
3. Guarde el archivo

Configuración inicial del sistema

- Descargue e instale la consola de administración MTCHelpdesk.exe desde la ubicación de descargas en el sitio www.mtchelpdesk.com
- Ejecute la aplicación
- Inicialmente debe indicar la ubicación del servidor Web MTCHelpdesk. Si esta no ha sido especificada se obtendrá el error siguiente indicando que tal configuración no ha sido establecida:



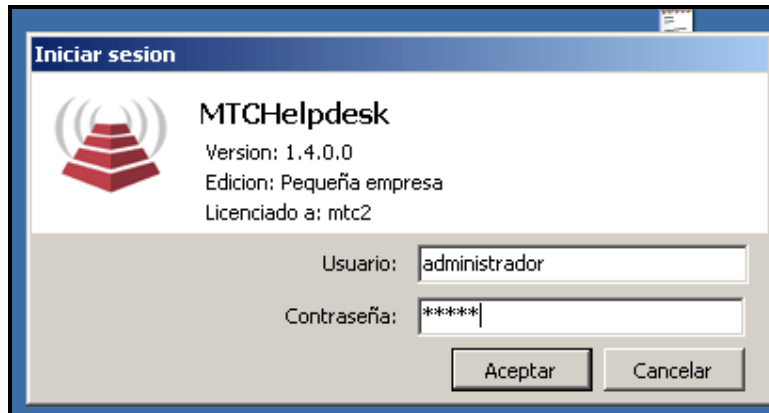
- Finalmente la aplicación se abrirá. Especifique el URL al servicio Web haciendo click en Ayuda->Configuración y dentro del tab Conexión ingrese la URL como se indica en la siguiente imagen de ejemplo:



- La aplicación solicitará que sea reiniciada. Acepte y la misma se cerrará para volver a iniciarse de manera automática.
- El diálogo de inicio de sesión se abrirá de manera automática. Ingrese las credenciales **administrador** y **1111** como contraseña inicial

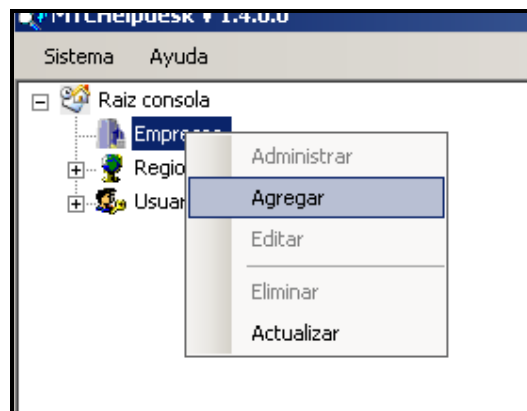
Nota 1: El nombre de usuario no es sensible a mayúsculas ni minúsculas

Nota 2: Las contraseñas son sensibles a mayúsculas y minúsculas



Para comenzar a funcionar MTCHelpdesk debe primero configurarse con la empresa Host la cual será la encargada de administrar a su(s) cliente(s) (posiblemente ella misma)

Agregue la empresa utilizando el menú contextual sobre el árbol de navegación (localizado sobre la parte izquierda de la aplicación) haciendo click sobre **Empresas->Agregar** en dicho menú.



Ingrese los campos requeridos (los indicados en negrita) y posteriormente pulse el botón de Guardar.

The screenshot shows a window titled "Nueva empresa" with two tabs: "General" and "Parametros". The "General" tab is selected. The form contains the following fields and controls:

- ID:** (Automatico)
- Nombre:** Mi empresa
- Pais:** Mexico
- Estado:** Jalisco
- Ciudad:** Guadalajara
- Direccion:** Avenida Vallarta 15
- Status:** Activa
- Ver:** Normal
- Restablecer** button
- Agregar imagen** button
- Guardar** button
- Guardar y nueva** button
- Cancelar** button
- Ayuda** button

Nota 1: Como convención, todos aquellos campos que sean requeridos u obligatorios serán resaltados en negrita.

Nota 2: Siempre que sea posible, la aplicación no habilitará los botones de cambio (como por ejemplo Guardar o Guardar y nuevo) cuando los campos indicados como obligatorios no hayan sido completados.

Modos de autenticación

MTCHelpdesk permite dos modos de validación para los usuarios del sistema:

- Validación propia (default): En este caso todo el proceso de validación será llevado a cabo por MTCHelpdesk y sus diferentes partes componentes
- Validación por Active Directory (LDAP): En este caso, el proceso de validación descansa íntegramente sobre Windows mediante Active Directory.

Acerca de los roles y usuarios

MTCHelpdesk viene preconfigurado con siete tipos de roles diferentes, los cuales permiten o restringen el acceso a determinadas funcionalidades del sistema.

Los roles son

- Rol Administrador del sistema
- Rol Director General de Sistemas
- Rol Gerente de IT
- Rol Soporte IT
- Rol RRHH
- Rol Finanzas
- Rol Cliente

Por el momento basta saber que el usuario con el cual ha ingresado y configurado el sistema (el usuario administrador) es un usuario cuyo rol es de Administrador del Sistema y **cuya única finalidad es la de realizar la configuración inicial de toda la aplicación.**

Nota: Los usuarios que pertenezcan a este rol no pueden operar la aplicación

Cada empresa, dentro de MTCHelpdesk, tiene un único Director General de Sistemas.

El usuario que pertenezca a este rol podrá configurar completamente la aplicación en cuanto a lo que funcionalidad se refiere.

Configuración del usuario Director General de Sistemas utilizando el esquema de validación Propia

En este punto, el siguiente paso es agregar tal usuario.

Para esto, es necesario expandir el árbol de navegación haciendo click en la empresa recién creada. Sobre el nodo Usuarios y, con el botón secundario del mouse, se procederá a agregar el usuario con rol Director General de Sistemas.

The image shows a dialog box titled "Nuevo usuario de la empresa Mi empresa". It contains the following fields and controls:

- Usuario:** Input field containing "guillermo".
- Contraseña:** Input field containing "*****".
- Seguridad de la contraseña:** Text label showing "Muy baja" in orange.
- Confirme su contraseña:** Input field containing "*****".
- Rol:** Dropdown menu with "Director General" selected and highlighted.
- Nombre:** Input field containing "Guillermo".
- Apellido:** Empty input field.
- Email:** Empty input field.
- Telefono:** Empty input field.
- Pregunta secreta:** Empty input field.
- Respuesta secreta:** Empty input field.
- Sexo:** Dropdown menu with "[Seleccione]" selected.
- Estado:** Dropdown menu with "Activo" selected.

At the bottom of the dialog, there are four buttons: "Guardar", "Guardar y nuevo", "Cancelar", and "Ayuda".

Como se aprecia en la imagen, en el combo de roles, el único rol existente por el momento es el de Director General de Sistemas, indicando que la empresa aun no ha sido configurada.

Una vez completados los datos haga click en el botón Guardar.

En este punto, la empresa esta configurada con un usuario cuyo rol es Director General de Sistemas utilizando un esquema de validación Propia.

Cierre la sesión haciendo click en el menú principal *Sistema->Cerrar sesión.*

Configuración del usuario Director General de Sistemas utilizando Active Directory (LDAP)

A fin de configurar MTCHelpdesk para validación integrada con Windows (LDAP), primeramente se debe cambiar las entradas correspondientes en el archivo de configuración Web.Config.

1. Localice la entrada **autenticación**
2. Cambie el valor de **Propia** a **LDAP** `<add key="autenticacion" value="LDAP"/>`
3. Localice la entrada **Servidor LDAP**
4. Cambie el valor al servidor LDAP (nombre de la forma Equipo1, ServidorLDAP, etc.) `<add key="Servidor LDAP" value="montealban1"/>`
5. Localice la entrada Dominio LDAP
6. Ingrese el nombre del dominio LDAP (por ejemplo montealban) `<add key="Dominio LDAP" value="montealban"/>`

Finalmente guarde y cierre el archivo.

De esta forma, el sistema esta configurado para realizar la validación de los usuarios contra LDAP.

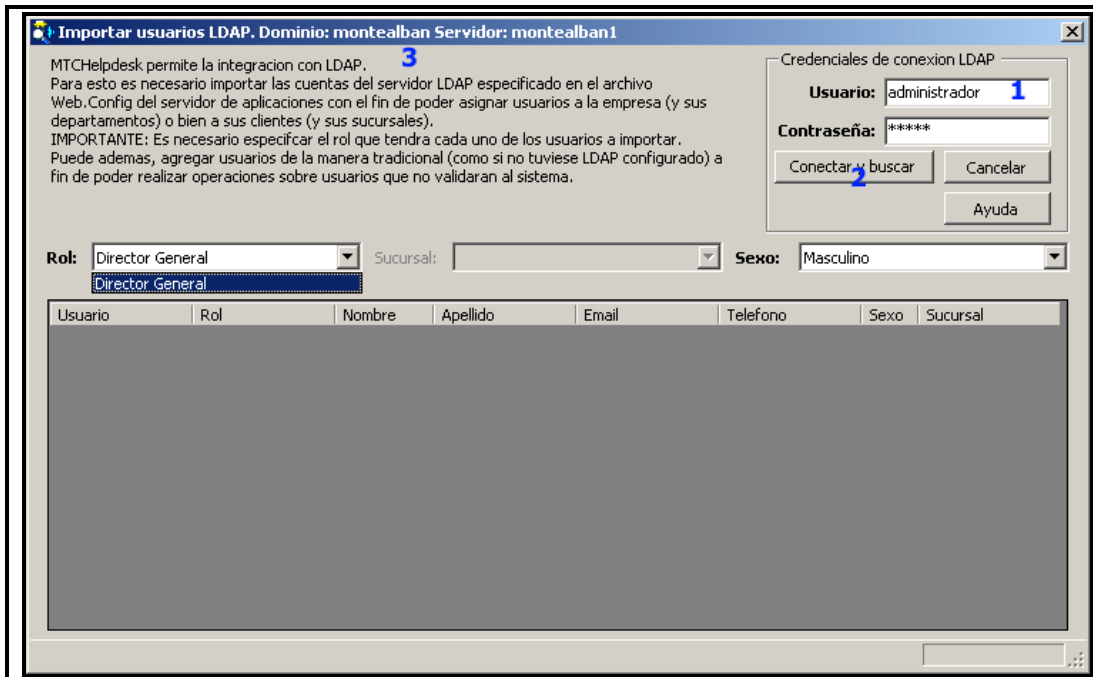
El siguiente paso es el de importar información de los usuarios LDAP que utilizarán el sistema.

Nota 1: Si bien la validación no tendrá lugar sobre MTCHelpdesk, y este paso podría parecer innecesario, es de fundamental importancia ya que, la operatoria de manejo de usuarios dentro del sistema seguirá siendo responsabilidad de MTCHelpdesk. Por ejemplo, para poder asignar un usuario a un grupo de resolución, este usuario debe existir dentro del catalogo de MTCHelpdesk.

Lo mismo ocurre por ejemplo para la asignación de alertas entre otras.

Nota 2: En el momento de agregar usuarios, el formulario de administración de usuarios se cambiará por el de importación de los mismos.





La imagen muestra el administrador de usuarios para importar desde LDAP.

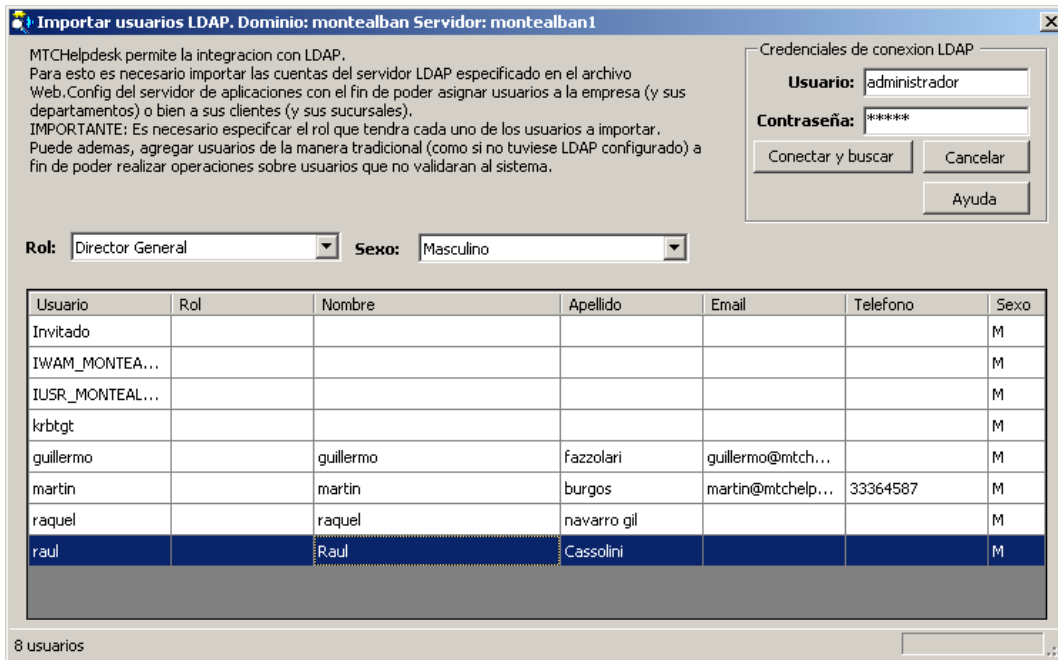
Como se aprecia en la imagen, en el combo de roles, el único rol existente por el momento es el de Director General de Sistemas, indicando que la empresa aun no ha sido configurada.

El primer paso es conectarse al servidor LDAP con el fin de obtener el catalogo de usuarios disponibles dentro del directorio.

Para esto, se deben ingresar las credenciales en **1** y posteriormente presionar sobre **2** con el fin de ingresar al catalogo

Nota: La imagen muestra en **3** los datos de dominio y nombre del servidor configurado en el Web.Config de la aplicación.

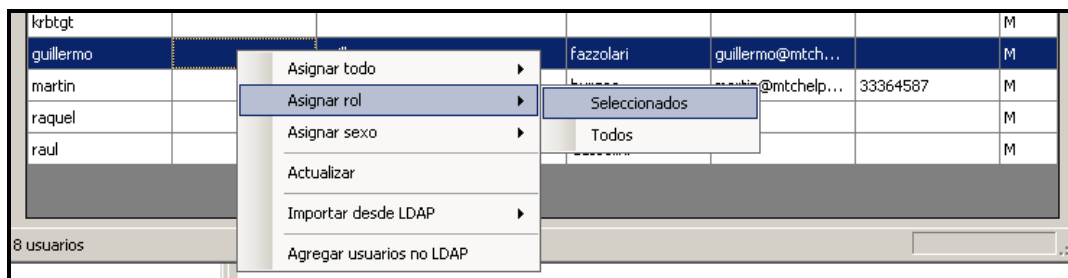
Presionando sobre el botón Conectar y buscar obtendremos:



En este punto, debemos seleccionar el usuario cuyo rol será el de Director General de Sistemas (el primer usuario)

Como se observa en la imagen, la grilla cuenta con una serie de columnas de las cuales Usuario, Rol, Email, Nombre y Apellido deben estar con valores. Dicha información es tomada desde Active Directory con lo cual, en caso de que alguna de ellas falte deberá ser completada mediante la consola "Usuarios y equipos de Active Directory".

Respecto del resto de información, rol y sexo, solo el primero es obligatorio. El ingreso de los mismos se hace mediante el uso del menú contextual sobre la grilla:

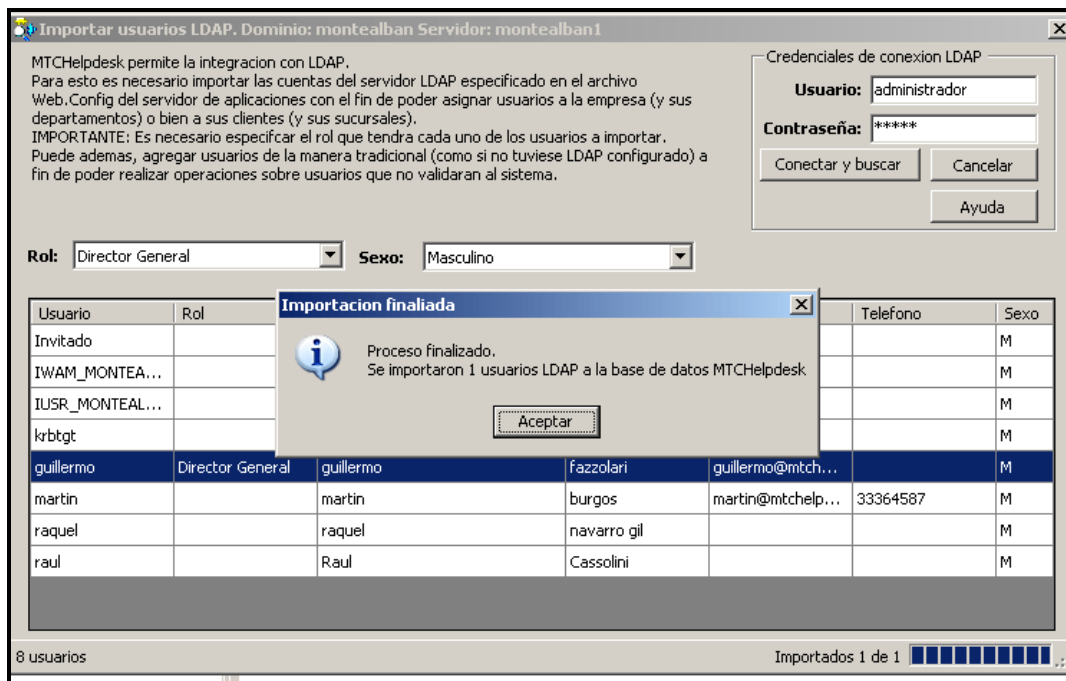
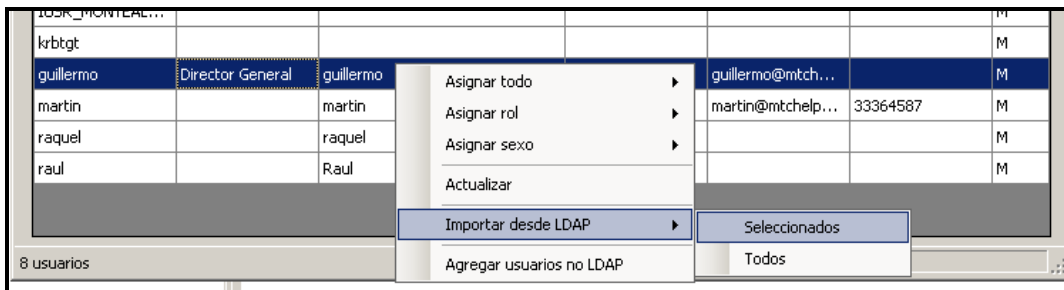


La imagen muestra las diferentes opciones a aplicar sobre los usuarios. En este punto, vamos a seleccionar el usuario cuyo rol será de Director General de Sistemas y procederemos a aplicar el rol haciendo click sobre Asignar rol-> Seleccionados en el menú contextual

Al hacerlo obtendremos

guillermo	Director General	guillermo	fazzolari	guillermo@mtch...		M
martin		martin	burgos	martin@mtchelp...	33364587	M
raquel		raquel	navarro gil			M
raul		Raul	Cassolini			M

Seguidamente, procederemos a importar dicho usuario al sistema



Una vez importado, el usuario será agregado a la lista de usuarios de la empresa.

En este punto, la empresa esta configurada con un usuario cuyo rol es Director General de Sistemas utilizando un esquema de validación LDAP.

Cierre la sesión haciendo click en el menú principal *Sistema->Cerrar sesión*.

Instalación y configuración del servicio MTCHelpdesk.Monitor

MTCHelpdesk utiliza un servicio denominado MTCHelpdesk.Monitor para realizar múltiples tareas de soporte y ofrecer diferentes servicios auxiliares a la Suite.

Es de suma importancia que instale y configure dicho servicio para el completo funcionamiento del sistema.

Nota: MTCHelpdesk puede operar sin este servicio pero muchas de las funcionalidades del sistema no estarán disponibles.

MTCHelpdesk.Monitor es un servicio .Net.

A fin de instalarlo se debe proceder a ejecutar la siguiente sentencia desde la línea de comandos

Installutil <carpeta>\mtchelpdesk.monitor.exe

Donde <carpeta> es la ubicación donde se encuentra instalado del servicio

El comando installutil se encuentra dentro de la carpeta <Windows>Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727

Una vez instalado, debe proceder a configurar el servicio mediante la edición de su archivo de configuración ***MTCHelpdesk.Monitor.exe.config*** el cual se encuentra en el mismo directorio que la aplicación.

El sistema viene preconfigurado con los valores por default, sin embargo, debe configurar algunas entradas para que el servicio funcione correctamente:

1. Conexión a la base de datos: Localice la entrada ***MTCHelpdeskWS*** dentro del archivo de configuración y modifíquela para poder acceder a la base de datos configurada en su empresa.
2. SMTP: Localice la entrada SMTP y configúrela para acceder a su servidor de correo. Repita los pasos para las entradas subsiguientes relacionadas al correo: ***Puerto STMP, Mail Soporte, Password Mail Soporte***
3. ***Email confirmacion cliente asunto y Email confirmacion operador asunto***: El servicio disparará alertas de correo electrónico cuando las condiciones programación se cumplan. Personalice el encabezado Asunto del correo electrónico de la alerta a los diferentes destinatarios (operadores y usuarios cliente-aquellos que han levantado un caso desde el subsistema Web de la mesa de ayuda)
4. Personalice, si fuese necesario, los diferentes templates de envíos de alerta y sus respectivos asuntos: Localice las entradas ***Template email alerta activo, Email alerta asunto activo, Template email alerta mantenimiento, Email alerta asunto mantenimiento, Template email alerta poliza seguro, y Email alerta asunto poliza seguro***

5. Configure los puertos de los servicios de notificación: MTCHelpdesk utiliza dos puertos TCP para proceder con el correcto funcionamiento de los sistemas de notificación. Localice las entradas **Notificación puerto cmd** y **Notificación puerto dispatcher** y cambie los valores si fuese necesario a los puertos que crea conveniente configurar en su red.

Configuración de plantillas de alertas y notificación

MTCHelpdesk cuenta, entre sus funcionalidades, con la capacidad de programar alertas de notificación, las cuales enviarán correo electrónico a todos los usuarios que se hayan designado como destinatarios de notificación de las mismas.

Estas alertas contienen información propia del sistema y permiten el agregado de información adicional mediante el uso de una plantilla html.

Las plantillas se encuentran ubicadas dentro de la carpeta Templates del servicio MTCHelpdesk.Monitor

Existen seis tipos de plantillas:

- Alerta sobre activo: AlertaActivo.htm
- Alerta sobre mantenimiento: AlertaMantenimiento.htm
- Alerta sobre póliza de seguro: AlertaPolizaSeguro.htm
- Alerta de notificación de un nuevo caso a un cliente: EmailNuevoCaso_Cliente.htm
- Alerta de notificación de un nuevo caso a un operador: EmailNuevoCaso_Operador.htm

Al editarse, se puede observar que el archivo es básicamente un documento html el cual contiene una serie de etiquetas (o tags), las cuales **no deben eliminarse ni editarse** ya que serán llenadas por medio del sistema en el momento de procesar cada alerta.

MTCSVCHost: Agente remoto

Introducción

MTCHelpdesk incluye entre sus funciones, un agente remoto (o servicio) el cual permite realizar varias operaciones sobre un activo de clase Accesible Remotamente (Una PC por ejemplo).

En la versión actual de la suite (1.4.0.0) dichas funciones se encuentran restringidas únicamente al respaldo de información de archivos y carpetas.

Instalación

MTCSVCHost es un servicio de Windows (Win32). Su instalación puede realizarse ejecutando la siguiente sentencia desde la línea de comandos:

```
<Directorio de instalación>\MTCSVCHost.exe /install
```

De esta forma, el servicio queda agregado al catalogo de servicios del sistema pero se encuentra detenido en el momento de su instalación.

Configuración

Procederemos a iniciar el servicio desde la consola de servicios en Panel de Control de Windows o bien desde la línea de comandos mediante la ejecución de la sentencia:

```
net start MTCAgente
```

En cualquier caso, un icono nuevo aparecera sobre la barra de tareas



MTCHelpdesk esta ejecutándose pero aun no ha sido configurado correctamente.

Haciendo click sobre el icono con el botón secundario del mouse tendremos el siguiente menú contextual



Haciendo click sobre propiedades accederemos al formulario principal del agente

La imagen muestra el formulario el cual podemos dividirlo básicamente en tres secciones

- Configuración de conexión a la suite (Servicios Web)
- Credenciales de conexión
- Credenciales de impersonalización

Veamos cada una por partes.

Inicialmente se debe configurar el agente para que pueda conectarse a la suite. Esto es hecho indicando la dirección URL (1) de los servicios Web donde se hayan instalado dentro de su empresa (La dirección del servidor Web donde se haya instalado la Suite).

Una vez indicada la dirección debemos proceder a guardar dichos valores presionando sobre el botón Guardar.

Al hacerlo, se nos informara que debemos reiniciar el servicio. Para esto detenemos e iniciamos el servicio nuevamente y procedemos a acceder al formulario de propiedades desde el menú contextual en el icono sobre la barra de tareas.

Nota: Podemos observar, que se ha generado un archivo de configuración .INI en el mismo directorio donde el servicio esta ejecutándose.

El siguiente paso es probar dichos valores.

Para esto hacemos click sobre el botón Probar servicio Web (2).

Si todo marcha bien se nos mostrará un mensaje indicando información acerca de las versiones de ambas aplicaciones.

El siguiente paso es establecer las credenciales de validación del agente contra la Suite (3).

El agente actúa dentro de MTCHelpdesk como si fuese un usuario con algunos privilegios extras y otros restringidos.

En esta etapa puede utilizar cualquier usuario válido dentro de la empresa para poder realizar las tareas requeridas. Se sugiere sin embargo, el crear una cuenta cuyo nombre sea significativo a esta aplicación y que se utilice la misma para la configuración del agente.

Cabe recordar, también, que MTCHelpdesk soporta dos esquemas de validación: Propio y LDAP. En cualquier caso, el agente “sabe” el tipo de validación que se está utilizando pero es preciso incluir las credenciales que correspondan en cada caso.

Una vez indicadas las credenciales procederemos a dar click sobre el botón Establecer.

Si todo marcha bien, las credenciales, una vez validadas contra la Suite serán insertadas en el archivo de configuración

Nota: Todas las credenciales del sistema se almacenan de forma encriptada.

Por último, deben establecerse las credenciales de impersonalización del servicio (4).

Dichas credenciales permite que el servicio interactúe con el escritorio de Windows y efectúe algunas tareas específicas sobre todo relacionadas a acciones posteriores a la finalización de la ejecución de tareas de backups (como por ejemplo copiar utilizando UNC a una carpeta compartida en otro equipo en la red)

MTCAgente V 1.0.1.4

Configuracion **Proyectos**

URL WS:
Ejemplo: *http://www.mtchelpdesk.com/*

Puerto atencion:

Credenciales MTCHelpdesk

Usuario:
Contraseña:

Credenciales de impersonalizacion (servicio)

Impersonal.:
Dominio:
Usuario:
Contraseña:

Resincronizacion en 56 min

Una vez seleccionada una opción (en caso de que sea requerida tal configuración) puede procederse a guardarlas presionando sobre el botón Establecer (5)

Ejecución local y exploración de proyectos

El formulario principal del agente, muestra un segundo tabs (Proyectos)

MTCAgente V 1.0.1.4

Configuracion **Proyectos**

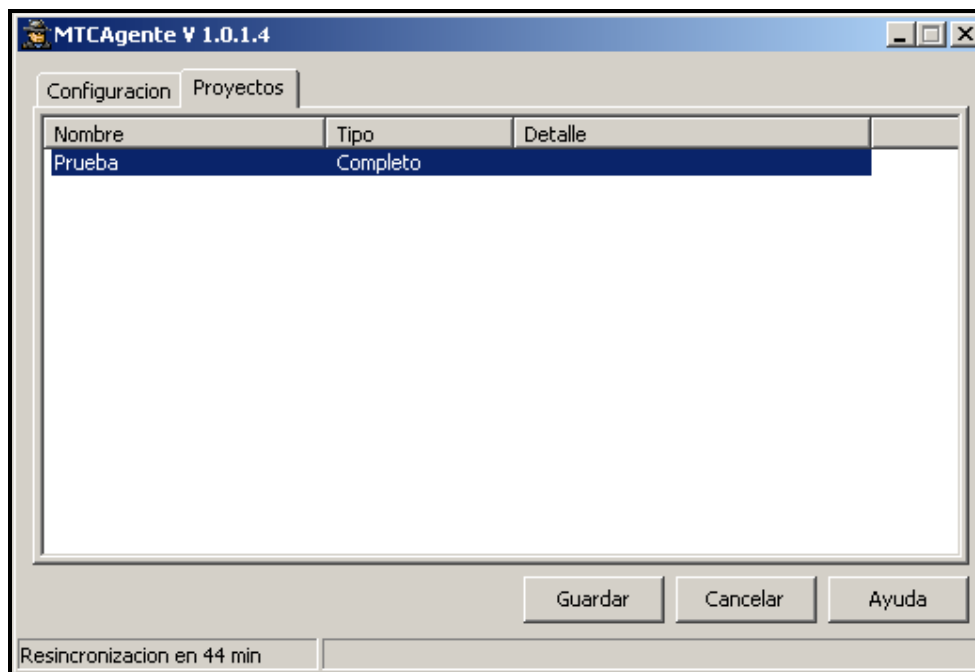
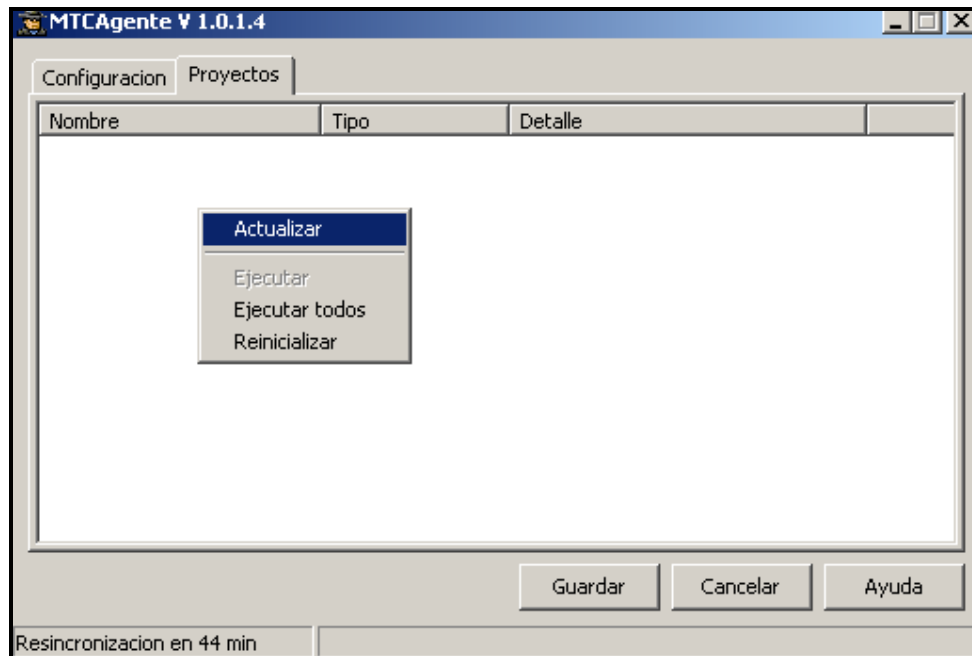
Nombre	Tipo	Detalle

Resincronizacion en 48 min

Dentro del mismo serán alojados los proyectos de backups que hayan sido creados para el activo en cuestión.

Para ver los pasos necesarios para dar de alta un proyecto para un activo por favor diríjase al capítulo Backups dentro de la Guía del Usuario.

Asumiendo que se ha creado un proyecto para el equipo en el que instalamos el agente MTCSVCHost, podemos proceder a refrescar la lista de proyectos mediante el menú contextual sobre la grilla de proyectos



Si bien los proyectos son ejecutados de manera automática por medio del Schedule del agente (MTCSVCHost) también podemos proceder a ejecutarlos

de manera manual utilizando el menú contextual como muestra la imagen anterior.

Seleccionamos un proyecto de la lista y hacemos click sobre el ítem Ejecutar

Si todo marcha bien, el agente ejecutará el proyecto y realizara las acciones para las cuales haya sido programado (Copiar Mover, enviar por Email o subir por FTP).

MTCWebUpdate: Agente de auto actualización

Introducción

MTCHelpdesk incluye un agente de actualización de software para los agentes remotos (MTCsvchost y demás subsistemas necesarios para el correcto funcionamiento de la Suite)

El agente es un servicio de Windows (Win 32) y su instalación se lleva a cabo de la misma forma que el servicio MTCsvchost.

Así, desde la línea de comando procedemos a ejecutar la siguiente sentencia con el fin de instalarlo

```
<Carpeta donde se encuentra el servicio>\MTCWebUpdate.exe /install
```

El servicio utiliza como único complemento un archivo de configuración (MTCWebUpdate.ini) el cual tiene una única entrada que debe modificarse: URLWS.

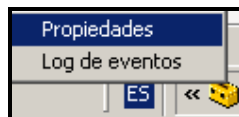
La misma indica la dirección URL donde se encuentra instalada toda la aplicación. (Esta URL es la URL local de la empresa).

Una vez configurado este servicio, puede proceder a iniciarse mediante la consola de servicios en el Panel de Control o bien mediante la ejecución de la sentencia:

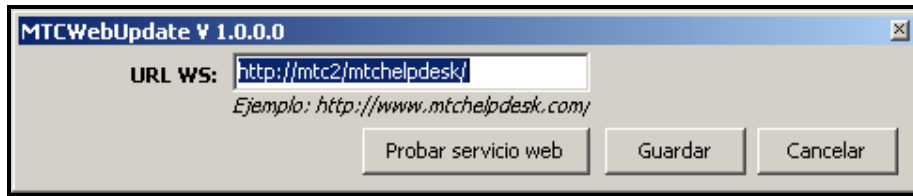
net Start MTCWebUpdate



Se puede acceder al servicio de actualizaciones utilizando el botón secundario del mouse sobre el icono en la barra de tareas:



Así, accederemos al formulario principal del servicio de actualizaciones



En el mismo, se podrá probar la configuración establecida.

Así mismo, se puede acceder al Log de eventos para poder determinar el estado actual del servicio.

Complemento de localización para las actualizaciones.

Una vez instalado, el agente intentará establecer comunicación con la aplicación Web instalada dentro de su red con el fin de obtener la dirección real donde se encuentran las actualizaciones.

Este valor se encuentra establecido en la entrada **MTCWebUpdate** del archivo de configuración **Web.Config**.

Nota: A menos que se informe lo contrario, el valor de la entrada indicada es el correcto y no debería modificarse

Preguntas frecuentes

Como instalo MSDE?

Microsoft SQL Server 2000 Desktop Engine debe instalarse desde la línea de comandos con un conjunto de parámetros.

Un ejemplo de instalación es el siguiente

```
setup          SAPWD="11111"          DISABLENETWORKPROTOCOLS=0  
SECURITYMODE=SQL TARGETDIR="d:\Archivos de programa\Microsoft SQL  
Server\" DATADIR="d:\Archivos de programa\Microsoft SQL Server\"
```

Esta línea de comandos instalara MSDE en la carpeta indicada en SQL TARGETDIR, colocando los archivos de datos en la carpeta indicada por DATADIR.

Asimismo, se establece 11111 como contraseña para el usuario sa.

También, se habilita el acceso remoto al motor por medio del indicador DISABLENETWORKPROTOCOLS en 0

Recursos

Servidores Web gratuitos:

- UltiDev Cassini Web Server (<http://www.ultidev.com/>)

Extensiones del servidor Web:

Descargable desde:

<http://msdn2.microsoft.com/en-us/webservices/aa740663.aspx>

Base de datos:

- Microsoft SQL Server 2000 Desktop Engine desde el sitio de Microsoft
<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?familyid=413744D1-A0BC-479F-BAFA-E4B278EB9147&displaylang=en>.
- Microsoft SQLServer 2005 Express Edition
<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?familyid=220549b5-0b07-4448-8848-dcc397514b41&displaylang=en>

.NET Framework runtime:

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=0856EACB-4362-4B0D-8EDD-AAB15C5E04F5&displaylang=en>)