



MANUAL DE TÉCNICO – HELP DESK

REQUISITOS PREVIOS:

Tener instalado un Servidor de Aplicaciones con:

- Apache 2.2 o superior.
- PHP 5.3 o superior.
- MYSQL 5.1.x.

Nota: Navegadores actualizados, no existe incompatibilidad con ningún sistema operativo.

A continuación se detalla los pasos para la instalación y restauración de la base de datos del Help Desk, basado en SugarCRM Community Edition. Nota: Manual realizado en Windows 7 con servidor de aplicaciones XAMPP.

1. Configuraciones Previas del Servidor de Aplicaciones.

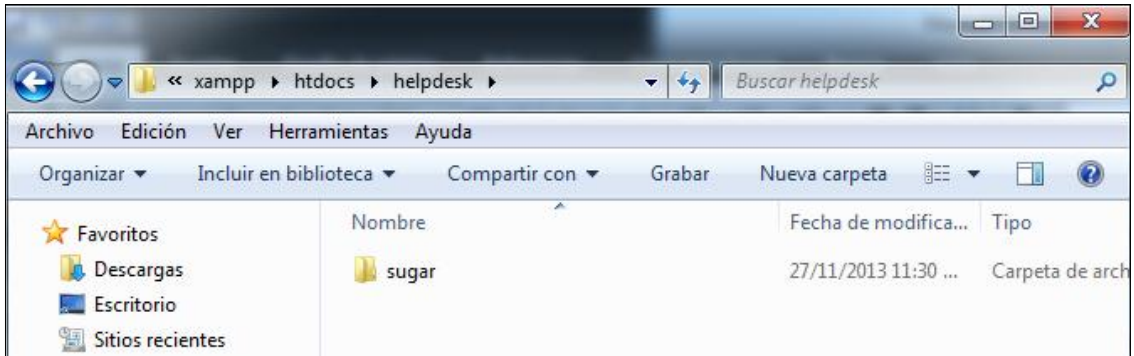
En la ubicación de la instalación del servidor de aplicaciones se encuentra un archivo de nombre **php.ini**, en XAMPP se encuentra en C:\xampp\php\, una vez encontrado el archivo lo abrimos con cualquier editor de texto.

Ubicamos las siguientes líneas y las dejamos como se muestra:

- error_reporting = E_NOTICE | E_DEPRECATED
- max_execution_time = 120
- memory_limit = 512M
- post_max_size = 60M
- upload_max_filesize = 10M

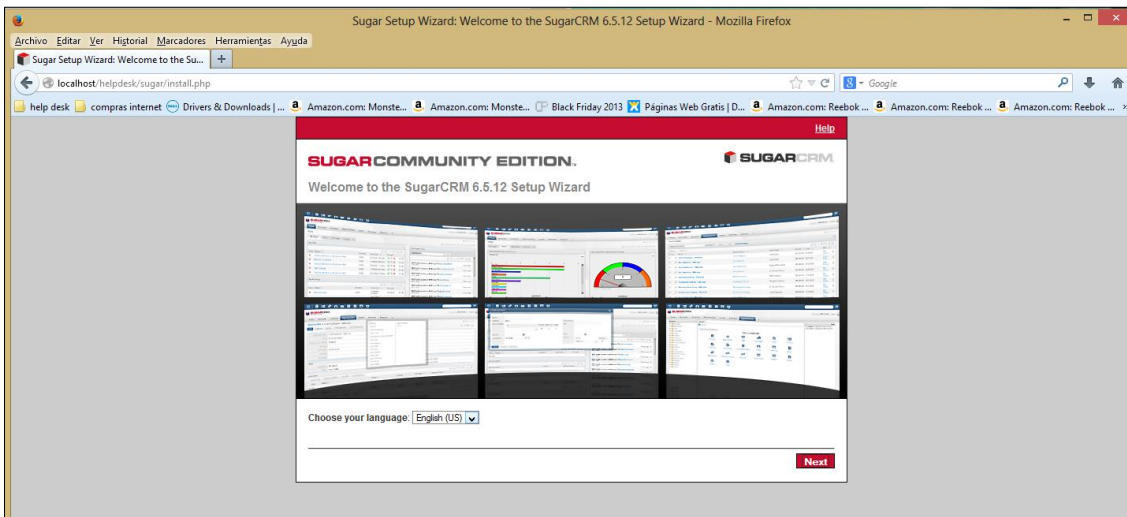
2. Instalamos SugarCRM Comunity Edition 6.5.12

Tenemos que contar con el archivo .zip original de SugarCE-6.5.12.zip, una vez que tengamos el archivo .zip, procedemos a descomprimir dentro de la carpeta de nuestro servidor de aplicaciones. En el caso de XAMPP dentro de C:\xampp\htdocs\helpdesk.

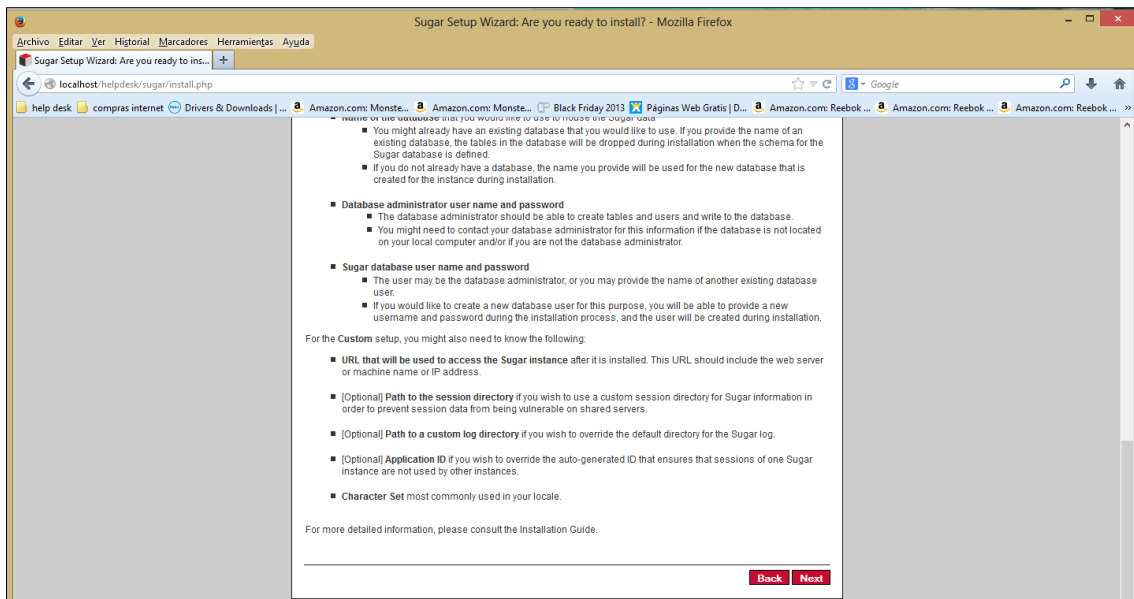


Ingresamos a cualquier navegador web, con la siguiente dirección.

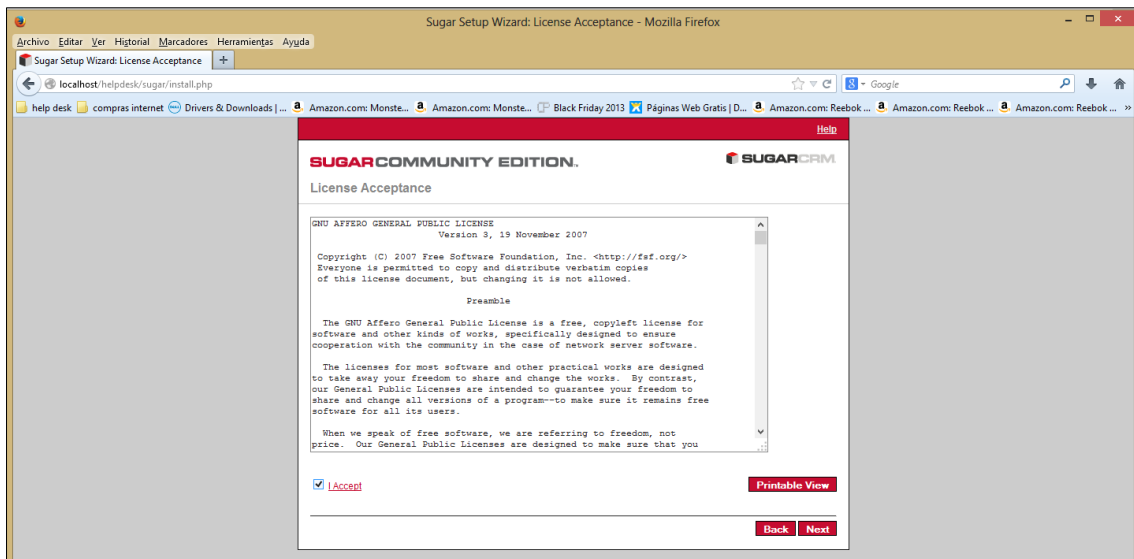
<http://localhost/helpdesk/sugar/install.php> nos mostrará una pantalla como la siguiente.



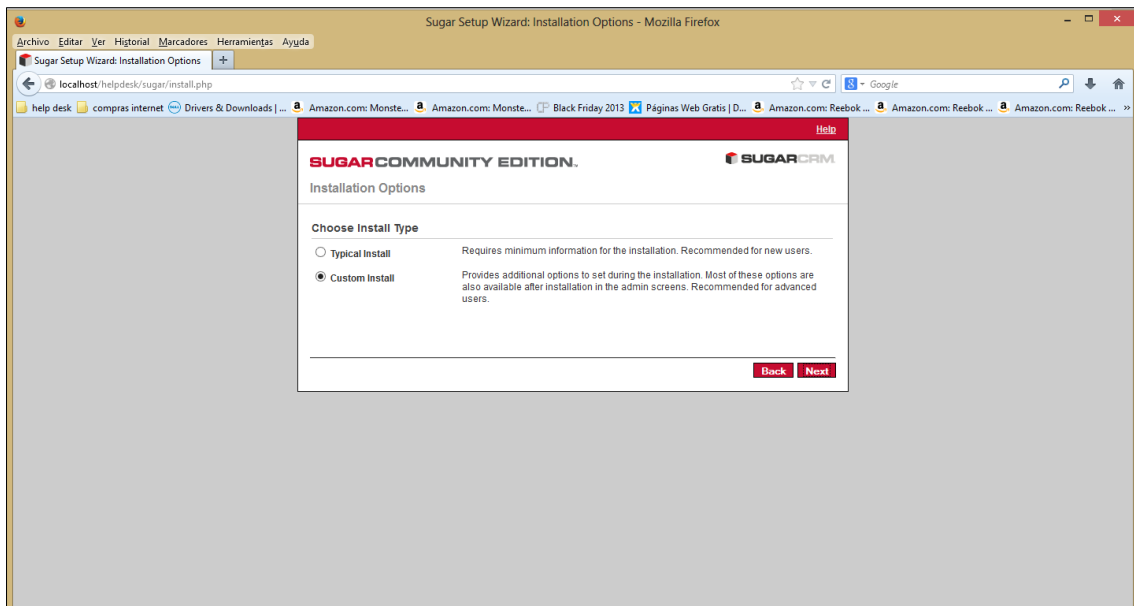
Nos muestra la pantalla de Bienvenida de SugarCRM, damos clic en **Next**.



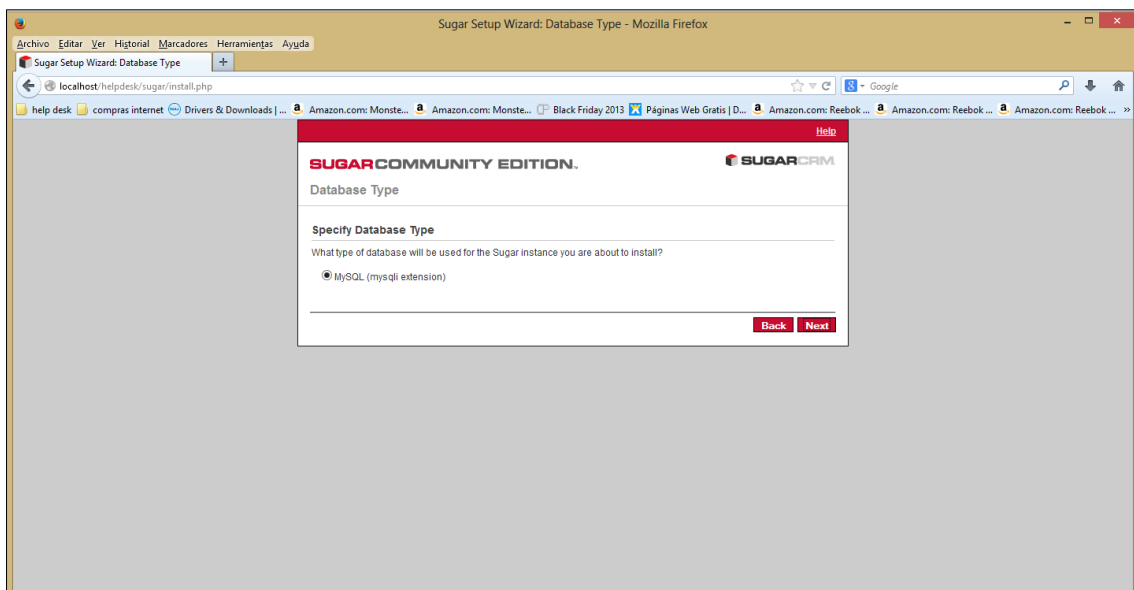
En la pantalla tenemos información sobre SugarCRM CM, damos clic en **Next**.



Aceptamos los términos de la licencia y damos clic en **Next**.



Escogemos Custom Install y damos clic en **Next**.



Nos muestra las bases de datos disponibles, como es la versión comunitaria nos muestra solo MySQL. Damos clic en **Next**.

SUGAR COMMUNITY EDITION. SUGAR CRM

Database Configuration

* Required field

Provide Database Name

Name of the database that will contain the data for the Sugar instance you are about to install:

* Database Name

Name of web server or machine (host) on which the database is located (such as localhost or www.mydomain.com):

* Host Name

Provide Database User Information

The username and password of a database administrator who can create database tables and users and who can write to the database is necessary in order to set up the Sugar database.

* Database Administrator Username

Database Admin Password

For security purposes, you can specify an exclusive database user to connect to the Sugar database. This user must be able to write, update and retrieve data on the Sugar database that will be created for this instance. This user can be the database administrator specified above, or you can provide new or existing database user information.

Sugar Database Username

Choose Demo Data

Populate Database with Demo Data?

Back Next

Ingresamos los datos del nombre de la base datos en este caso llenamos con los siguientes datos:

- Database Name: **helpdesk**
- Hostname: **localhost**
- Database Administrator Username: **root**
- Database Admin Password:

Damos clic en **Next**.

SUGAR COMMUNITY EDITION. SUGAR CRM

Site Configuration

* Required field

Identify Administration User

Enter the URL that will be used to access the Sugar instance after installation. The URL will also be used as a base for the URLs in the Sugar application pages. The URL should include the web server or machine name or IP address.

* URL of Sugar Instance

Enter a name for your system. This name will be displayed in the browser title bar when users visit the Sugar application.

* System Name

Select collation (sorting) settings for your system. This settings will create the tables with the specific language you use. In case your language doesn't require special settings please use default value.

* Collation Settings

After installation, you will need to use the Sugar admin user (default username = admin) to log in to the Sugar instance. Enter a password for this administrator user. This password can be changed after the initial login. You may also enter another admin username to use besides the default value provided.

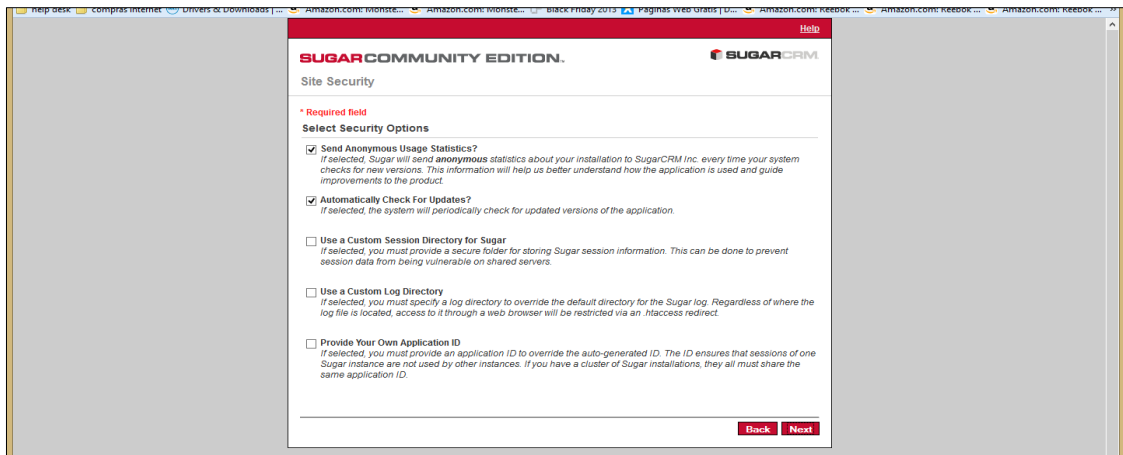
* Sugar Application Admin Name

* Sugar Admin User Password

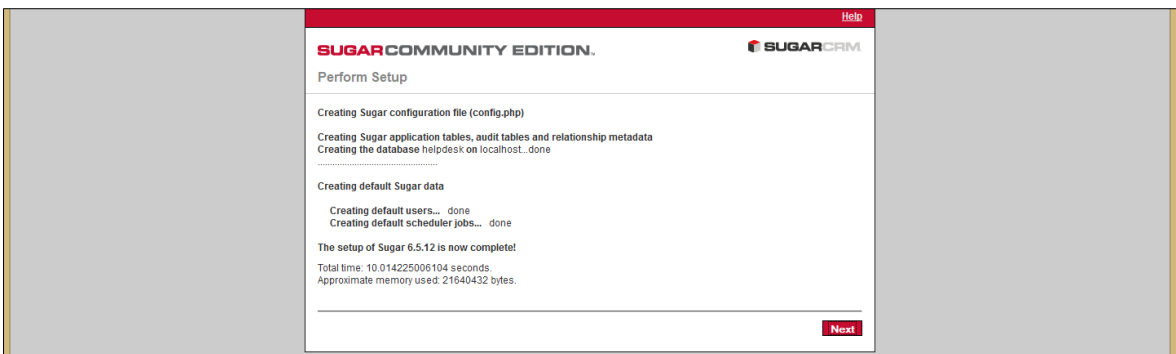
* Re-enter Sugar Admin User Password

Back Next

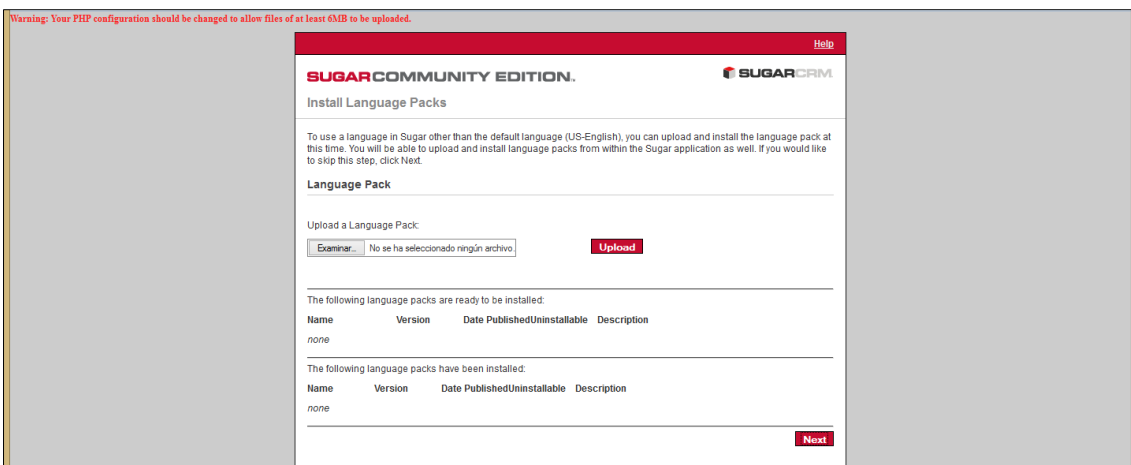
Ingresamos la contraseña del usuario **admin**, en este caso la clave es **macgyver**, después clic en **Next**.



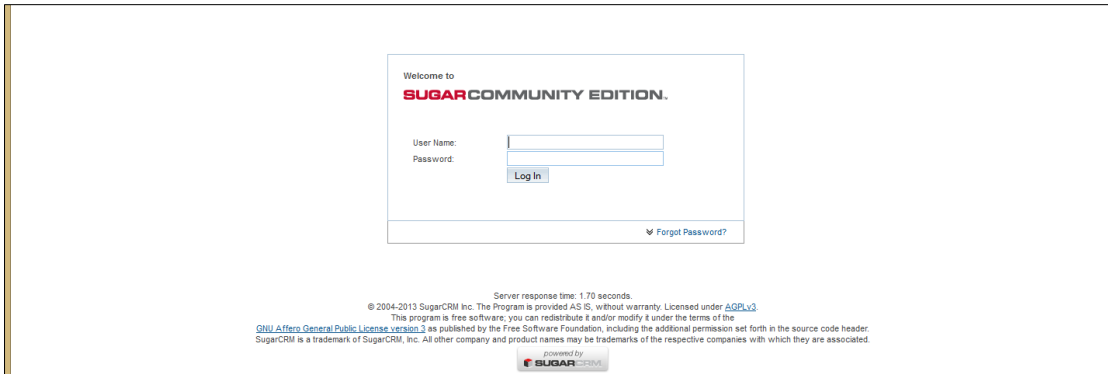
Dejamos todo por defecto y damos clic en **Next**.



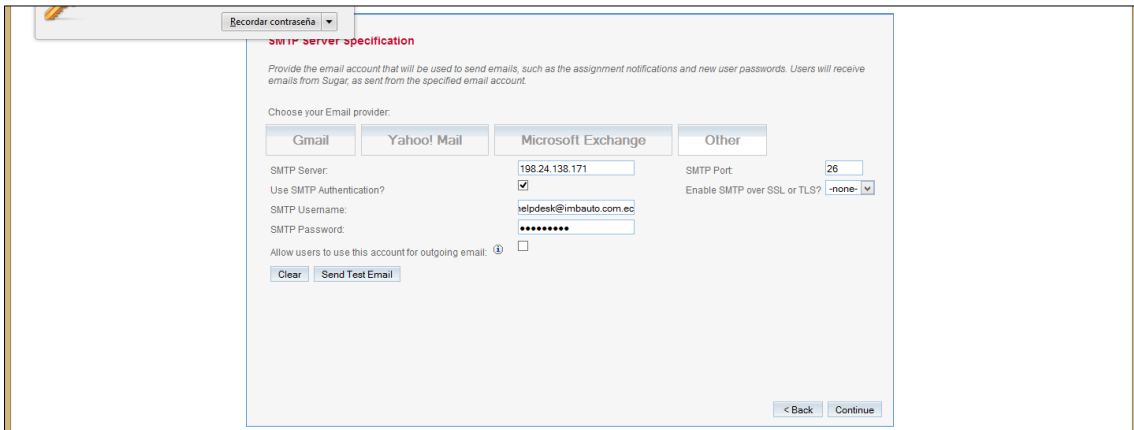
Esperamos que finalice la instalación y después damos clic en **Next**.



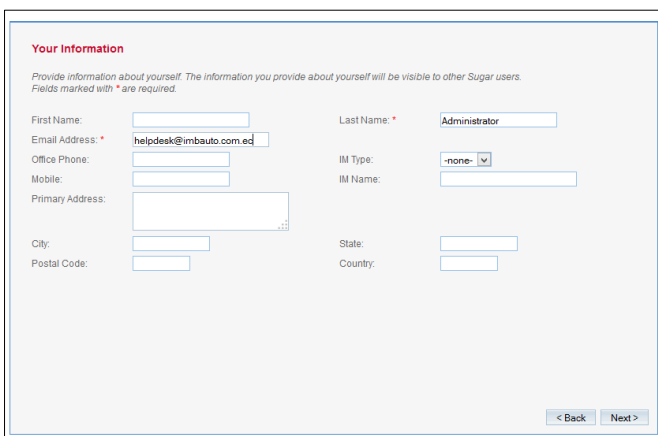
En las configuraciones del idioma dejamos vacío y damos clic en **Next**.



Con esto finalizamos la instalación de SugarCRM, y nos muestra la pantalla de Login. Nos ingresamos al sistema con el usuario: admin y la contraseña: macgyver.



Configuramos el correo electrónico que va a manejar el HelpDesk. Y damos clic en **Continue**.



Terminamos la configuración de los datos del administrador. Y damos clic en **Next**.

Your Locale

Specify your time zone and how you would like dates, currencies and names to appear in Sugar.

Time Zone:

Date Format: Time Format:

Currency:

Currency Significant Digits: Example:

Decimal Symbol: 1000s separator:

Name Display Format:

< Back Next >

Configuramos la zona horaria y damos clic en **Next**.

You are ready to use Sugar!

What would you like to do next?

- [Start Using Sugar](#)
Go directly to the application Home page.
- [Import Data](#)
Import data from external sources into the application.
- [Create Users](#)
Create new user accounts for people to use to access the application.
- [View and Manage Application Settings](#)
Manage advanced settings, including default application settings.
- [Configure the Application](#)
Use Studio to create and manage application fields and layouts.
- [Visit Sugar University](#)
Find training materials and classes that will help you get started as a system administrator or end user of the application.

< Back Finish

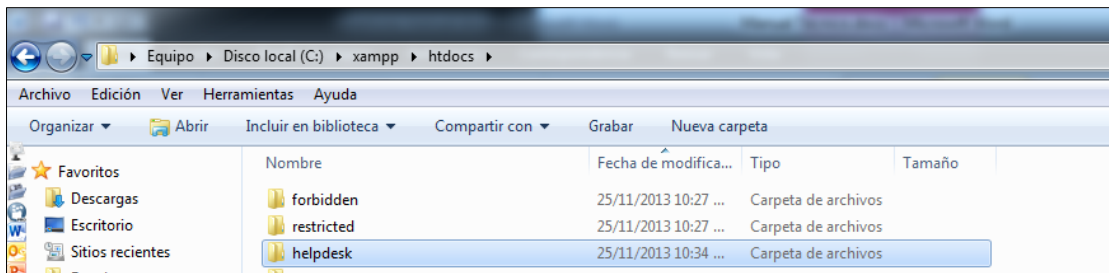
Damos clic en **Finish**.

3. Restaurar Help Desk y Base de Datos.

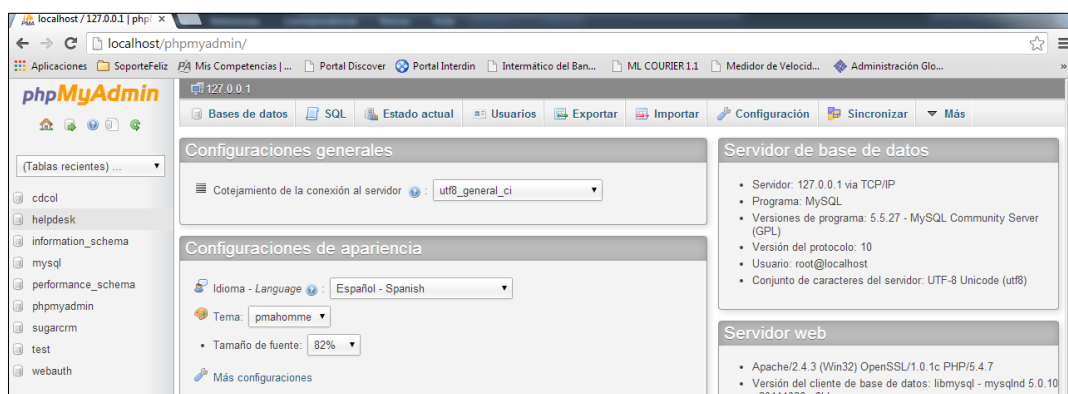
Para realizar la restauración del Help Desk, necesitamos los siguientes archivos:

- Helpdesk.rar
- Helpdesk.sql

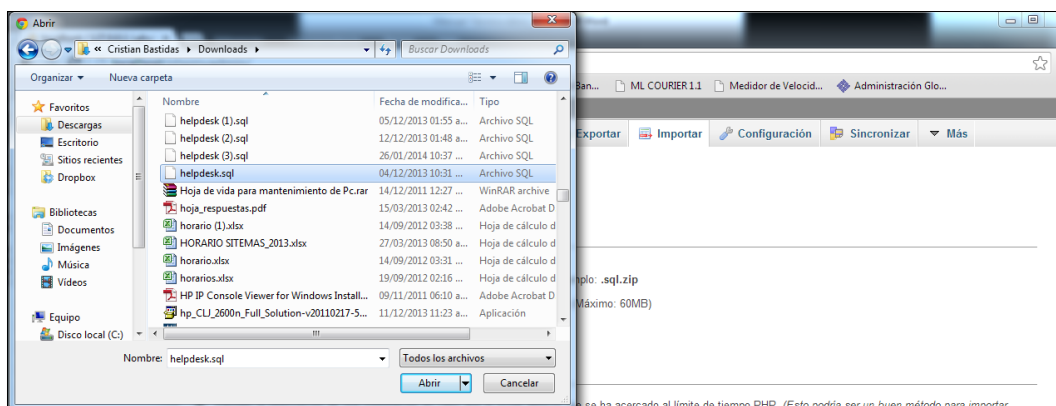
En la carpeta de nuestro servidor de aplicaciones renombramos la carpeta helpdesk por cualquier otro nombre y extraemos el archivo helpdesk.rar y nos debe quedar una carpeta de la siguiente manera.



Después procedemos a restaurar la base de datos, ingresamos a <http://localhost/phpmyadmin>, y eliminamos la base de datos de nombre helpdesk y después volvemos a crear la base de datos con el mismo nombre helpdesk que va a estar vacía.



Después damos clic en la pestaña importar, luego damos clic en examinar y escogemos el archivo helpdesk.sql



Y con ello queda restaurado el sistema Help Desk por completo.