Ticketing sur OsTicket

[Date]



Table des matières

Installation OsTicket 2 Installation Apache 2 Installation PHP & Extensions 2 Installation MariaDB 2 Téléchargement de OsTicket 3 Accès à osTicket 5	Présentation	. 2
Installation Apache 2 Installation PHP & Extensions 2 Installation MariaDB 2 Téléchargement de OsTicket 3 Accès à osTicket 5	Installation OsTicket	. 2
Installation PHP & Extensions 2 Installation MariaDB 2 Téléchargement de OsTicket 3 Accès à osTicket 5	Installation Apache	. 2
Installation MariaDB	Installation PHP & Extensions	. 2
Téléchargement de OsTicket	Installation MariaDB	. 2
Accès à osTicket5	Téléchargement de OsTicket	. 3
	Accès à osTicket	. 5

Présentation

Un système de **ticketing** est une suite de programmes logiciels conçue pour aider le personnel du service client à recevoir les questions des clients, à les traiter et à y répondre rapidement par le biais de différents points de contact.

Installation OsTicket

Sur une VM Debian 11, connecté en SSH

Installation Apache

apt install apache2

Démarrer le serveur apache systemctl enable apache2 systemctl start apache2

Vérifiez que apache est proprement installer :

systemctl status apache2

Installation PHP & Extensions

Télécharger la clé GPG et ajoutez le répertoire à partir de cette commande: apt install lsb-release apt-transport-https ca-certificates gnupg2 wget -qO - https://packages.sury.org/php/apt.gpg | apt-key add echo "deb https://packages.sury.org/php/ \$(lsb_release -sc) main" | tee /etc/apt/sources.list.d/php.list

Mettez à jour le répertoire de votre système :

apt-get update

Installez PHP 8.0 : apt install php8.0 php8.0-cli php8.0-common php8.0-curl php8.0-mbstring php8.0-gd php8.0-mysql php8.0-xml php8.0-imap php8.0-intl php8.0-apcu

Installation MariaDB

Installez un serveur MariaDB : apt install mariadb-server

Vérifier que le status de MariaDB est correct : systemctl status mariadb Créer la base de donnée : Connectez-vous à système de base de donnée, appuyez sur entrée pour le mot de passe :

mysql -u root -p

Créez la base de donnée CREATE DATABASE osticketdb;

Créez votre utilisateur et donnez lui tous les privilèges, changez le mot de passe 'adminadmin' pour mettre celui que vous voulez à partir de cette commande :

GRANT ALL PRIVILEGES ON osticketdb.* TO 'osticketuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'adminadmin';

Mettez à jours le serveur de base de donnée **FLUSH PRIVILEGES;**

Sortez du système de base de donnée : EXIT;

Téléchargement de OsTicket

Télécharger cette version de osTicket stable à partir de cette commande : wget https://github.com/osTicket/osTicket/releases/download/v1.16.1/osTicket-v1.16.1.zip

Dézipper le fichier : unzip osTicket-v1.16.1.zip -d /var/www/html/osTicket

Créez le fichier de configuration de osTicket cp /var/www/html/osTicket/upload/include/ost-sampleconfig.php /var/www/html/osTicket/upload/include/ost-config.php

Mettez les bonnes permissions à partir de cette commande :

chown -R www-data:www-data /var/www/html/osTicket/

chmod 755 -R /var/www/html/osTicket/

Créer fichier de conf Apache

Entrez dans le fichier de configuration de osTicket : nano /etc/apache2/sites-available/osTicket.conf

Copiez coller le texte si-dessous et changer vos informations où il est écrit votre_IP : <VirtualHost *:80>

ServerAdmin admin@votre_IP DocumentRoot /var/www/html/osTicket/upload ServerName votre_IP ServerAlias www.your_domain.com

<Directory /var/www/html/osTicket/> Options FollowSymlinks AllowOverride All Require all granted </Directory>

ErrorLog \${APACHE_LOG_DIR}/osTicket_error.log CustomLog \${APACHE_LOG_DIR}/osTicket_access.log combined </VirtualHost>

Activez le host virtuel de osTicket à partir de cette commande : a2ensite osTicket.conf

Accès à osTicket

De retour sur votre bureau et à partir d'un moteur de recherche, tapez votre IP dans la barre de recherche :



Renseignez vos informations, Pour la partie de la base de donnée, entrez les informations que vous avez utilisé lrosque vous avez créé la base de donnée sur votre Debian11. Puis cliquez sur Install Now :

. All fields are required.		
. All fields are required.		
System Settings		



Installation Guide — Get Professional Help — Contact Us

Congratulations!

Your osTicket installation has been completed successfully. Your next step is to fully configure your new support ticket system for use, but before you get to it please take a minute to cleanup.

Config file permission:

Change permission of ost-config.php to remove write access as shown below.

- CLI:
- chmod 0644 include/ost-config.php
 Windows PowerShell:
 - icacls include\ost-config.php /reset
- FTP: Using WS_FTP this would be right hand clicking on the file, selecting chmod, and then remove write access
- Cpanel:
 - Click on the file, select change permission, and then remove write access.

Below, you'll find some useful links regarding your installation.

Your osTicket URL: http://172.20.33.108/ Your Staff Control Panel: http://172.20.33.108/scp

osTicket Forums: https://forum.osticket.com/ osTicket Documentation: https://docs.osticket.com/

PS: Don't just make customers happy, make happy customers!

Osticket est désormains installé.



Post-Install Setup: You can now log in to <u>Admin Panel</u> with the username and password you created during the install process. After a successful log in, you can proceed with post-install setup.For complete and upto date guide see <u>osTicket wiki</u>

Commercial Support

Available: Don't let technical problems impact your osTicket implementation. Get guidance and hands-on expertise to address unique challenges and make sure your osTicket runs smoothly, efficiently, and securely. Learn Morel