

Hướng dẫn cài đặt OTRS (hệ thống Ticket) trên Ubuntu 16

admin Sun, Apr 14, 2019 [Cài Đặt Cơ Bản & Hướng Dẫn](#) 0 1963



OTRS là một mã nguồn mở sử dụng yêu cầu hệ thống mở Ticket. **OTRS** được sử dụng cho các trung tâm hỗ trợ giúp khách hàng hay quản lý dịch vụ CNTT. Phần mềm được viết bằng Perl và javascript. Đây là một giải pháp mở Ticket cho các công ty và tổ chức quản lý Ticket, khi cần, yêu cầu hỗ trợ hoặc các loại báo cáo khác.

OTRS hỗ trợ một số hệ thống cơ sở dữ liệu bao gồm MySQL, PostgreSQL, Oracle và SQL Server nó là một phần mềm mã nguồn mở có thể dễ dàng cài đặt trên Windows và Linux.

Bài viết dưới đây sẽ hướng dẫn các bước cài đặt OTRS (hệ thống Ticket) trên Ubuntu 16

Bắt đầu

Bước 1: Cài đặt một số phần mềm cần thiết

Cập nhật VPS của bạn lên

```
# apt-get update -y
```

Trong bài viết này chúng ta sẽ sử dụng MariaDB 10, các bước hãy tham khảo cách cài đặt MariaDB 10 link dưới đây

Xem hướng dẫn ở đây

Để cho OTRS có thể hoạt động chúng ta sẽ cần có máy chủ web và cơ sở dữ liệu.

Chúng ta gõ lệnh sau để cài đặt Apache, mod_perl và mariadb

```
# apt-get install apache2 libapache2-mod-perl2 -y
```

Cài xong chúng ta cần phải cho chúng khởi động và tự bật với hệ thống

```
# systemctl start apache2# systemctl enable apache2
```

Chúng ta cũng sẽ cần tối ưu lại cơ sở dữ liệu

```
# nano /etc/mysql/my.cnf
```

Sửa lại 2 dòng dưới đây thành

```
max_allowed_packet = 20Minnodb_log_file_size = 256M
```

Khởi động lại Mariadb

```
# service mysql restart
```

Bước 2: Tải và cài đặt OTRS

Chúng ta sẽ tạo một thư mục để chứa các file download.

```
# mkdir /download# cd /download/
```

Chúng ta sử dụng lệnh wget để download file cài đặt OTRS về

```
# wget http://ftp.otrs.org/pub/otrs/otrs-5.0.16.tar.gz
```

Chạy lệnh giải nén và di chuyển thư mục giải nén về thư mục /opt/otrs.

```
# tar -xvf otrs-5.0.16.tar.gz# mv otrs-5.0.16 /opt/otrs
```

Đến đây chúng ta sẽ chạy lệnh kiểm tra OTRS còn thiếu phần mềm gì

```
# perl /opt/otrs/bin/otrs.CheckModules.pl
```

Máy sẽ báo các phần mềm còn thiếu và chúng ta sẽ lựa chọn cài các phần mềm cần thiết vào.

```
root@MRI:/opt# /opt/otrs/bin/otrs.Checkmodules.pl
o Apache::DBI.....ok (v1.12)
o Apache2::Reload.....ok (v0.13)
o Archive::Tar.....ok (v2.04)
o Archive::Zip.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libarchive-zip-perl' (
o Crypt::Eksblowfish::Bcrypt.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libcrypt-eksblowfish-p
o Crypt::SSLeay.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libcrypt-ssleay-perl'
o Date::Format.....ok (v2.24)
o DBI.....ok (v1.634)
o DBD::mysql.....ok (v4.033)
o DBD::ODBC.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libdbd-odbc-perl' (opt
o DBD::Oracle.....Not installed! (optional - Required to connect to a Oracle dat
o DBD::Pg.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libdbd-pg-perl' (opti
o Digest::SHA.....ok (v5.95)
o Encode::HanExtra.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libencode-hanextra-per
o IO::Socket::SSL.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libio-socket-ssl-perl'
o JSON::XS.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libjson-xs-perl' (opti
o List::Util::XS.....ok (v1.41)
o LWP::UserAgent.....ok (v6.13)
o Mail::IMAPClient.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libmail-imapclient-per
o IO::Socket::SSL.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libio-socket-ssl-perl'
o ModPerl::Util.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libapache2-mod-perl2'
o Net::DNS.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libnet-dns-perl' (requ
o Net::LDAP.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libnet-ldap-perl' (opt
o Template.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libtemplate-perl' (req
o Template::Stash::XS.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libtemplate-perl' (req
o Text::CSV_XS.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libtext-csv-xs-perl' (
o Time::HiRes.....ok (v1.9726)
o Time::Piece.....ok (v1.29)
o XML::LibXML.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libxml-libxml-perl' (c
o XML::LibXSLT.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libxml-libxslt-perl' (
o XML::Parser.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libxml-parser-perl' (c
o YAML::XS.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libyaml-libyaml-perl'
```

Dưới đây là tập hợp các phần mềm máy sẽ yêu cầu chúng ta cài

```
# apt-get install libarchive-zip-perl libcrypt-eksblowfish
-perl libcrypt-ssleay-perl libencode-hanextra-perl libio-s
```

```
ocket-ssl-perl libjson-xs-perl libmail-imapclient-  
perl libio-socket-ssl-perl  
libapache2-mod-perl2 libnet-dns-perl libnet-ldap-perl lib  
template-perl libtemplate-perl libtext-csv-xs-perl libxml-  
libxml-perl libxml-libxslt-perl libxml-parser-perl libyaml-  
libyaml-perl -y
```

Cài xong các bạn chạy lại lệnh kiểm tra một lần nữa nếu máy bào như hình dưới là thành công.

```

root@Mr:/opt# /opt/otrs/bin/otrs.CheckModules.pl
o Apache::DBI.....ok (v1.12)
o Apache2::Reload.....ok (v0.13)
o Archive::Tar.....ok (v2.04)
o Archive::Zip.....ok (v1.56)
o Crypt::Eksblowfish::Bcrypt.....ok (v0.009)
o Crypt::SSLeay.....ok (v0.73_04)
o Date::Format.....ok (v2.24)
o DBI.....ok (v1.634)
o DBD::mysql.....ok (v4.033)
o DBD::ODBC.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libdbd-odbc-perl'
o DBD::Oracle.....Not installed! (optional - Required to connect to a Oracl
o DBD::Pg.....Not installed! Use: 'apt-get install -y libdbd-pg-perl' (
o Digest::SHA.....ok (v5.95)
o Encode::HanExtra.....ok (v0.23)
o IO::Socket::SSL.....ok (v2.024)
o JSON::XS.....ok (v3.01)
o List::Util::XS.....ok (v1.41)
o LWP::UserAgent.....ok (v6.13)
o Mail::IMAPClient.....ok (v3.38)
o IO::Socket::SSL.....ok (v2.024)
o ModPerl::Util.....ok (v2.000009)
o Net::DNS.....ok (v0.81)
o Net::LDAP.....ok (v0.65)
o Template.....ok (v2.24)
o Template::Stash::XS.....ok (undef)
o Text::CSV_XS.....ok (v1.21)
o Time::HiRes.....ok (v1.9726)
o Time::Piece.....ok (v1.29)
o XML::LibXML.....ok (v2.0123)
o XML::LibXSLT.....ok (v1.94)
o XML::Parser.....ok (v2.44)
o YAML::XS.....ok (v0.41)

```

Chúng ta sẽ tạo một user otrs và gán group www-data cho user.

```
# useradd -d /opt/otrs -c 'OTRS user' otrs# usermod -G www-
data otrs
```

Gắn user vào thư mục

```
# chown -R otrs:otrs otrs
```

Bây giờ chúng ta sẽ bắt đầu cấu hình otrs

Ta truy cập vào thư mục chứa otrs

```
# cd /opt/otrs/
```

Kích hoạt tập tin cấu hình mặc định.

```
# cp Kernel/Config.pm.dist Kernel/Config.pm
```

Kiểm tra các modul đã được cài đặt.

```
# perl -cw /opt/otrs/bin/cgi-bin/index.pl# perl -cw /opt/otrs/bin/cgi-bin/customer.pl# perl -cw /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl
```

Nếu như hình dưới là thành công

```
root@Mr:/download# cd /opt/otrs/
root@Mr:/opt/otrs# cp Kernel/Config.pm.dist Kernel/Config.pm
root@Mr:/opt/otrs# perl -cw /opt/otrs/bin/cgi-bin/index.pl
/opt/otrs/bin/cgi-bin/index.pl syntax OK
root@Mr:/opt/otrs# perl -cw /opt/otrs/bin/cgi-bin/customer.pl
/opt/otrs/bin/cgi-bin/customer.pl syntax OK
root@Mr:/opt/otrs# perl -cw /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl
/opt/otrs/bin/otrs.Console.pl syntax OK
```

Tạo một liên kết đến thư mục cấu hình của apache.

```
# ln -s /opt/otrs/scripts/apache2-httpd.include.conf /etc/apache2/sites-available/otrs.conf
```

Sau đó bật các modules cần thiết lên:

```
# a2enmod perl# a2enmod deflate# a2enmod filter# a2enmod headers# a2ensite otrs
```

Khởi động lại apache:

```
# service apache2 restart
```

Điều chỉnh quyền truy cập file, cho phép OTRS có thể đọc và ghi.

```
# bin/otrs.SetPermissions.pl --web-group=www-data
```

Bước 3: Cài đặt trên trang Web

Bây giờ chúng ta sẽ cùng truy cập vào địa chỉ <http://<Địa chỉ ip-VPS>/otrs/installer.pl> thông qua trình duyệt web.

Sau đó điền các thông số để tạo cơ sở dữ liệu cho OTRS

Step 1 Giấy phép

Step 2 Database Settings

Step 3 General Specifications and Mail Settings

Step 4 Kết thúc

Welcome to OTRS 5s

USA OTRS Inc. 19925 Stevens Creek Blvd. Cupertino, CA 95014-2358 Điện thoại: +1 408 5491717	Germany OTRS AG Zimmersmühlenweg 11 61440 Oberursel Điện thoại: +49 (0) 6172 681988 0
Mexico OTRS S.A. de C.V. Av. Insurgentes Sur 863, Piso 7, Col. Nápoles 03810 Mexico, D.F. Điện thoại: +52 55 1168 9664	Brazil OTRS Do Brasil Soluções Ltda. Av. Paulista, 37 – 4º Andar – Bela Vista CEP: 01311-902, São Paulo / SP Điện thoại: +55 11 41308205
Malaysia OTRS Solution Shd. Bdn. No 17-1B, Jalan Puteri 2/7, Bandar Puteri, 47100 Puchong Selangor Điện thoại: +603 2725 8088	Hong Kong OTRS Asia Ltd. Three Pacific Place, Level 3, 1 Queen's Road East Admiralty, Hong Kong Điện thoại: +852 5803 5820

Web site: www.otrs.com
E-Mail: otrsteam@otrs.com



Step 1
Giấy phép

Step 2
Database Settings

Step 3
General Specifications and Mail Settings

Step 4
Kết thúc

Lựa chọn cơ sở dữ liệu (2/4)

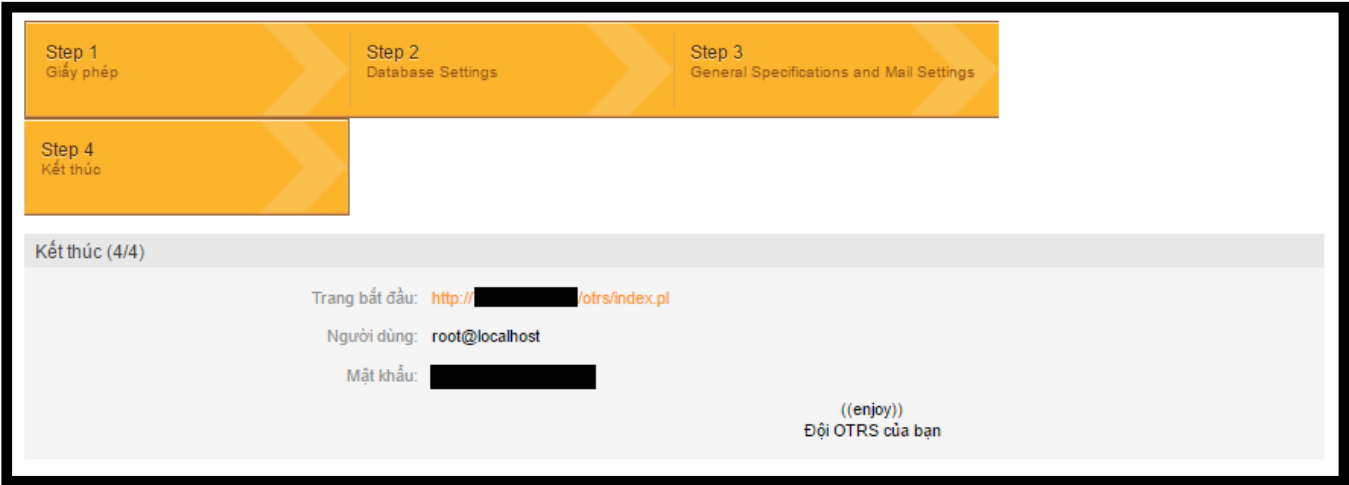
Loại: **MySQL**
Oracle
PostgreSQL

Install Type: Create a new database for OTRS
 Use an existing database for OTRS



Tiếp

Chạy trên nền OTRS



Đây là hình ảnh của web OTRS

Không sử dụng tài khoản cấp cao để làm việc với OTRS. Tạo Điều hành viên mới và làm việc với các tài khoản này để thay thế. →

OTRS Daemon is not running. →

Dashboard

Tin tức sản phẩm

OTRS 5.0.17 is available! Please update now. ([Release Note - Level: Patch](#))

Nhắc nhở Vé

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tất cả các thẻ (0)

	TICKET#	TUỔI	TIÊU ĐỀ
không			

Nhiều vé đã leo thang

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tất cả các thẻ (0)

	TICKET#	TUỔI	TIÊU ĐỀ
không			

Các thẻ mới

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tất cả các thẻ (1)

	TICKET#	TUỔI	TIÊU ĐỀ
★	2015071510123456	632 ngày 17 giờ	Welcome to OTRS!

Những vé Mở / Cần được trả lời

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tất cả các thẻ (0)

	TICKET#	TUỔI	TIÊU ĐỀ
không			

Ticket Queue Overview

HÀNG ĐỢI	MỚI	MỞ	ĐANG TREO NHẮC NHỞ	TOTALS
Raw	1	0	0	1
TOTALS	1	0	0	

Thiết lập



Sự kiện sắp tới

không

- Tin tức OTRS
- Release Notes: OTRS Business Solution 5s P...
 - Release Notes: OTRS 5s Patch Level 18
 - Release Notes: OTRS::ITSM Module 5s Patch ...
 - Release Notes: OTRS 4 Patch Level 23
 - Leistungsfähige Business-Features und durc...
 - Release Notes: OTRS Business Solution 5s P...

Kết

Đến đây là đã kết thúc bài hướng dẫn cài đặt OTRS (hệ thống Ticket) trên Ubuntu 16. Hẹn gặp lại các bạn trong các bài tiếp theo . Chúc các bạn thành công!

Online URL: <https://huongdan.maxserver.com/article-113.html>