H??ng d?n cài ??t OTRS (h? th?ng Ticket) trên Ubuntu 16

admin Sun, Apr 14, 2019 Cài Đặt Cơ Bản & Hướng Dẫn 0 2026

OTRS là m?t mã ngu?n m? s? d?ng ?? yêu c?u h? th?ng m? Ticket. **OTRS** ???c s? d?ng cho các tr??ng h?p tr? giúp khách hàng hay qu?n lý d?ch v? CNTT. Ph?n m?m ???c vi?t b?ng Perl và javascript. ?ây là m?t gi?i pháp m? TIcket cho các công ty và t? ch?c ph?i qu?n lý Tícket, khi?u n?i, yêu c?u h? tr? ho?c các lo?i báo cáo khác.

OTRS h? tr? m?t s? h? th?ng c? s? d? li?u bao g?m MySQL, PostgreSQL, Oracle và SQL Server nó là m?t ph?n m?m ?a n?n t?ng có th? ???c cài ??t trên Windows và Linux.

Bài vi?t d??i ?ây s? h??ng d?n các b?n cài ??t OTRS (h? th?ng Ticket) trên Ubuntu 16

B?t ??u

B??i 1: Cài ??t m?t s? ph?n m?m c?n thi?t

C?p nh?t VPS c?a b?n nên

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

Trong bài vi?t này chúng ta s? s? d?ng MariaDB 10, các b?n hãy tham kh?o cách cài ??t ? MariaDB 10 link d??i ?ây

`Xem h??ng d?n ? ?ây`

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
```

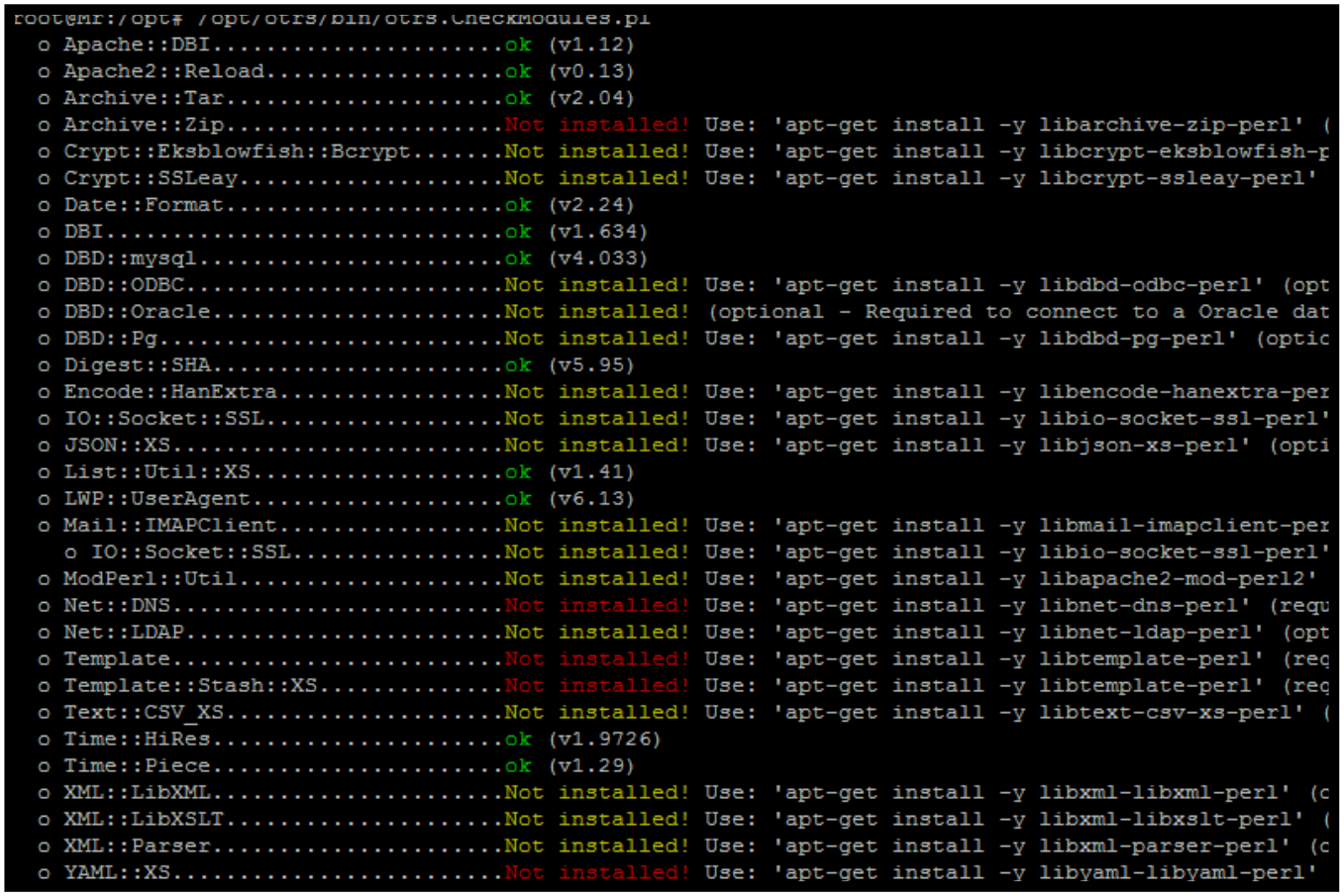
Chạy lệnh giải nén và di chuyển thư mục giải nén về thư mục /opt/otrs.

```
# 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.



Dưới đâu 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 chứ otrs

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

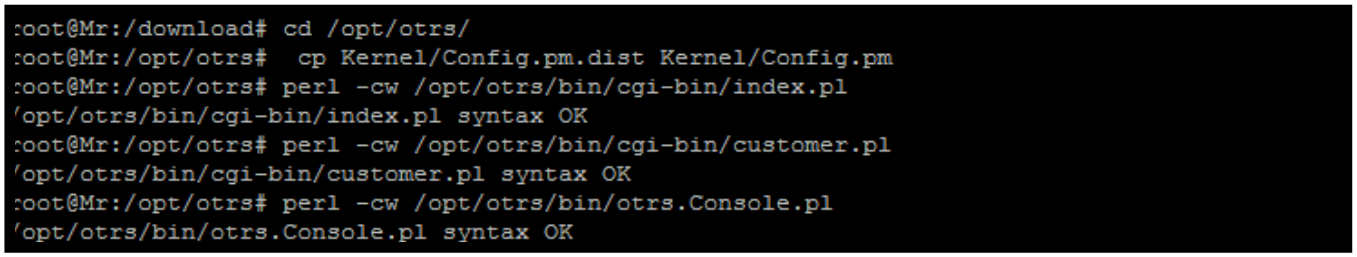
Kích hoạt tập tin cấu hình mặc định.

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

Nếu như hình dưới là thành công



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 h
eaders# a2ensite otrs
```

Khởi động lại apache:

```
# service apache2 restart
```

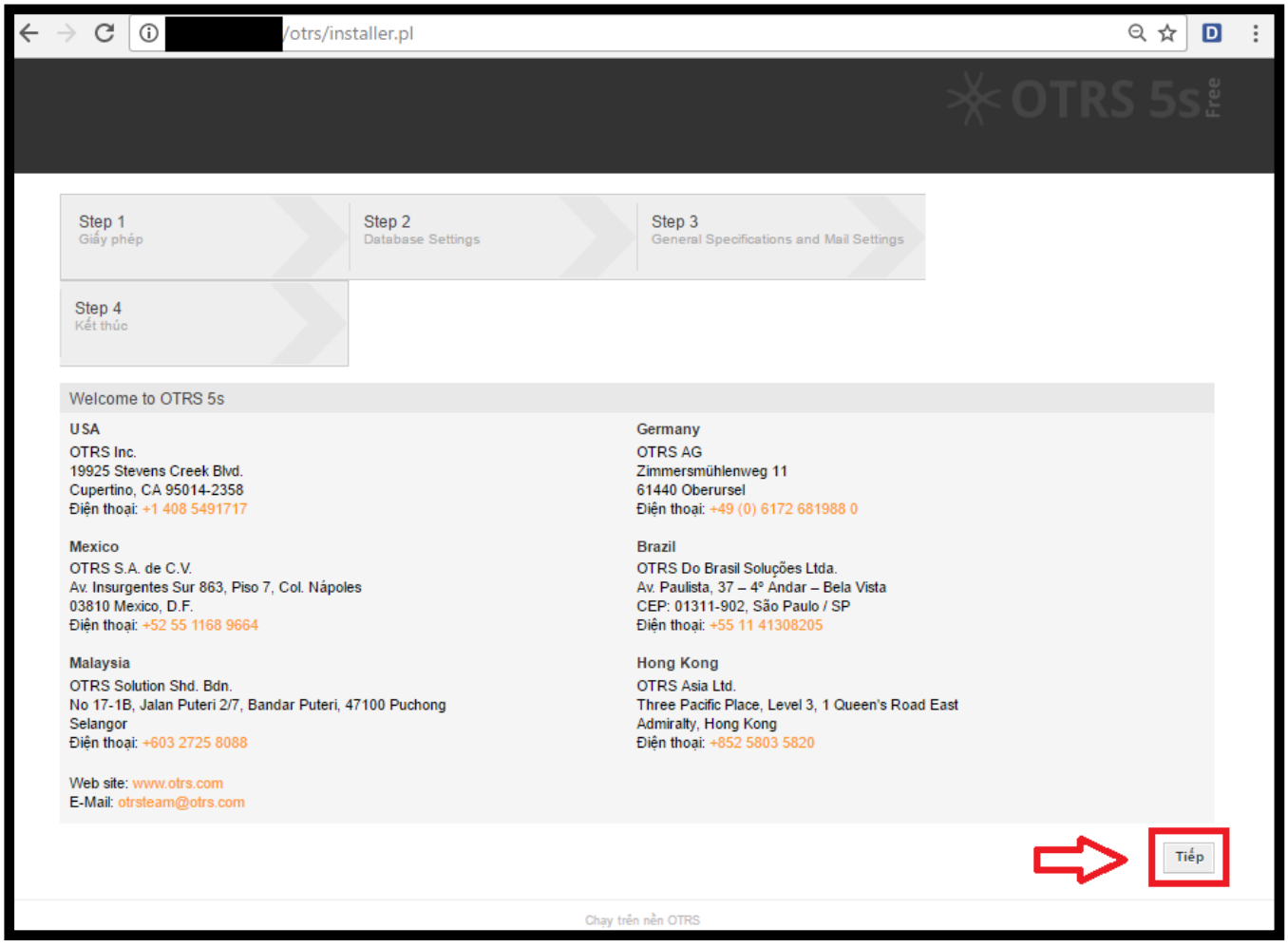
Điều chỉnh quyền truy cập file, cho phép OTRS có thể đọc và ghi.

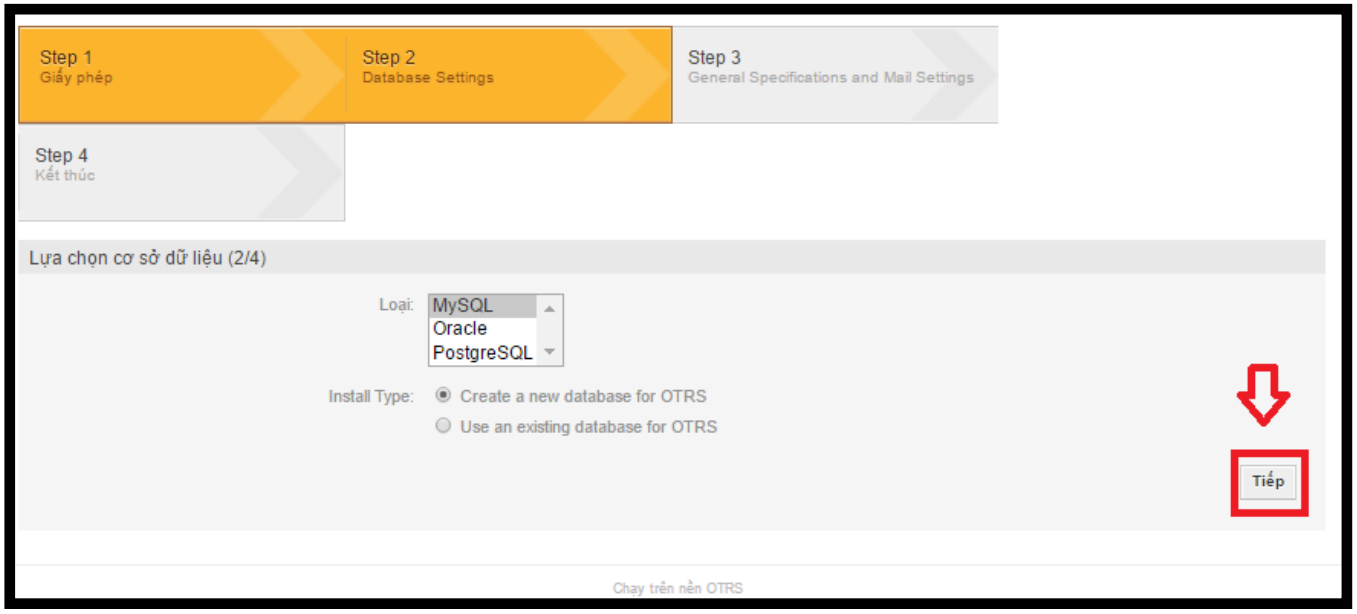
```
# bin/otrs.SetPermissions.pl --web-group=www-data
```

Bước 3: Cài đặt trên trang Web

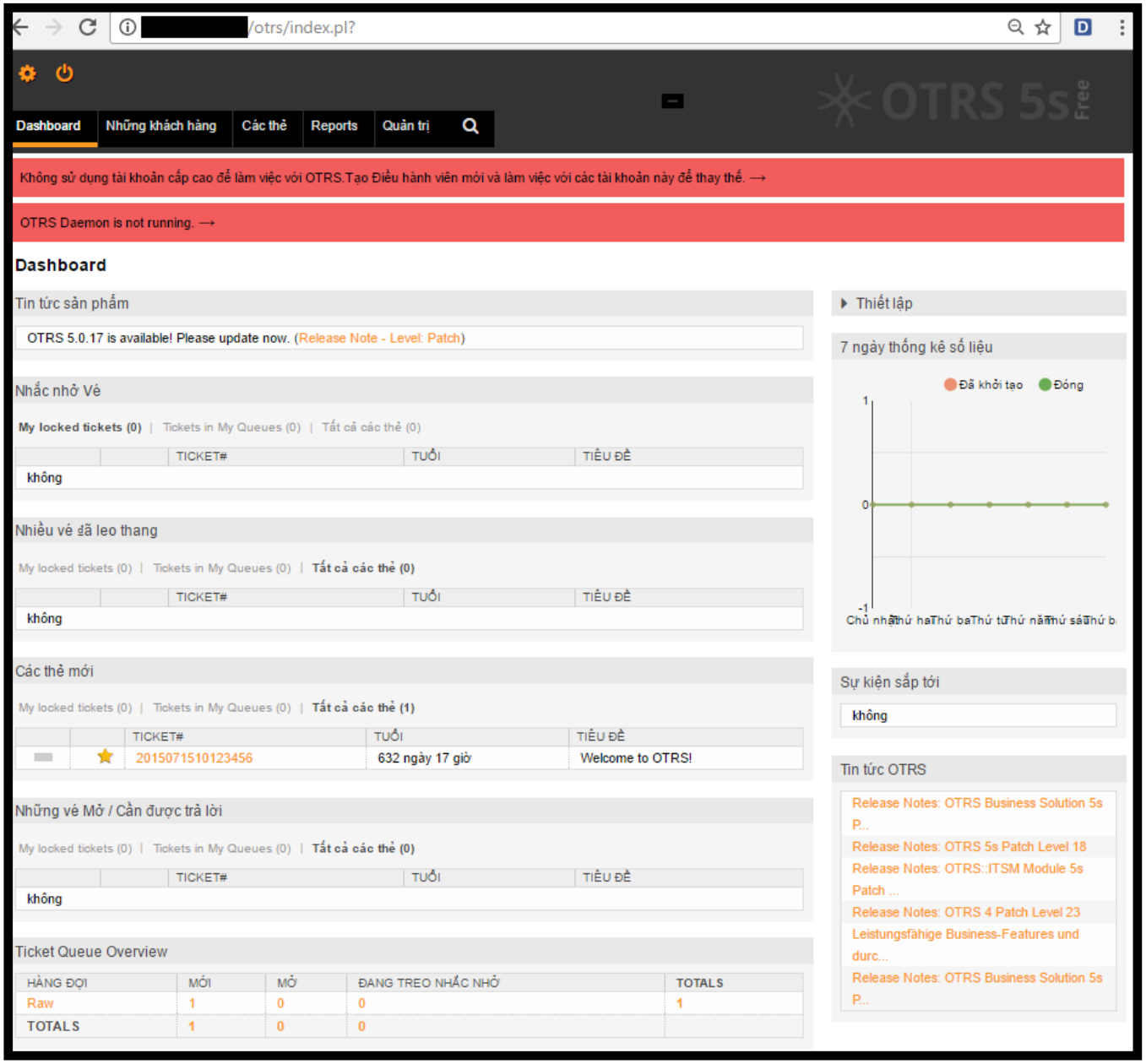
Bây giờ chúng ta sẽ cùng truy cập vào địa chỉ **http://<Địa chỉ ip-VPS>/otrs/installer.pl** thông qua trinh duyệt web.

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


[redacted]/otrs/installer.pl
OTRS 5s Free
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
Tiếp
Chạy trên nền OTRS


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


[redacted]/otrs/index.pl?
OTRS 5s Free
Dashboard
Những khách hàng
Các thẻ
Reports
Quản trị
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
7 ngày thống kê số liệu
Đã khởi tạo Đóng
1
0
-1
Chủ nhậthứ haThứ bathứ tưThứ nămthứ sáuthứ b
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