



OSTICKETS

Es otra herramienta Open Source completamente gratuita. Como casi todas soporta el registro de tickets desde una página Web o a través del correo electrónico, se puede configurar los formularios de entradas (visualmente, añadir campos). Una funcionalidad interesante es la posibilidad de crear filtros para enviar, de forma automática, tickets que cumplan ciertas condiciones a los diferentes departamentos de soporte.

CARACTERÍSTICAS

- Personaliza los datos recopilados de los usuarios al enviar un boleto para ayudar a llegar directamente al problema.
- Puede crear listas personalizadas de datos para agregar a cada ticket o temas de ayuda específicos para los clientes a los que elegir cuando cree un ticket.
- Texto enriquecido o correo electrónico HTML, es compatible y permite el marcado de texto enriquecido en las respuestas del personal y las notas internas publicadas en el ticket.
- Define las reglas para enrutar los tickets entrantes a los departamentos o miembros del personal adecuados.
- Temas de ayuda configurables para los tickets de la web.
- Realizar consultas sin exponer departamentos o prioridades internas.
- Tiene un mecanismo de bloqueo de tickets para permitir al personal bloquear los tickets durante la respuesta y evitar respuestas contradictorias o duales.
- Transferencia de entradas entre los departamentos para asegurarse de que está siendo manejado por el personal correcto.
- Respuesta automática configurable enviada cuando se abre un nuevo ticket o se recibe un mensaje.
- Las respuestas automáticas se pueden formatear para extraer información del ticket para personalizar el correo electrónico.
- Permite añadir notas internas a los boletos para el personal. Los registros de actividad le permiten ver los eventos o acciones que se han tomado, cuándo ocurrieron y por quién.
- Todas las solicitudes de asistencia y respuestas se archivan en línea. El usuario puede ingresar usando el correo electrónico y la ID del ticket.

REQUISITOS MÍNIMOS DE INSTALACIÓN

Para poder instalar el software Ostickets necesitas cumplir una serie de requisitos previos:

- Un servidor actualizado (en nuestro caso un Debian 10)
- Un entorno LAMP (Linux, Apache, MariaDB/MySQL y PHP)
- Un usuario con permisos sudo (usaremos el usuario root)
- Acceso a Internet (para descargar el software)



INSTALACIÓN

Preparación del servidor

Ejecutamos los siguientes comandos desde el terminal con el usuario root:

1. Actualizamos el sistema

```
sudo apt update && sudo apt -y upgrade
```

2. Instalamos el programa unzip

```
sudo apt install -y unzip
```

3. Instalamos Apache

```
sudo apt install apache2 apache2-utils
```

4. Habilitamos el inicio automático de Apache al reiniciar nuestro sistema

```
systemctl enable apache2
```

5. Configuramos www-data (usuario de apache) como propietario de la raíz web

```
chown www-data:www-data /var/www/ -R
```

6. Instalamos MariaDB

```
sudo apt install mariadb-server mariadb-client
```

7. Habilitamos el inicio automático de MariaDB al reiniciar nuestro sistema

```
systemctl enable mariadb
```

8. Instalamos PHP 7.3

```
apt install php7.3 libapache2-mod-php7.3 php7.3-mysql php-common php7.3-cli  
php7.3-common php7.3-json php7.3-opcache php7.3-readline
```

9. Habilitamos el modulo Apache php 7.3

```
a2enmod php7.3
```

10. Reiniciamos el servidor web

```
systemctl restart apache2
```



Instalación del software

Ejecutamos los siguientes comandos desde el terminal con el usuario root:

1. Descargamos el programa desde el sitio de desarrollo

```
wget -q https://github.com/osTicket/osTicket/releases/download/v1.15.2/osTicket-v1.15.2.zip
```

2. Descomprimos el fichero descargado

```
unzip -q osTicket-v1.15.2.zip
```

3. Movemos la carpeta que contiene la aplicación al directorio raíz

```
mv upload/ /var/www/osticket
```

4. Borramos la carpeta scripts (no la vamos a utilizar)

```
rm -r scripts
```

5. Borramos el fichero zip (ya no lo necesitamos)

```
rm -r osTicket-v1.15.2.zip
```

6. Crearemos el archivo de configuración inicial de osTicket

```
cp /var/www/osticket/include/ost-sampleconfig.php /var/www/osticket/include/ost-config.php
```

7. Damos permiso de escritura al fichero de configuración de la aplicación

```
chown www-data: /var/www/osticket/include/ost-config.php
```

Base de datos

Vamos a crear la base de datos para que funcione correctamente con la aplicación

1. Conectamos con la base de datos con el usuario root y su contraseña

```
mysql -u root -p (introduciremos la contraseña del usuario root y pulsaremos intro)
```

2. Crearemos la Base de Datos con el nombre "osticket"

```
create database osticket charset utf8mb4 collate utf8mb4_unicode_ci;
```

3. Crearemos el usuario y contraseña de la Base de Datos (Sustituir las X por la contraseña deseada)

```
create user osticket@localhost identified by 'XXXXXXXXX';
```

4. Daremos los permisos necesarios al usuario sobre la Base de Datos

```
grant all privileges on osticket.* to osticket@localhost;
```



5. Cerraremos la conexión con la Base de Datos

```
exit
```

Servidor web

Vamos a configurar el servidor web para que funcione correctamente con la aplicación.

1. Creamos una configuración para el servicio web de osticket

```
nano /etc/apache2/sites-available/osticket.conf
```

2. El contenido del fichero será:

```
Alias /osticket /var/www/osticket
```

3. Cerramos el archivo guardando los cambios presionando "**Ctrl + X**" y presionando "**y**" + "**intro**".

4. Activamos la nueva configuración

```
a2ensite osticket.conf
```

5. Recargamos la configuración del servidor web

```
systemctl reload apache2
```

PHP

Instalamos las extensiones necesarias para que funcione correctamente la aplicación

1. Para la versión 7.3 (la que recomienda la aplicación)

```
apt install -y php7.3-apcu php7.3-gd php7.3-imap php7.3-intl php7.3-mbstring  
php7.3-xml
```

2. Reiniciamos el servidor web para que los cambios tengan efecto

```
systemctl reload apache2
```

Instalación web

La última fase de la instalación es configurar la aplicación a través de un explorador web donde nos permitirá crear el usuario administrador y nos pedirá los datos de la base de datos. Para poder acceder a esta configuración, abriremos un explorador web y buscaremos `http://dominio/osticket` o en su defecto `http://nombre-de-la-maquina/osticket`.

La primera página nos mostrará una serie de comprobaciones, si hemos seguido el manual, las tendremos todas correctas y haremos clic en "**Continue**".



Support Ticket System

Installing osTicket v1.15.2
Installation Guide — Get Professional Help — Contact Us

Thank You for Choosing osTicket!

We are delighted you have chosen osTicket for your customer support ticketing system!

The installer will guide you every step of the way in the installation process. You're minutes away from your awesome customer support system!

Prerequisites

Before we begin, we'll check your server configuration to make sure you meet the minimum requirements to run the latest version of osTicket.

Required:
These items are necessary in order to install and use osTicket.

- ✓ PHP v7.2 or greater — (7.3.27-1~deb10u4)
- ✓ MySQLi extension for PHP — **module loaded**

Recommended:
You can use osTicket without these, but you may not be able to use all features.

- ✓ Gdlib Extension
- ✓ PHP IMAP Extension — *Required for mail fetching*
- ✓ PHP XML Extension (for XML API)
- ✓ PHP XML-DOM Extension (for HTML email processing)
- ✓ PHP JSON Extension (faster performance)
- ✓ Mbstring Extension — recommended for all installations
- ✓ Phar Extension — recommended for plugins and language packs
- ✓ Intl Extension — recommended for improved localization
- ✓ APCu Extension — (faster performance)
- ✓ Zend OPcache Extension — (faster performance)

Continue >>

Need Help?

If you are looking for a greater level of support, we provide [professional installation services](#) and commercial support with guaranteed response times, and access to the core development team. We can also help customize osTicket or even add new features to the system to meet your unique needs. [Learn More!](#)

Figura 1. Lista de requerimientos del sistema

En la siguiente pagina nos dejará crear el usuario administrador, su contraseña y nos pedirá los datos de conexión de la base de datos. Una vez introducidos haremos clic en "**Install Now**". Datos requeridos:

System Settings

- Helpdesk Name (Ponemos el nombre de nuestra compañía)
- Default Email (Ponemos un correo de nuestra compañía)

Admin User

- First Name (Ponemos el nombre del usuario administrador)
- Last Name (Ponemos el apellido del usuario administrador)
- Email Address (Ponemos el mail del usuario administrador)
- Username (No existe, lo creamos ahora)



- Password (No existe, lo creamos ahora)
- Retype Password (Volvemos a poner el password)

Database Settings

- MySQL Table Prefix (lo dejamos tal y como está)
- MySQL Hostname (lo dejamos tal y como está)
- MySQL Database (nombre de la base de datos --> osticket)
- MySQL Username (usuario de la base de datos -->osticket)
- MySQL Password (la contraseña de la base de datos que pusimos -->XXXXXXXX)



Installing osTicket v1.15.2
Installation Guide — Get Professional Help — Contact Us

osTicket Basic Installation

Please fill out the information below to continue your osTicket installation. All fields are required.

System Settings

The URL of your helpdesk, its name, and the default system email address

Helpdesk URL:

Helpdesk Name:

Default Email:

Primary Language:

Admin User

Your primary administrator account - you can add more users later.

First Name:

Last Name:

Email Address:

Username:

Password:

Retype Password:

Database Settings

Database connection information

MySQL Table Prefix:

MySQL Hostname:

Database Settings

Database connection information

MySQL Table Prefix:

MySQL Hostname:

MySQL Database:

MySQL Username:

MySQL Password:

[Install Now](#)

Need Help? We provide [professional installation services](#) and commercial support. [Learn More!](#)

Figura 2. introducción de datos requerido por el sistema

El proceso de instalación tardará un momento y nos mostrará una última pagina donde nos informará del resultado exitoso de la operación y nos sugerirá que demos permiso al archivo de configuración de la aplicación.



Installing osTicket v1.15.2

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://ce2021042013001.dnssw.net/osticket/	Your Staff Control Panel: http://ce2021042013001.dnssw.net/osticket/scp
osTicket Forums: https://forum.osticket.com/	osTicket Documentation: https://docs.osticket.com/

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

What's Next?

Post-Install Setup: You can now log in to [Admin Panel](#) 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 [osTicket wiki](#)

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 More!](#)

Figura 3. Resultados de la configuración



1. Borraremos el instalador web de la aplicación

```
rm -rf /var/www/osticket/setup/
```

2. Daremos permisos al fichero de configuración

```
chmod 0644 /var/www/osticket/include/ost-config.php
```

Listo! Ya podremos acceder a nuestro servicio de **osTicket** usando la URL: <http://dominio/osticket>



Figura 4. Instalación finalizada

Para acceder al backend lo haremos a través de la misma URL pero añadiendo "/scp" al final (<http://dominio/osticket/scp>).

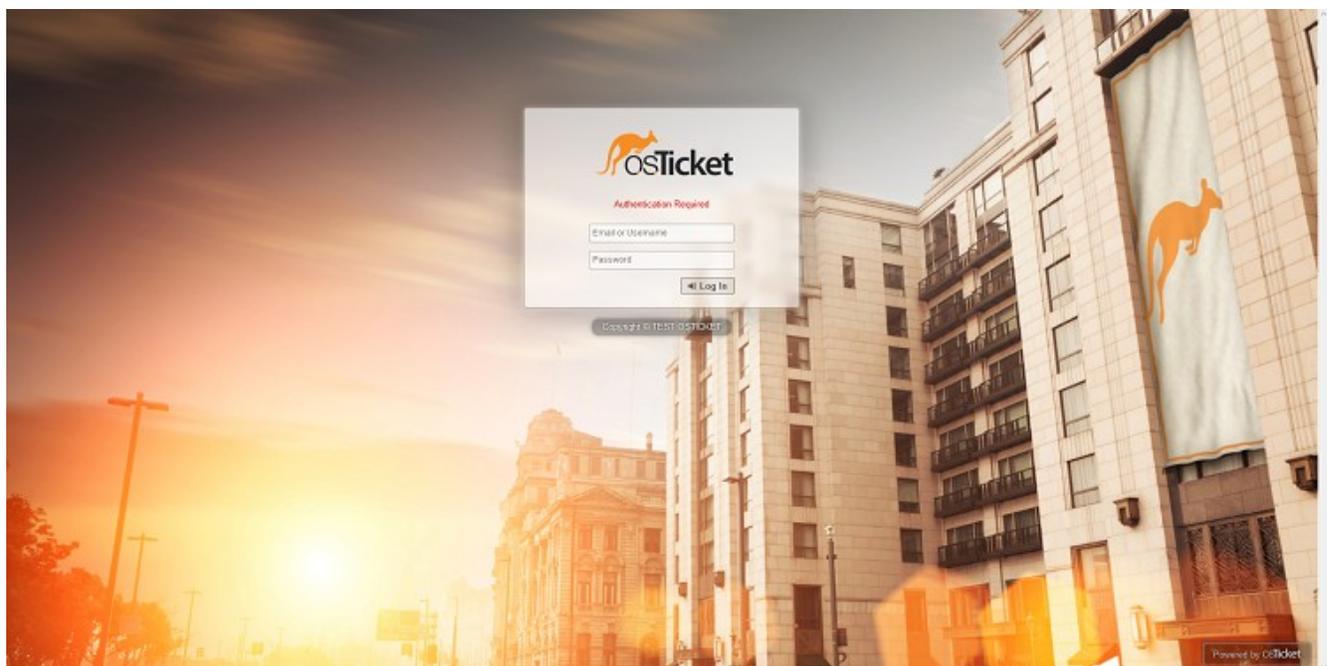


Figura 5. Inicio de sesión



Modificar el idioma (opcional)

Para poder modificar el idioma de la aplicación tenemos que descargar el fichero del idioma que nos interesa desde la página oficial de la aplicación, pasar el archivo por FTP y descomprimirlo en la ubicación correcta.

Creamos un usuario en el sistema para el FTP.

```
adduser testftp
```

(introducimos la contraseña y presionamos intro)

(repetimos la contraseña y presionamos intro)

(hacemos 5 intros, presionamos "y" e intro)

- Instalación de vsftpd desde los repositorios del sistema que utilizaremos.

```
sudo apt -y install vsftpd
```

- Configuramos el servicio de FTP modificando su fichero de configuración.

```
nano /etc/vsftpd.conf
```

- Modificamos:

```
...  
write_enable=YES  
...  
ssl_enable=YES  
...
```

- Cerramos el fichero con "**Ctrl + x**" y lo guardamos con "**y**" + **intro**.

- Reiniciamos el servicio para que las modificaciones tengan efecto

```
systemctl reload vsftpd
```

- Descargamos el paquete de idioma de la web oficial de [osTicket] (<https://osticket.com/download/>) haciendo clic en "**Language pack**", seleccionando el idioma (Spanish - Español) y haciendo clic en "**Download**".

- Pasamos por FTP el paquete de idioma al servidor con algún cliente FTP como Filezilla

- Descomprimos el paquete en el directorio correcto

```
unzip /home/testftp/osTicket-lang.zip -d /var/www/osticket/include/i18n/
```

- Entramos en el backend con la URL <http://dominio/osticket/scp>

- Usamos las credenciales del usuario administrador para entrar

- Hacemos clic en la pestaña "**settings**"

Welcome, Cristian. | Agent Panel | Profile | Log Out

Dashboard **Settings** Manage Emails Agents

Company System Tickets Tasks Agents Users Knowledgebase

System Settings and Preferences — osTicket (v1.14.6)

General Settings

Helpdesk Status: Online Offline

Helpdesk URL: [text field]

Helpdesk Name/Title: Helpdesk debian 10

Default Department: Support

Force HTTPS: Force all requests through HTTPS.

Collision Avoidance Duration: 3 minutes

Default Page Size: 25

Default Log Level: WARN

Purge Logs: After 12 months

Show Avatars: Show Avatars on thread view.

Enable Rich Text: Enable html in thread entries and email correspondence.

Allow System iFrame: [text field]

Embedded Domain Whitelist: youtube.com, dailymotion.com, vimeo.com, player.vi

ACL: [text field] Apply To: Disabled

Date and Time Options

Default Locale: Use Language Preference

Default Time Zone: Europe / Berlin Auto Detect

Date and Time Format: Locale Defaults

Default Schedule: Monday - Friday 8am - 5pm with U.S. Holidays

System Languages

Primary Language: **español (España) (Spanish (Spain))**

Secondary Languages: + Add a Language

Attachments Storage and Settings

Store Attachments: In the database

Agent Maximum File Size: 1 mb

Login required: Require login to view any attachments

Save Changes Reset Changes

Figura 6. Configuración de idioma

Buscamos la opción "Primary Language" y seleccionamos "español (españa)"

Bajamos al final de la página y hacemos clic en "Save Changes"

System Languages

Primary Language: español (España) (Spanish (Spain))

Secondary Languages: + Add a Language

Attachments Storage and Settings

Store Attachments: In the database

Agent Maximum File Size: 1 mb

Login required: Require login to view any attachments

Save Changes Reset Changes

Figura 7. Guardar cambios

Listo! Si cambiamos de pestaña o salimos, ya nos modifica el idioma.