



OTRS

Es un sistema de gestión de tickets y procesos, moderno y flexible, que permite a los profesionales de la gestión de servicios, de cualquier industria, mantenerse al día con el entorno empresarial actual orientado a resultados.

CARACTERÍSTICAS

- Acceso a través del navegador web.
- Base de conocimientos.
- Informes centralizados.
- Fácil Integración y Adaptación con programación.
- Monitorización automática de solicitudes.
- Auto-servicio.
- Permite Marca personalizada.

INSTALACIÓN

Instale la lista de aplicaciones requeridas.

```
apt-get update
```

```
apt-get install libdatetime-perl libcrypt-eksblowfish-perl libcrypt-ssleay-perl libgd-graph-perl  
libapache-dbi-perl libsoap-lite-perl libarchive-zip-perl libgd-text-perl libnet-dns-perl libpdf-api2-perl  
libauthen-ntlm-perl libdbd-odbc-perl libjson-xs-perl libyaml-libyaml-perl libxml-libxml-perl  
libencode-hanextra-perl libxml-libxslt-perl libpdf-api2-simple-perl libmail-imapclient-perl libtemplate-  
perl libtext-csv-xs-perl libdbd-pg-perl libapache2-mod-perl2 libtemplate-perl libnet-dns-perl libnet-  
ldap-perl libio-socket-ssl-perl libmoo-perl libdbd-mysql-perl
```

Instale el servicio de base de datos MariaDB.

```
apt-get install mariadb-server
```

Cree un archivo de configuración de MariaDB.

```
vi /etc/mysql/mariadb.conf.d/50-otrs.cnf
```

Aquí está el contenido del archivo.

```
[mysqld]  
max_allowed_packet=64M  
query_cache_size=36M  
innodb_log_file_size=256M
```

Reinicie el servicio MariaDB.

```
service mariadb restart
```



Acceda a la línea de comandos del servicio MariaDB.

```
mysql -u root -p
```

Cree una base de datos llamada OTRS.

```
CREATE DATABASE otrs DEFAULT CHARACTER SET utf8 COLLATE utf8_general_ci;
```

Otorgue al usuario de MySQL llamado OTRS permiso sobre la base de datos llamada OTRS.

En nuestro ejemplo, la contraseña kamisma123 se configuró para el usuario de MySQL llamado OTRS.

```
GRANT ALL PRIVILEGES ON otrs.* TO otrs@localhost IDENTIFIED BY 'kamisama123'; quit;
```

Instale el servidor web Apache con soporte PERL.

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

Habilite los módulos de Apache necesarios.

```
a2enmod perl
```

```
a2enmod headers
```

```
a2enmod deflate
```

```
a2enmod filter
```

Reinicie el servicio Apache.

```
service apache2 restart
```

Cree una cuenta de usuario para el sistema OTRS.

```
useradd -d /opt/otrs -c 'OTRS user' otrs
```

```
usermod -aG www-data otrs
```

Descargue e instale la aplicación OTRS.

```
mkdir /downloads
```

```
cd /downloads
```

```
wget http://ftp.otrs.org/pub/otrs/otrs-6.0.29.tar.bz2
```

```
tar -jxvf otrs-6.0.29.tar.bz2
```

```
mv otrs-6.0.29 /opt/otrs
```

Verifique si se instalaron todos los módulos PERL requeridos.

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

Debe reflejarse de la siguiente manera:

```
o Apache::DBI.....ok (v1.12)
o Apache2::Reload.....ok (v0.13)
o Archive::Tar.....ok (v2.32)
o Archive::Zip.....ok (v1.67)
o Crypt::Eksblowfish::Bcrypt.....ok (v0.009)
o Date::Format.....ok (v2.24)
o DateTime.....ok (v1.51)
  o DateTime::TimeZone.....ok (v2.38)
o DBI.....ok (v1.643)
o DBD::mysql.....ok (v4.050)
o DBD::ODBC.....ok (v1.61)
o DBD::Oracle.....Not installed! (optional - Required to connect to a
o DBD::Pg.....ok (v3.10.4)
o Digest::SHA.....ok (v6.02)
o Encode::HanExtra.....ok (v0.23)
o IO::Socket::SSL.....ok (v2.067)
o JSON::XS.....ok (v4.02)
o List::Util::XS.....ok (v1.50)
o LWP::UserAgent.....ok (v6.26)
o Mail::IMAPClient.....ok (v3.42)
  o IO::Socket::SSL.....ok (v2.067)
  o Authen::SASL.....ok (v2.16)
  o Authen::NTLM.....ok (v1.09)
o ModPerl::Util.....ok (v2.000011)
o Moo.....ok (v2.003006)
o Net::DNS.....ok (v1.22)
o Net::LDAP.....ok (v0.66)
o Net::SMTP.....ok (v3.11)
o Template.....ok (v2.27)
o Template::Stash::XS.....ok (undef)
o Text::CSV_XS.....ok (v1.41)
o Time::HiRes.....ok (v1.9760)
o XML::LibXML.....ok (v2.0134)
o XML::LibXSLT.....ok (v1.99)
o XML::Parser.....ok (v2.46)
o YAML::XS.....ok (v0.81)
```

Copy to Clipboard

Figura 1. salida del comando

Cree un nuevo archivo de configuración de OTRS.

`cp /opt/otrs/Kernel/Config.pm.dist /opt/otrs/Kernel/Config.pm`

Edite el archivo de configuración de OTRS.

```
vi /opt/otrs/Kernel/Config.pm
```

Ingrese a la configuración de la base de datos.

```
$Self->{DatabaseHost} = '127.0.0.1';
```

```
$Self->{Database} = 'otrs';
```

```
$Self->{DatabaseUser} = 'otrs';
```

```
$Self->{DatabasePw} = 'kamisama123';
```

Edite el script de configuración de OTRS.

```
vi /opt/otrs/scripts/apache2-perl-startup.pl
```

Localice y habilite la configuración de MySQL.

```
use DBD::mysql ();
```

```
use Kernel::System::DB::mysql;
```

```
use strict;
use warnings;
$ENV{MOD_PERL} =~ /mod_perl/ || die "MOD_PERL not used!";
BEGIN {
    if ( !-e $0 || -d $0 ) {
    }
}
use Apache2::RequestRec ();
use ModPerl::Util ();
use lib "/opt/otrs/";
use lib "/opt/otrs/Kernel/cpan-lib";
use lib "/opt/otrs/Custom";
use CGI ();
CGI->compile(':cgi');
use CGI::Carp ();
use Apache::DBI ();
eval { require Net::DNS };
use DateTime ();
use Template ();
use Encode qw(:all);
1;
```

Figura 2. Archivo, antes de la configuración.

```
use strict;
use warnings;
$ENV{MOD_PERL} =~ /mod_perl/ || die "MOD_PERL not used!";
BEGIN {
    if ( !-e $0 || -d $0 ) {
    }
}
use Apache2::RequestRec ();
use ModPerl::Util      ();
use lib "/opt/otrs/";
use lib "/opt/otrs/Kernel/cpan-lib";
use lib "/opt/otrs/Custom";
use CGI ();
CGI->compile(':cgi');
use CGI::Carp ();
use Apache::DBI ();
use DBD::mysql ();
use Kernel::System::DB::mysql;
eval { require Net::DNS };
use DateTime ();
use Template ();
use Encode qw(:all);
1;
```

Figura 3. Archivo, después de la configuración

Establezca el permiso de archivo correcto en el directorio OTRS.

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

Verifique el permiso del directorio.

```
ls -la /opt/otrs/
```

Se debe visualizar lo siguiente:

```
drwxr-xr-x  9 otrs www-data  4096 Jul  6 23:00 .
drwxr-xr-x  3 root root      4096 Sep 11 14:02 ..
-rw-rw----  1 otrs www-data 472837 Jul  6 23:00 ARCHIVE
-rw-rw----  1 otrs www-data  4056 Jul  6 22:34 AUTHORS.md
-rw-rw----  1 otrs www-data  1388 Mar 24 14:50 .bash_completion
drwxrwsr-x  4 otrs www-data  4096 Jul  6 22:59 bin
-rw-rw----  1 otrs www-data 904291 Jul  6 22:59 CHANGES.md
-rw-rw----  1 otrs www-data   70 Mar 24 16:18 CONTRIBUTING.md
-rw-rw----  1 otrs www-data 35149 Sep 14 2018 COPYING
-rw-rw----  1 otrs www-data 15891 Jul  6 22:59 COPYING-Third-Party
drwxrwsr-x  2 otrs www-data  4096 Jul  6 22:34 Custom
drwxrwsr-x  3 otrs www-data  4096 Mar 24 16:18 doc
-rw-rw----  1 otrs www-data  1125 Mar 24 14:50 .fetchmailrc.dist
drwxrwsr-x  3 otrs www-data  4096 Jul  6 22:34 i18n
-rw-rw----  1 otrs www-data   141 Jul  6 22:59 INSTALL.md
drwxrwsr-x 10 otrs www-data  4096 Sep 11 14:52 Kernel
-rw-rw----  1 otrs www-data  1616 Jul  6 22:34 .mailfilter.dist
-rw-rw----  1 otrs www-data  1914 Mar 24 16:18 .procmailrc.dist
-rw-rw----  1 otrs www-data  2678 Jul  6 22:59 README.md
-rw-rw----  1 otrs www-data   158 Jul  6 23:00 RELEASE
drwxrwsr-x  8 otrs www-data  4096 Sep 11 15:11 scripts
-rw-rw----  1 otrs www-data  3646 Apr  8 18:39 SECURITY.md
-rw-rw----  1 otrs www-data   133 Jul  6 22:59 UPDATING.md
drwxrwsr-x 13 otrs www-data  4096 Jul  6 23:00 var
```

Figura 4. Salida del comando.

Habilite la aplicación OTRS como un host virtual de Apache.

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

Verifique si se instalaron todos los módulos requeridos.

```
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
```

Reinicie el servicio Apache.

```
service apache2 restart
```

INSTALADOR WEB

Abra su navegador e ingrese la dirección IP de su servidor web más `/otrs/installer.pl`.

En nuestro ejemplo, se ingresó la siguiente URL en el navegador:

• `http://192.168.0.10/otrs/installer.pl`

Se debe presentar la interfaz de instalación web de OTRS.

Haga clic en el botón Siguiente y acepte el acuerdo de licencia.



Figura 5. Acuerdo de licencia

Seleccione el tipo de base de datos MySQL.

Seleccione la opción para utilizar una base de datos existente.

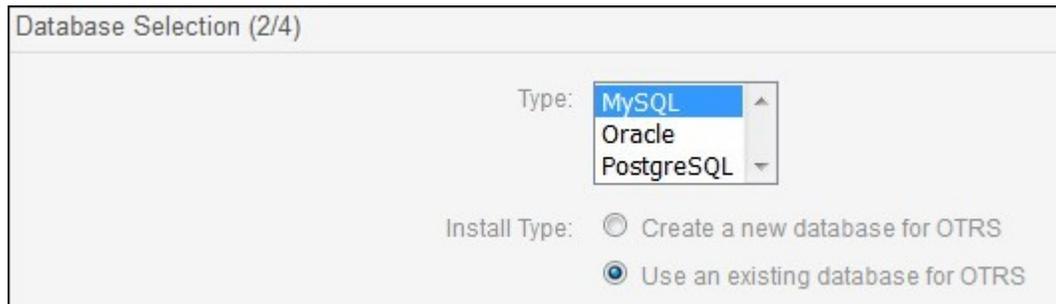


Figura 6. Selección de base de datos

Ingrese la información requerida para conectarse a la base de datos de OTRS.

- Usuario: otrs
- Contraseña: kamisama123
- Host: 127.0.0.1
- Nombre de la base de datos: otrs

Configure MySQL (2/4)

User:

Password:

Enter the password for the database user.

Host:

Database name:

Result of database check

✓ Database check successful.

Figura 7. Introducción de datos

Espere a que finalice la instalación de OTRS.

Create Database (2/4)

- ✓ Processing otrs-schema
- ✓ Processing otrs-initial_insert
- ✓ Processing post statements

Database setup successful!

Next

Figura 8. Instalación correcta

Ingrese la información para identificar a su empresa.

System Settings (3/4)

SystemID:

The identifier of the system. Each ticket number and each HTTP session ID contain this number.

System FQDN:

Fully qualified domain name of your system.

AdminEmail:

Email address of the system administrator.

Organization:

Log

LogModule:

Log backend to use.

Webfrontend

Default language:

Default language.

CheckMXRecord:

Figura 9. Identificación de la empresa

Omita la configuración del correo electrónico.

Mail Configuration (3/4)

Configure Outbound Mail

Outbound mail type: **Sendmail** ▼
Select outbound mail type.

Outbound mail port: **25**
Select outbound mail port.

Configure Inbound Mail

Inbound mail type: **IMAP** ▼
Select inbound mail type.

Inbound mail host:
Inbound mail host.

Inbound mail user:
User for inbound mail.

Inbound mail password:
Password for inbound mail.

or

Figura 10. Configuración de correo

Espera a que finalice la instalación de OTRS y tome nota de la contraseña que se muestra.

Finished (4/4)

Start page: <http://127.0.0.1/otrs/index.pl>

User: **root@localhost**

Password: **yK410lwRxglOokwl**

((enjoy))
Your OTRS Team

Figura 11. Procesos de instalación y configuración finalizados

Preparar las tareas programadas para ejecutar.

```
cd /opt/otrs/var/cron
```

```
for foo in *.dist; do cp $foo `basename $foo .dist`; done
```

Después de finalizar la instalación, inicie el servicio OTRS.

```
su - otrs -c "/opt/otrs/bin/otrs.Daemon.pl start"
```

```
su - otrs -c "/opt/otrs/bin/Cron.sh start"
```

¡Felicidades! La instalación de OTRS se completó con éxito.

ACCESO AL PANEL

Abra su navegador e ingrese la dirección IP de su servidor web más **/otrs/** .

En nuestro ejemplo, se ingresó la siguiente URL en el navegador:

- [http://192.168.0.10 /otrs/](http://192.168.0.10/otrs/)

Se debe presentar la interfaz web de OTRS.

The image shows a screenshot of the OTRS Community Edition login interface. At the top, the text '((OTRS)) Community Edition' is displayed. Below this, there is a light gray rectangular box containing the login form. The form consists of three vertically stacked input fields: the top one is labeled 'Username', the middle one is labeled 'Password', and the bottom one is a button labeled 'Login'.

Figura 12. Inicio de sesión

En la pantalla de inicio de sesión, use el nombre de usuario predeterminado y la contraseña que anotó.

- Nombre de usuario predeterminado: root@localhost
- Contraseña: yK410lwRxglOokwl

Después de un inicio de sesión exitoso, será enviado al Panel de OTRS.



Dashboard Customers Calendar Tickets Reports Admin

Don't use the Superuser account to work with OTRS 6! Create new Agents and work with these accounts instead. →

Please select a time zone in your preferences and confirm it by clicking the save button. →

Reminder Tickets

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Escalated Tickets

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

New Tickets

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | All tickets (1)

TICKET#	AGE	TITLE
★ 2015071510123456	16 m	Welcome to OTRS!

Open Tickets

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Ticket Queue Overview

QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTAL
Raw	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	

Settings

7 Day Stats

Created Closed

Upcoming Events

none

OTRS News

- Security Advisory 2019-09: Security Up...
- Security Advisory 2019-08: Security Up...
- Release Notes: OTRS 6 Patch Level 19
- Release Notes: OTRS 5s Patch Level 36
- Release Notes: OTRS FAQ 6 Patch Leve...
- Release Notes: OTRS FAQ 5 Patch Leve...

Figura 13. Interfaz gráfica de OTRS

¡Felicidades! La instalación de OTRS se completó con éxito.