

- osTicket
 - Tutoriales
 - Creación de MV en Proxmox
 - Usuario Sistema Operativo
 - Instalación
 - Instalación de dependencias
 - Configuración segura de la BBDD
 - Creación de tablas y usuario (MariaDB)
 - Descargamos osTicket
 - Configuración gráfica

osTicket

Tutoriales

Tutorial de uso y explotación de osTicket.

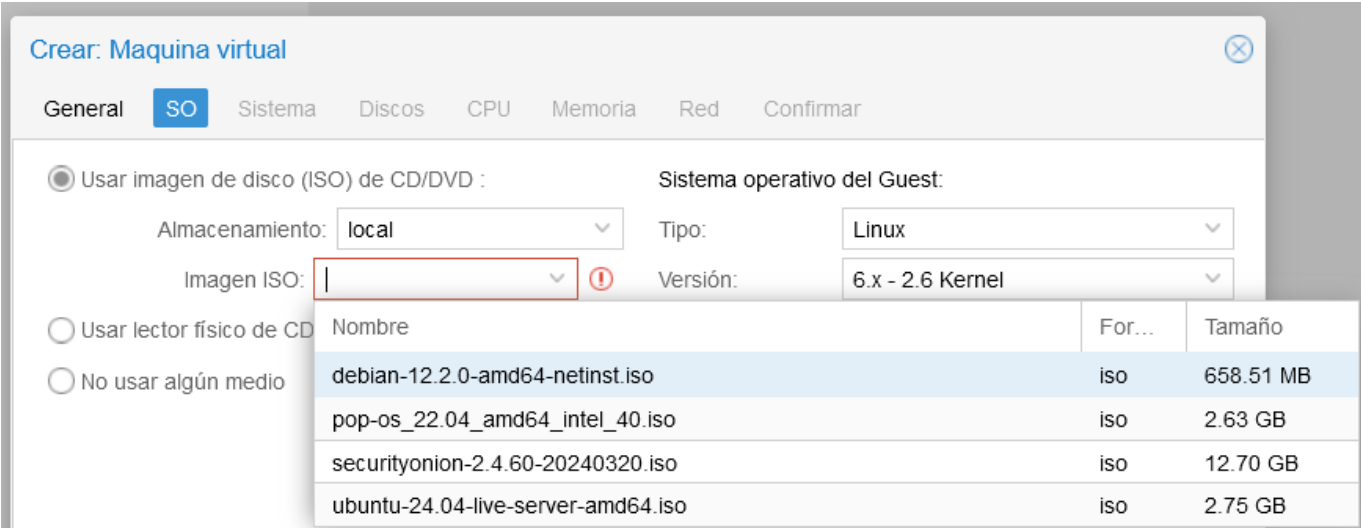
https://www.youtube.com/@osTicket_tutorials/videos

Aplicación para administrar desde el móvil.

https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.osticket.admin&hl=es_PE

Creación de MV en Proxmox

Tomamos como base Debian-12.2.0



Usuario Sistema Operativo

No tiene clave de root.

Usua: cifpsoporte Pass: 2324Ceuta

Instalación

Instalación de dependencias

Preparación de entorno del S.O. para la instalación de osTicket.

```
sudo apt update
sudo apt upgrade
cd ~
touch ~/.Xauthority
sudo apt install -y apache2 php8.2 mariadb-server
sudo apt install -y php-zip
sudo apt-get install -y php-mysqli php-gd php-imap php-xml php-dom php-json php-
mbstring php-phar php-intl php-apcu php-opcache
sudo systemctl restart apache2
```

Configuración segura de la BBDD

```
sudo mysql_secure_installation
```

Creación de tablas y usuario (MariaDB)

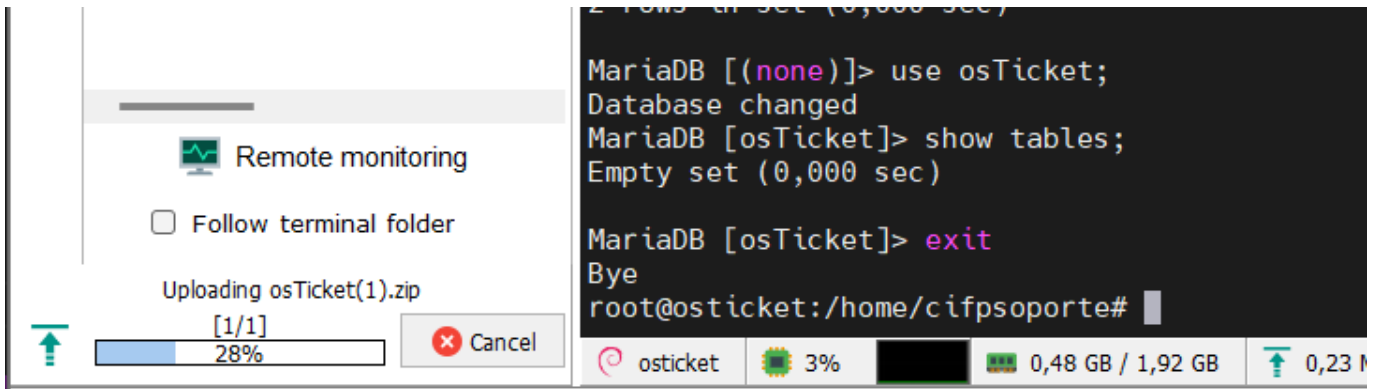
```
sudo su
mysql -u root

create database osTicket;
create user osTicket;
set password for 'osTicket' = password('osTicket');
grant all privileges on osTicket.* to 'osTicket'@'%';
flush privileges;
```

Descargamos osTicket

Por políticas de empresa hay que descargar osTicket desde la web del fabricante. Así que a través de un navegador web, descargamos el paquete y nos lo subimos a la carpeta /home/cifpsoporte, para posteriormente descomprimir, copiar el archivo de idioma y copiar los archivos /var/www/html/osticket.

<https://osticket.com/download/>



Una vez descargado en la carpeta `/home/cifpsoporte` iniciamos el proceso de instalación.

```

root@osticket:/home/cifpsoporte# sudo apt install unzip
root@osticket:/home/cifpsoporte# unzip osTicket.zip -d osTicket
Archive:  osTicket.zip
  inflating: osTicket/osTicket-v1.18.1.zip
  inflating: osTicket/es_ES.phar
root@osticket:/home/cifpsoporte# ls
osTicket  osTicket.zip
root@osticket:/home/cifpsoporte# cd osTicket
root@osticket:/home/cifpsoporte/osTicket# unzip osTicket-v1.18.1.zip -d ./osTicket

// Archivo de idioma
root@osticket:/home/cifpsoporte/osTicket# mv es_ES.phar
./osTicket/upload/include/i18n/

// Movemos las carpetas a /var/www/html/osTicket
root@osticket:/home/cifpsoporte/osTicket# cd osTicket
root@osticket:/home/cifpsoporte/osTicket/osTicket# mkdir /var/www/html/osTicket
root@osticket:/home/cifpsoporte/osTicket/osTicket# cp -r ./*
/var/www/html/osTicket/
root@osticket:/home/cifpsoporte/osTicket/osTicket# ls /var/www/html/osTicket/
scripts  upload

// Copiamos archivos de configuración
root@osticket:/var/www/html/osTicket/upload/include# cp
/var/www/html/osTicket/upload/include/ost-sampleconfig.php
/var/www/html/osTicket/upload/include/ost-config.php
root@osticket:/var/www/html/osTicket/upload/include# chmod 0666
/var/www/html/osTicket/upload/include/ost-config.php

```

Configuración gráfica

Desde un navegador configuramos el resto de la instalación

<http://192.168.1.143/osTicket/upload/setup/>

[Guía de instalación](#) — [Obtén ayuda](#)

Gracias por elegir osTicket!

Nos complace que haya elegido osTicket para su sistema de Tickets de atención al cliente!

el programa de instalación le guiará a lo largo de todo el proceso de instalación. ¡Estás a unos minutos de conseguir tu increíble sistema de soporte!

Prerrequisitos

Antes de empezar comprobaremos que la configuración del servidor para asegurarnos que usted reúne los requisitos mínimos para ejecutar la última versión de osTicket.

Requerido:

Estos elementos son necesarios para instalar y usar osTicket.

- ✓ PHP v8.0 o mayor — (8.2.18)
- ✓ Extensión MySQLi para PHP — **Módulo cargado**

Recomendado:


Puedes usar osTicket sin ésto. Pero no podrá utilizar todas las funciones.

- ✓ Gdlib Extensión
- ✓ PHP IMAP Extensión — *Necesario para la recuperación del correo electrónico*
- ✓ PHP XML Extensión (para XML API)
- ✓ PHP XML-DOM Extensión (para el procesamiento de correo electrónico HTML)
- ✓ PHP JSON Extensión (rendimiento más rápido)
- ✓ Mbstring Extensión — recomendado para todas las instalaciones
- ✓ Phar Extensión — se recomienda para los paquetes de plugins y lenguaje
- ✓ Intl Extensión — recomendado para mejor localización
- ✓ APCu Extensión — (rendimiento más rápido)
- ✓ Zend OPcache Extensión — (rendimiento más rápido)

[Continuar >>](#)

osTicket instalación básica

Por favor llene la siguiente información para continuar con la instalación de osTicket. Todos los campos son obligatorios.

 **Ajustes del sistema**

La URL de tu sistema de soporte, su nombre y la dirección de correo electrónico de sistema por defecto

URL del Sistema de Soporte:

http://192.168.1.143/osTicket/upload/

Nombre del Sistema de Soporte:

CIFP Nº1 Ceuta INCIDENCIAS

?

Correo electrónico por defecto:

incidencias@cifpceuta.es


?

Idioma principal:

español (España)

▼

?

 **Usuario admin**

Tu cuenta de administrador principal - usted puede agregar más usuarios más adelante.

Nombre (s):

Administrador

?

Apellido (s):

Administrador

?

Correo Electrónico:

soporte@cifpceuta.es

?


Nombre de usuario:

root

?

Contraseña:


●●●●●●●●



?

Vuelva a escribir la contraseña:

●●●●●●●●




?

Admin: root

Passw: 2324Ceuta

5 / 7



Configuración de base de datos

Información de conexión de base de datos

Prefijo de Tabla MySQL:

ost_?

Servidor MySQL:

localhost?

Base de Datos MySQL:

osTicket?

Nombre de usuario de MySQL:

osTicket?

Contraseña MySQL:

●●●●●●●●? ?

Los datos de conexión de la BBDD deben coincidir con los que hemos puesto durante la creacion de usuarios y BBDD en el apartado de MariaDB

- Base de datos: osTicket

Nombre usuario: osTicket

Password: osTicket



¡Felicidades!

La instalación de osTicket se ha completado con éxito. El siguiente paso es configurar completamente su nuevo sistema de boleto de apoyo para su uso, pero antes de llegar a tomemos un minuto para limpieza.

Permisos del archivo de configuración:

Cambia los permisos de `ost-config.php` para eliminar el acceso de escritura como se muestra a continuación.

- **CLI:**
`chmod 0644 include/ost-config.php`
- **Windows PowerShell:**
`icacls include\ost-config.php /reset`
- **FTP:**
Usando WS_FTP usted podría eliminar el acceso de escritura haciendo clic en el archivo `chmod`
- **Cpanel:**
Haga clic en el archivo, seleccione Cambiar permiso y luego quitar el acceso de escritura.

A continuación, encontrará algunos enlaces útiles con respecto a su instalación.

Tu URL de osTicket:

<http://192.168.16.152/osTicket/upload/>

Su Panel de Control personal:

<http://192.168.16.152/osTicket/upload/scp>

osTicket Foros:

<https://forum.osticket.com/>

Documentación osTicket:

<https://docs.osticket.com/>

PS: ¡No solo hacemos felices a los clientes, sino que hacemos clientes felices!

En la parte inferior tenemos las URL de la generación y gestión de tickets.

Y por último eliminamos los permisos del fichero `ost-config.php` y renombramos la carpeta `setup` por motivos de seguridad.

```
root@osticket:/var/www/html/osTicket/upload/include# chmod 0644
/var/www/html/osTicket/upload/include/ost-config.php
root@osticket:/home/cifpsoporte# mv /var/www/html/osTicket/upload/setup/
/var/www/html/osTicket/upload/setup.seg
```