

Day 24 -osTicket Setup

osTicket Setup

Procedo con la creazione di un nuovo server con le seguenti caratteristiche:



Cloud Compute - Shared CPU

Virtual machines for apps with bursty performance, e.g. low traffic websites, blogs, CMS, dev/test environments, and small databases.



Toronto

Canada



Windows Standard

2022 x64 \$14.00/mo



Virtual Private Cloud 2.0 Free

If you have VPCs in this region, you can select one below. Otherwise a default VPC will be created. An IP is provided, but you may set a...

[Learn more](#)



IPv6 Free

If checked, an IPv6 address will be assigned to the instance.

AMD High Performance ?

Intel High Performance ?

High Frequency ?

Regular Cloud Compute ?



osTicket


2048.00 MB Regular Cloud Compute



Toronto



Installing

Name	Cores	Memory	Storage	Bandwidth	Price
 55 GB SSD	1 vCPU	2 GB	55 GB SSD	2 TB	\$24/month \$0.014/hour

osTicket Setup

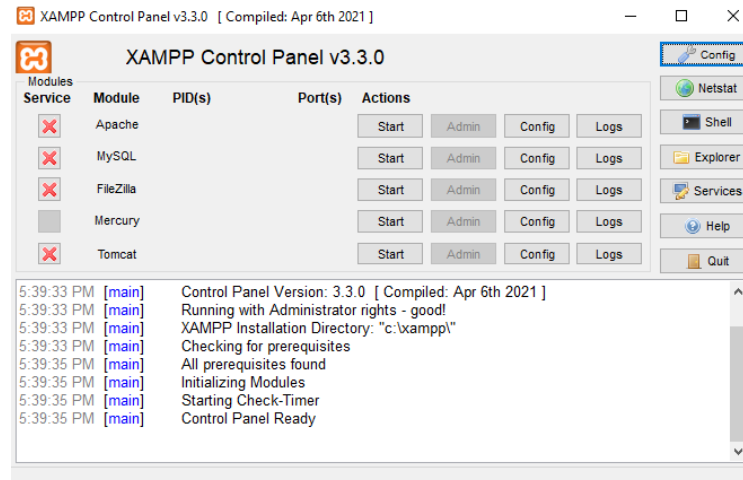
Aggiungiamo a questo server le regole del firewall aggiunte al **Server ELK** in precedenza:

Firewall (Manage)

Firewall

c4233d71-70e4-440e-b073-ddbbe854ce6b: SOC Analyst

Su questo **osTicket Server** installeremo un web server (**XAMPP**) che servirà ad ospitare il nostro sistema di ticketing.



osTicket Setup

Nella cartella di **Xampp** modifichiamo il file **properties**:

```
apache_root_directory=/xampp/apache  
apache_htdocs_directory=C:\xampp\htdocs  
apache_domainname=137 [REDACTED]  
apache_configuration_directory=C:\xampp/apache/conf
```

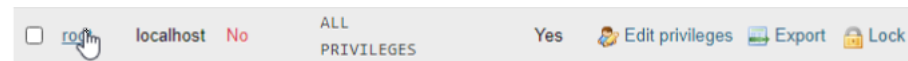
Lo scopo è sempre quello di indicare l'indirizzo IP pubblico in modo che il SOC analyst possa accedere a tale sistema da remoto, solo lui tramite le regole del firewall, completeremo ciò proprio con una regola per le connessioni inbound su **Windows Defender**.

Andrò su Advanced Settings->Inbound Rules->New Rule , da qui si aprirà un tab dove selezionerò Port, poi seleziono TCP e specifico '80' e '443' come local port, da lì clicco su next fino alla schermata dove darò il nome alla regola.

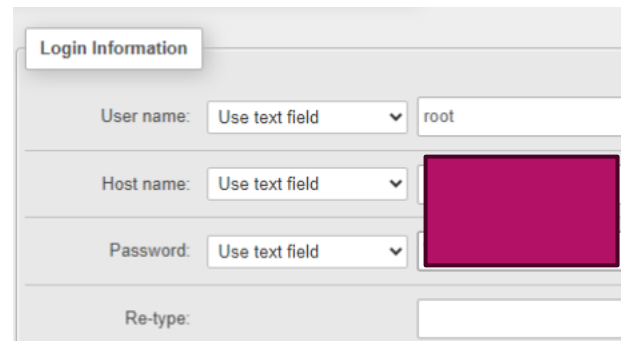
Inbound Rules			
Name	Group	Profile	Enabled
inbound 80,443		All	Yes

osTicket Setup

Avviamo sia **Apache** che **Mysql** su **Xampp**, clicchiamo su Admin del servizio di Apache ed accediamo al 'phpmyadmin'. Andiamo su 'User Accounts' e selezioniamo questo utente 'root':



Da lì andiamo su 'Login Information', inserisco i seguenti dati e clicco su Go in basso a dx:

A screenshot of the 'Login Information' form in phpMyAdmin. The form has four rows: 'User name' with a dropdown set to 'root', 'Host name' with a dropdown set to 'localhost', 'Password' with a dropdown set to 'root', and 'Re-type' with a text input field. A red box highlights the 'Host name' dropdown.

osTicket Setup

Ritorniamo nella cartella di **Xampp** e modifichiamo il file **config.inc.php** , creo anche una copia di questo secondo file per backup:

```
/* Bind to the localhost ipv4 address and tcp */  
$cfg['Servers'][$i]['host'] = '137[REDACTED]';  
$cfg['Servers'][$i]['connect_type'] = 'tcp';
```

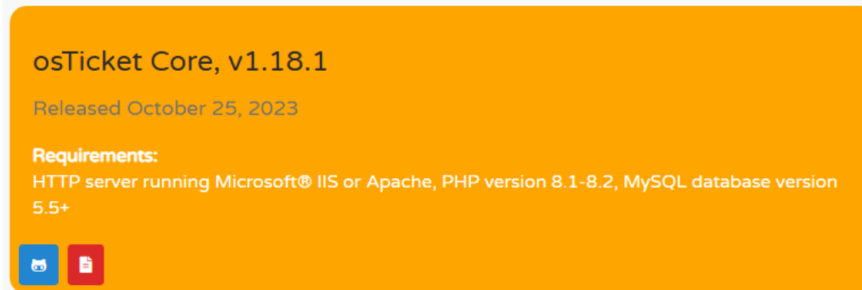
Aggiungerò la password di login della slide precedente nello stesso file nella sezione 'Authentication type and info', dalla sezione 'User Accounts' di phpmyadmin inseriamo le stesse informazioni di login di 'root' anche per l'utente 'pma'.

Ritorniamo sul file di configurazione di phpmyadmin ed aggiorniamo anche lì la password di 'pma':

```
/* User for advanced features */  
$cfg['Servers'][$i]['controluser'] = 'pma';  
$cfg['Servers'][$i]['controlpass'] = '[REDACTED]';
```

osTicket Setup

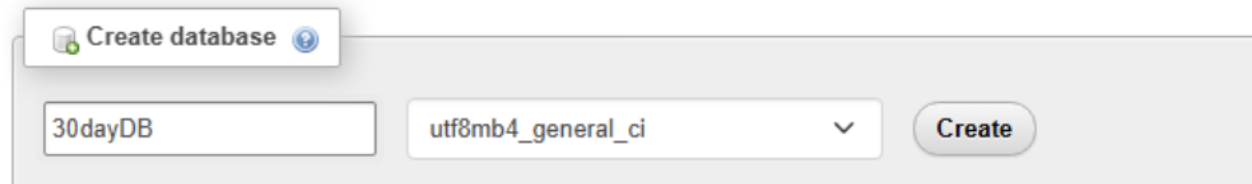
Ora installiamo **osTicket** , sul sito clicchiamo su 'Self-Hosted' -> Open Source -> Download:



Una volta scaricato il file estraiamo il contenuto, creiamo una nuova cartella per osTicket in htdocs (nella cartella di **Xampp**) e incolliamo lì il contenuto di quanto scaricato.

Fatto ciò dal browser digitiamo <ip os server>/osTicket/upload per cominciare il setup di osTicket, clicchiamo su 'Continue' e ci verrà comunicato che manca il file di configurazione, andiamo nel path htdocs->osticket->upload->include e rinominiamo il file ost-sampleconfig in ost-config.

Prima di procedere con l'installazione dobbiamo creare un database per **osTicket** per cui torniamo su <ip os server>/phpmyadmin clicchiamo su New:




osTicket Setup

Vado su 'user accounts' poi sull'account 'root' settato prima, vado sul tab 'Database' seleziono quello appena creato '30DayDB' e assegno a root tutti i privilegi su tale db.

Procedo con l'installazione su osTicket inserendo i dati richiesti.

osTicket Basic Installation

Please fill out the information below to continue your osTicket installation.

 **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:

MySQL Database:

MySQL Username:

MySQL Password:

osTicket Setup

Installazione effettuata con successo!
Ora bisogna configurare i permessi sui file di **osTicket**, andiamo sul path del file di configurazione e lanciamo il comando come indicato nella schermata di osTicket.



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://](#)

Your Staff Control Panel:



Installing osTicket v1.18.1

[Installation Guide](#) — [Get Professional Help](#) — [Contact Us](#)

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](#)

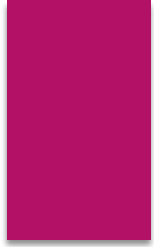
Commercial Support Available: Don't let technical problems impact your osTicket implementation. Get guidance and hands-on expertise to address unique challenges and make sure your osTicket runs smoothly, efficiently, and securely. [Learn More!](#)

Administrator: Windows PowerShell

```
Windows PowerShell
Copyright (C) Microsoft Corporation. All rights reserved.

Install the latest PowerShell for new features and improvements! https://aka.ms/PSWindows

PS C:\Users\Administrator> cd C:\xampp\htdocs\osticket\upload\include
PS C:\xampp\htdocs\osticket\upload\include> icacls .\ost-config.php /reset
processed file: .\ost-config.php
Successfully processed 1 files; Failed processing 0 files
```



Proviamo ad accedere «da remoto» alla pagina di accesso per lo staff usando le credenziali di admin prima settate. Da 'Admin Panel' in alto a dx possiamo modificare il nome dell'Help Desk, dell'Url e altre info, possiamo creare nuovi Agent e Users.

- **Agents** = Staff che gestisce i ticket.
- **Clients** = Organizzazioni o clienti con cui l'organizzazione ha relazioni formali di supporto.
- **Users** = Utenti finali che richiedono assistenza tramite i ticket.

In **osTicket**, queste categorie aiutano a separare le funzioni e i permessi in modo che ogni ruolo abbia accesso solo alle informazioni e funzioni rilevanti per le proprie attività.

←

→

↺

Non sicuro

/upload/scp/

🔒

☆


🔖

📄

⌵

Ⓜ

⋮



Welcome, **John**. | [Admin Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Dashboard

Users

Tasks

Tickets

Knowledgebase

Open ▾

My Tickets ▾

Closed ▾

Search ▾

New Ticket

[advanced] ⓘ

Sort ▾

Open ⚙

▾

▾

	Ticket ▴ ▾	Last Updated ▴ ▾	Subject ▴ ▾	From ▴ ▾	Priority ▴ ▾	Assigned To ▴ ▾
<input type="checkbox"/>	203990	10/09/24 10:06:41	osTicket Installed!	osTicket Team		

Select:

All

None

Toggle

Page: [1] [Export](#) ⓘ

Showing 1 - 1 of about 1

Copyright © 2006-2024 JohnDoe-Support All Rights Reserved