

# MAIAN SUPPORT

SISTEMA DE SOPORTE DE TICKETS PHP

Jorge Benavente Blanco

# Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
Qué es Maian Suppport? .....	3
2. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE MAIAN SUPPORT .....	3
Instalación de Maian Support .....	3
Instalar la pila LAMP en Debian 11 Bullseye.....	3
¿Qué es la pila LAMP en Linux?.....	3
¿Qué funciones tienen los componentes de la pila LAMP?.....	4
Configurar el archivo php.ini.....	5
Descargar Maian Support y crear y configurar la base de datos .....	5
Crear y editar el fichero de conexión para la base de datos.....	7
Acceso a la carpeta de instalación desde el cliente.....	8
Configurar el servidor SMPT y el correo electrónico .....	10
3. Funcionalidades básicas del sistema de tickets .....	11
4. WEBGRAFÍA .....	14

# 1. INTRODUCCIÓN

## Qué es Maian Support?

**Maian Support** es un **sistema de soporte de tickets PHP**.

Esto es un **sistema de gestión de incidencias** para las empresas y usuarios.

**Se utiliza comúnmente en el servicio al cliente y en el soporte técnico**

**Funciona** mediante la creación de un ticket con número de seguimiento para cada solicitud.

Los tickets pueden ser enviados a través de una variedad de canales, como correo electrónico, chat en vivo, teléfono, redes sociales, entre otros.

Una vez que se crea el ticket, el sistema lo **asigna automáticamente** a un **agente o equipo de soporte**, quien se encarga de resolver el problema o responder la pregunta del cliente.

**Maian Support** debería ejecutarse **en cualquier servidor web PHP 7.0** con soporte de openssl o de mcrypt.

# 2. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE MAIAN SUPPORT

## Instalación de Maian Support

### Instalar la pila LAMP en Debian 11 Bullseye

Lo primero que debemos hacer es instalar la pila LAMP en el servidor.

### ¿Qué es la pila LAMP en Linux?

La pila LAMP es un **acrónimo** que se refiere a un conjunto de software de **código abierto** que se utiliza para **construir aplicaciones web**.

Incluye los siguientes componentes:

- Linux
- Apache: es un servidor web
- MySQL: base de datos.
- PHP: es un lenguaje de programación para crear aplicaciones web dinámicas.

La combinación de estos componentes crea un **entorno de desarrollo y alojamiento web**.

## ¿Qué funciones tienen los componentes de la pila LAMP?

**MySQL** permite a los desarrolladores de aplicaciones web **almacenar y organizar información**. Con las **consultas** se puede recuperar información como nombres de usuario, contraseñas, detalles de pedidos, mensajes, etc.

**PHP** **interactúa** con los **usuarios** y la **base de datos** para generar contenido dinámico

**Apache** se encarga de **servir las páginas web generadas por PHP**.

**Debian 11 Bullseye** incluye todos estos componentes de software en sus **repositorios oficiales**, por lo tanto podremos descargar los paquetes directamente de los mismos.

Podremos instalarlos con este comando:

```
Sudo apt install -y apache2 libapache2-mod-php php php-mysql mariadb-server
```

Ahora disponemos de un par de servicios nuevos en Debian 11, los servicios **apache2** y **mariadb**. Estos servicios quedan iniciados corriendo en segundo plano y habilitados para su inicio automático en cada arranque del sistema.

Podemos comprobar el estado de estos servicios con el comando `systemctl status apache2 mariadb`

```
• apache2.service - The Apache HTTP Server
  Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; vendor preset: enabled)
  Active: active (running) since Tue 2023-04-11 16:24:52 CEST; 8min ago
    Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
  Process: 485 ExecStart=/usr/sbin/apachectl start (code=exited, status=0/SUCCESS)
 Main PID: 549 (apache2)
   Tasks: 6 (limit: 4675)
  Memory: 18.3M
    CPU: 64ms
  CGroup: /system.slice/apache2.service
          └─549 /usr/sbin/apache2 -k start
            └─550 /usr/sbin/apache2 -k start
              └─551 /usr/sbin/apache2 -k start
                └─552 /usr/sbin/apache2 -k start
                  └─553 /usr/sbin/apache2 -k start
                    └─554 /usr/sbin/apache2 -k start

abr 11 16:24:52 trabajo systemd[1]: Starting The Apache HTTP Server...
abr 11 16:24:52 trabajo apachectl[504]: AH00558: apache2: Could not reliably determine the server's
abr 11 16:24:52 trabajo systemd[1]: Started The Apache HTTP Server.

• mariadb.service - MariaDB 10.5.18 database server
  Loaded: loaded (/lib/systemd/system/mariadb.service; enabled; vendor preset: enabled)
  Active: active (running) since Tue 2023-04-11 16:24:52 CEST; 8min ago
    Docs: man:mariadb(8)
          https://mariadb.com/kb/en/library/systemd/
  Process: 486 ExecStartPre=/usr/bin/install -m 755 -o mysql -g root -d /var/run/mysqld (code=exi
  Process: 489 ExecStartPre=/bin/sh -c systemctl unset-environment _WSREP_START_POSITION (code=ex
  Process: 497 ExecStartPre=/bin/sh -c [ ! -e /usr/bin/galera_recovery ] && VAR= || VAR=`cd /us
  Process: 570 ExecStartPost=/bin/sh -c systemctl unset-environment _WSREP_START_POSITION (code=e
  Process: 572 ExecStartPost=/etc/mysql/debian-start (code=exited, status=0/SUCCESS)
 Main PID: 548 (mariabdd)
  Status: "Taking your SQL requests now..."
   Tasks: 9 (limit: 4675)
  Memory: 101.7M
    CPU: 302ms
lines 1-36
```

Si tenemos activado el firewall UFW de Debian 11 y queremos permitir conexiones desde la red a las aplicaciones de la pila LAMP será necesario añadir un par de reglas, con la aplicación “ufw”

Para permitir conexiones HTTP estándar:

- `sudo ufw allow http`

Y para permitir conexiones HTTPS seguras:

- `sudo ufw allow https`

## Configurar el archivo php.ini

Editaremos el archivo **php.ini** para el módulo del servicio web que corresponda a la versión instalada. Por ejemplo, para la versión nativa de Debian 11:

- `sudo nano /etc/php/7.4/apache2/php.ini`

Dentro de él deberemos editar la **directiva “;date.timezone”** activándola al eliminar el carácter “;” al inicio de línea, dándole además el valor adecuado, por ejemplo, para España peninsular:

```
...
date.timezone = Europe/Madrid
...
```

## Descargar Maian Support y crear y configurar la base de datos

Para descargar el paquete en el servidor, obtenemos el enlace de descarga desde el firefox del cliente (click derecho sobre la descarga y “obtener enlace de descarga”).

Una vez tenemos el enlace, podremos emplear el comando `wget` para descargar el archivo zip en el propio servidor.

Le cambiamos los permisos “`chmod 774 maian_support.zip`”, y movemos el archivo al directorio raíz del servidor web apache `/var/www/html` con el fin de que sea accesible desde el cliente a través de la ip del servidor.

Pasamos a descomprimir el zip ejecutando “`unzip maian_support.zip`”.

### *Crear y configurar la base de datos*

Para operar en la base de datos entramos en la misma escribiéndolo “`mariadb`” en el terminal

Una vez dentro:

- **Creamos la base de datos**

- `"CREATE DATABASE base1;"`
- Podremos verificar que se ha creado con el comando `"show databases;"`

```
MariaDB [(none)]> show databases;
+-----+
| Database |
+-----+
| base1    |
| information_schema |
| mysql    |
| performance_schema |
+-----+
4 rows in set (0,005 sec)

MariaDB [(none)]> _
```

- Si quisiéramos buscar las bases que empiezen por "b" usaríamos el comando:

- `"show databases like 'b%'"`

- **Creamos un usuario y contraseña**

- `create user 'jorge'@'localhost' IDENTIFIED by 'abc123.;"`
- podremos comprobar los usuarios y contraseña con el comando
- `SELECT user, password FROM mysql.user;`

```
MariaDB [(none)]> SELECT user, password FROM mysql.user;
+-----+-----+
| User      | Password |
+-----+-----+
| mariadb.sys |          |
| root      | invalid  |
| mysql     | invalid  |
| jorge     | *3240E4A6F96C8F12FA1FAA6E47FF414BE575522B |
+-----+-----+
4 rows in set (0,003 sec)

MariaDB [(none)]> _
```

- A continuación pasamos a darle todos los **privilegios al usuario sobre la base** creada:

- `GRANT ALL PRIVILEGES ON base 1.+ TO 'jorge'@'localhost';`

- Introducimos `"FLUSH ALL PRIVILEGES;"` para **recargar los privilegios** de usuario de la base de datos después de realizar cambios en los permisos.

## Crear y editar el fichero de conexión para la base de datos

Bajo el directorio `/var/www/html/helpdesk`, copiamos el fichero `"control/_cfg-sample.php"` como `"control/_cfg.php"` y pasamos a editarlo, definiendo las siguientes líneas:

```
define('DB_HOST', 'localhost');

define('DB_USER', 'jorge');

define('DB_PASS', 'abc123.');
```

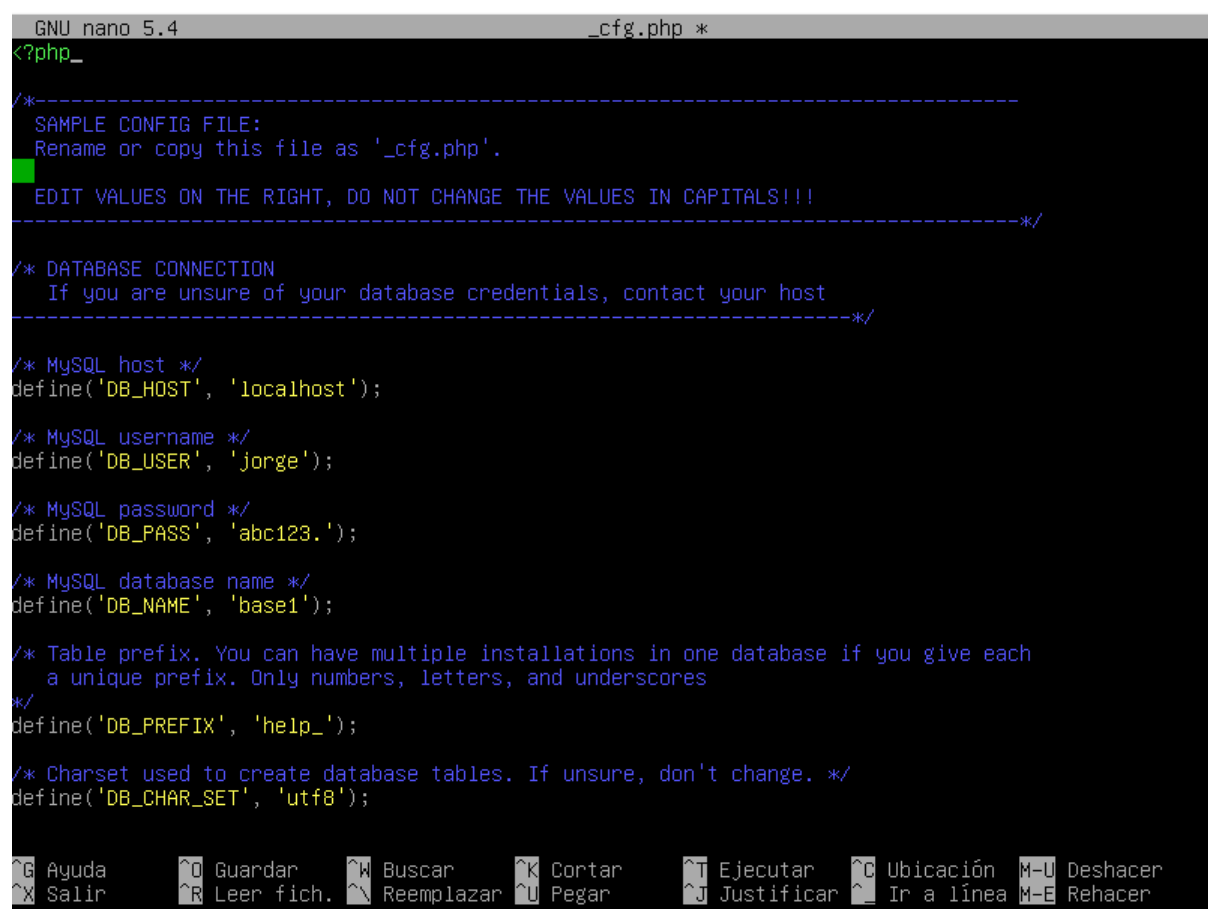
```
define('DB_NAME', 'base1');

define('DB_PREFIX', 'help_');

define('DB_CHAR_SET', 'utf8');

define('DB_LOCALE', 'es_ES');

define('SECRET_KEY', 'tu.llaveunica.aqui');
```



```
GNU nano 5.4 _cfg.php *
<?php_

/*-----
SAMPLE CONFIG FILE:
Rename or copy this file as '_cfg.php'.

EDIT VALUES ON THE RIGHT, DO NOT CHANGE THE VALUES IN CAPITALS!!!
-----*/

/* DATABASE CONNECTION
If you are unsure of your database credentials, contact your host
-----*/

/* MySQL host */
define('DB_HOST', 'localhost');

/* MySQL username */
define('DB_USER', 'jorge');

/* MySQL password */
define('DB_PASS', 'abc123.');
```

```
/* MySQL database name */
define('DB_NAME', 'base1');

/* Table prefix. You can have multiple installations in one database if you give each
a unique prefix. Only numbers, letters, and underscores
*/
define('DB_PREFIX', 'help_');

/* Charset used to create database tables. If unsure, don't change. */
define('DB_CHAR_SET', 'utf8');
```

^G Ayuda ^O Guardar ^W Buscar ^K Cortar ^T Ejecutar ^C Ubicación M-U Deshacer  
^X Salir ^R Leer fich. ^\_ Reemplazar ^U Pegar ^J Justificar ^\_ Ir a línea M-E Rehacer

## Acceso a la carpeta de instalación desde el cliente

Abrimos el navegador en el cliente e Introducimos la ip del servidor y la ruta de la carpeta dentro de var/www/http es decir 172.16.0.10/helpdesk/install y veremos la página de la imagen, en la que se puede observar que la conexión de la base de datos está correctamente configurada, pero se mostrarán una serie de módulos y permisos necesarios para completar la instalación, así como la zona horaria y el correo de acceso de administrador.

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "172.16.0.10/helpdesk/install/". The page content is organized into three main sections:

- DATABASE CONNECTION**: A table with columns "DB Host", "DB User", "DB Pass", "DB Name", and "Table Prefix". The values are "localhost", "jorge", "abc123.", "base1", and "help\_" respectively. Below the table, it says "Connection File: control/\_cfg.php".
- REQUIRED MODULES**: A table listing modules and their status. The status is indicated by an information icon (i) and a checkmark (✓) or a red X (✗).
- PERMISSIONS**: A table listing directories and their status. The status is indicated by a folder icon and a checkmark (✓) or a red X (✗).

Module	Status
MySQLi	✓
Curl	✗
Imap	✗
Json	✓
SimpleXML	✗
Password Hash Api	✓
OpenSSL	✓

Missing modules must be installed before you can continue.

Permission	Status
content/attachments	✗
content/attachments-faq	✗
logs	✗
/tmp (For Temp files)	✓

Siguiendo lo indicado, tendremos que completar:

- Bajo el directorio /var/www/html/helpdesk, deberemos otorgar permisos de lectura y escritura en las siguientes carpetas:
  - admin/export/
  - content/attachments/
  - content/attachments-faq/



- logs/

Así que ejecutamos `chmod 777 -R` sobre ellas.

También debemos instalar los módulos “curl” “imap” y “Simplexml”.

Si pinchamos sobre los iconos “i” accederemos a información de ayuda para ejecutar dichas aplicaciones.

Para obtener estos módulos, instalaremos los paquetes: **curl**, **php-xml** y **php-imap**

Así que introducimos los comandos:

- `apt install curl`
- `apt install php-xml`
- `apt install php-imap`
- Tras la instalación, deberemos **reiniciar el servidor** apache
  - `systemctl restart apache2`

Tras esto cubrimos las casillas de la **zona horaria** y **correo** de acceso de **administrador**.

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying '172.16.0.10/helpdesk/install/'. The page title is 'Maian Support: Installatio...'. The main content area is divided into several sections:

- Character Set / Collation:** A dropdown menu showing 'utf8mb4\_general\_ci'.
- Database Engine:** A dropdown menu showing 'MyISAM'.
- MySQL Version:** Text indicating '10.5.18-MariaDB-0+deb11u1 / If you aren't sure of this, leave as default.'
- HELPDESK SETTINGS:**
  - Helpdesk Name:** A text input field containing 'My Helpdesk'.
  - Timezone:** A dropdown menu showing '(GMT+0:00) Europe/London (Greenwich Mean Time)'.
  - A note below: 'Can be changed later via admin control panel.'
- ADMINISTRATION ACCESS:**
  - Email Address:** A text input field with an email icon.
  - Password:** A text input field with a lock icon.
  - A note below: 'Details can be changed later via admin control panel.'

At the bottom center, there is a green button labeled 'Install'.

Por último, deberemos cambiar el nombre de la carpeta **.../helpdesk/install** o borrarla, habremos finalizado la instalación.

## Configurar el servidor SMTP y el correo electrónico

Para el funcionamiento del correo con los tickets deberemos seguir dos pasos:

- A. Configurar el **servidor SMTP**
- B. Configurar el **correo electrónico**

A. En el menú SMT de la aplicación deberemos cubrir los campos con los valores que se muestran en la imagen:

The screenshot shows the 'Mail Settings' page in the 'Helpdesk CP' application. The page has a teal header with navigation links: Purchase, Dashboard, Mailbox, Help, and Logout. Below the header, there's a breadcrumb trail: Dashboard / Settings / Mail Settings. The main content area is titled 'Mail Settings' and includes a 'CleanTalk API & Spam' link. The settings are organized into sections: 'Enable Mail' (checked), 'Enable SMTP Debugging' (checked), 'SSL/TLS Only - Do Not Verify Certificates' (unchecked), and 'Enable HTML Emails' (checked). The 'Mail Protocol' is set to 'SMTP'. The 'SMTP Host' is 'smtp.gmail.com'. The 'SMTP Username' is 'a22jorgebb@iessanclemente.net'. The 'SMTP Password' is masked with dots. The 'SMTP Port / Security' section shows '465' for the port and 'SSL' for security. The 'Email Notification "From" Address' is 'a22jorgebb@iessanclemente.net'. The 'Email Notification "Reply-To" Address (Optional)' is empty. At the bottom, there is an 'Update Settings' button.

B. Para que nuestro correo permita ser usado por la aplicación, deberemos acudir a los ajustes de seguridad del mismo y habilitar la opción **“permitir aplicaciones menos seguras”**

### 3. Funcionalidades básicas del sistema de tickets

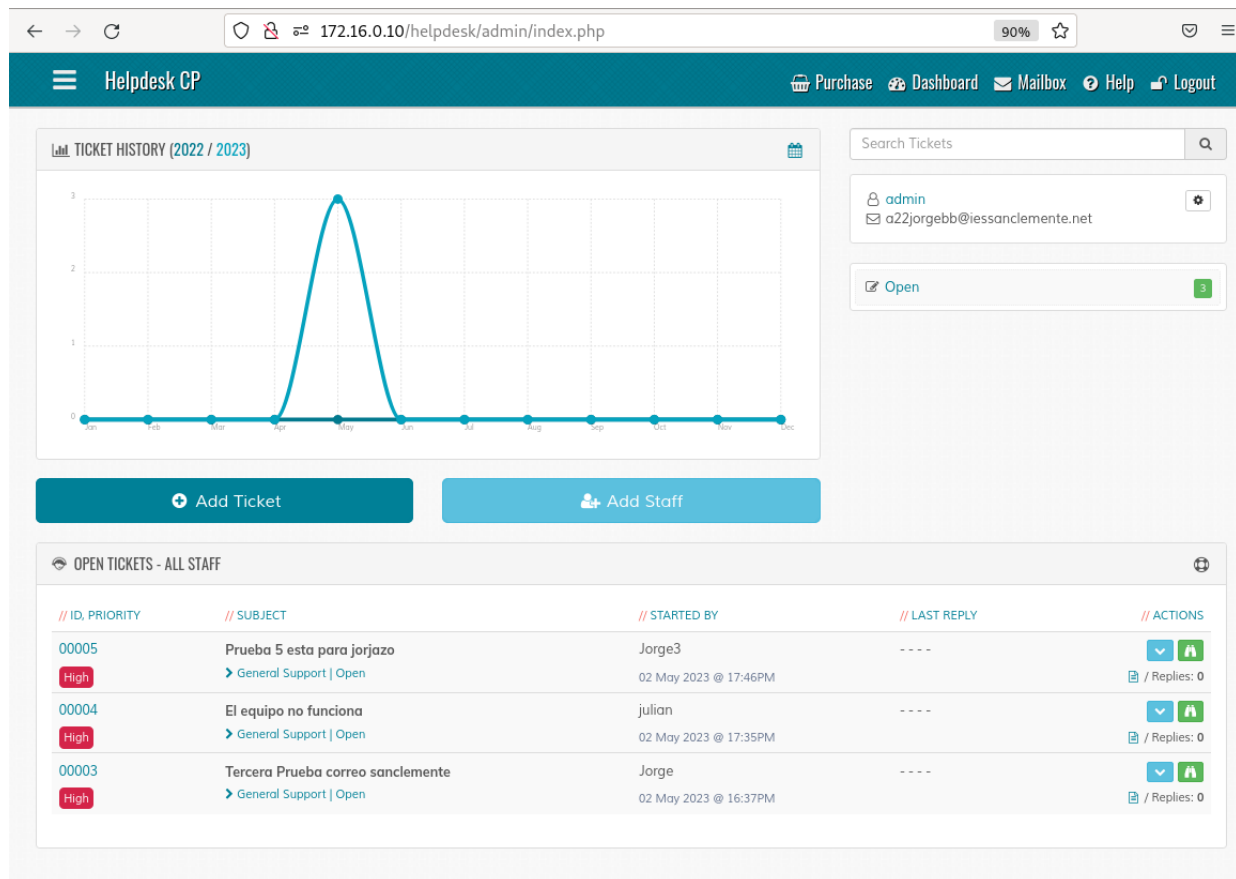
Este software es una herramienta que centraliza las incidencias y solicitudes de una empresa en una única plataforma, facilitando la gestión.

**Sus principales funciones son:**

Tickets de soporte: son el registro de incidencias que permite organizar cualquier demanda de forma más rápida y sencilla.

- Se centralizan las demandas.
- Se almacenan los registros en un único lugar.
- Se facilita la clasificación y seguimiento de las incidencias.
- Niveles de prioridad en los tickets.
- Permite establecer respuestas estándar para las incidencias más comunes.
- Permite filtrar problemas en distintos niveles (ej: automático, chatbot, técnico, equipos...)
- Es más fácil evaluar el éxito del servicio.
  - Equipos de soporte y Departamentos (Áreas)
  - Alertas para seguimiento de plazos.
  - Portal de seguimiento de los tickets para el cliente.
  - ...

## PANTALLA PRINCIPAL



## NUEVO TICKET

Ticket Info Account Attachments Other Options

Subject  
Error en el equipo 20

Department  
General Support

Priority  
Low  
Medium  
High

Status (If closed/locked, disables any email notifications)  
Open

Add New Ticket

Ticket Info

Account

Custom Fields

Attachments

Other Options

Subject

Department

Priority

Assigned Staff

Notes

Imap E-Mails

Low

<>

↶

↷

🔍

B

/

🌐

🔗

A<sub>2</sub>

📎

📑

≡

≡

≡

≡

☰

☰

—

A<sub>2</sub>

A<sub>2</sub>

🔗

⛶

## BARRA LATERAL

- TICKET MANAGEMENT
  - > Add New Ticket
  - > Assign Tickets
  - > Open
  - > Closed
  - > Spam Tickets
  - > Search Tickets
- DEPARTMENTS
- TICKET STATUSES
- PRIORITY LEVELS
- CUSTOM FIELDS
- TICKETS BY EMAIL
- SUPPORT TEAM
- VISITOR ACCOUNTS
- STANDARD RESPONSES
- INFORMATION PAGES
- F.A.Q
- SETTINGS & TOOLS

## 4. WEBGRAFÍA

<https://chachocool.com/como-instalar-lamp-en-debian-11-bullseye/>

<https://www.maiansoftware.com/demos/maian-support/docs/index.html>

<https://mariadb.com/kb/en/create-database/>