

Tìm hiểu và triển khai hệ thống RT Ticket

1. Danh sách thành viên và công việc

Họ & tên	MSSV	Công việc	Tiến độ
Phí Vũ Hà Anh	175A071530	- Cài đặt demo RT Ticket	
Đỗ Ngọc Quang	175A070269	- Tìm hiểu tài liệu về RT Ticket - Phân tích Ưu điểm / Nhược điểm của RT Ticket	

2. Nội dung nghiên cứu

a) Hệ thống RT Ticket là gì?

Request Tracker, thường được viết tắt là RT, là một hệ thống theo dõi vé được viết bằng Perl được sử dụng để điều phối các nhiệm vụ và quản lý các yêu cầu giữa một cộng đồng người dùng.

Các tổ chức thuộc mọi quy mô sử dụng RT để theo dõi và quản lý các yêu cầu của khách hàng, các nhiệm vụ dự án nội bộ và quy trình công việc thuộc mọi loại. Với vòng đời vé tùy chỉnh, tích hợp email liền mạch, tự động hóa cấu hình và các quyền và vai trò chi tiết, RT phục vụ nhu cầu của khách hàng, nhân viên của bạn và bạn.

- khiến để gửi qua email cho nhân viên chủ chốt
- Tích hợp với các ứng dụng của bên thứ 3
- Tìm kiếm toàn văn trên lịch sử tin nhắn
- Không có phí bản quyền phần mềm
-

b) RT Ticket có chức năng cụ thể là gì?

RT Ticket nhận và quản lý các yêu cầu chính. Giao tiếp với các thành viên trong nhóm nhân viên và khách hàng trên cùng một Ticket yêu cầu. Quản lý trả lời qua email hoặc giao diện web đầy đủ. Bảng điều khiển tùy chỉnh cung cấp thông tin Ticket chính để kiểm soát hoạt động hàng ngày và báo cáo toàn diện để xem xét và lập kế hoạch quản lý.

Chức năng thiết yếu:

- Quản lý trên các giao diện
 - Web, CLI, e-mail, v.v.
- Đa người dùng
 - Ở các cấp độ khác nhau: quản trị viên, người dùng chung, khách
- Xác thực và ủy quyền
- Sự kiện lịch sử
- Xử lý phụ thuộc

- Thông báo

Các thành phần:

- Đăng ký một sự kiện (tạo Ticket)
- Chỉ định chủ sở hữu
- Chỉ định các bên quan tâm
- Duy trì lịch sử thay đổi
- Thông báo cho các bên quan tâm về từng thay đổi
- Các hoạt động khởi xướng dựa trên tình trạng hoặc sự ưu tiên

c) Hoạt động của RT Ticket

d) Hướng dẫn cài RT Ticket trên Unbuntu

Open a Root Login Shell

Enter

`sudo -i`

as member of the admin group to get a root-login shell.

Enable Universe

Enable universe in your apt "sources.list"

`cp -vpr /etc/apt/sources.list /etc/apt/sources.list.orig`

```
vim /etc/apt/sources.list
```

Uncomment universe sources, by removing the "#" from

deb <http://us.archive.ubuntu.com/ubuntu/> dapper universe

Update your apt package list

`apt-get update`

Install the Packages

`apt-get install rt3.6-apache2` (this will also take care of some prerequisites)

`apt-get install request-tracker3.6 rt3.6-clients apache2-doc postfix mysql-server lynx libdbd-pg-perl`

- In the "Postfix Configuration" - I choose "Internet Site", just because I prefer to have the system send emails without being dependent on a different mail server. The logic behind that is because if the email server goes down, the ticket server should NOT follow.
- You should see this message after the install is done... Postfix is now set up with a default configuration. If you need to make changes, edit `/etc/postfix/main.cf` (and others) as needed. To view

Postfix configuration values, see `postconf(1)`. After modifying `main.cf`, be sure to run `'/etc/init.d/postfix reload'`.

Configure Rt

- Backup the RT config file. I like to do this for every conf file I modify `cp -vpr /etc/request-tracker3.6/RT_SiteConfig.pm /etc/request-tracker3.6/RT_SiteConfig.pm.orig` `vim /etc/request-tracker3.6/RT_SiteConfig.pm`
- Customize using the directions in the file.

Create the Database

I used the [ConfigureMysqlOnGentoo](#) guide as reference and had issues with the script my workaround was to create the database, create the user, drop the database and recreate the database and it worked fine.

- Use script to create database (don't worry about user error message we will fix this later) `/usr/sbin/rt-setup-database-3.6 --action init --dba root --prompt-for-dba-password`
- As root, login to [MySQL](#) `mysql -p`

- Create user

```
CREATE USER rtuser IDENTIFIED BY 'p4ssw0rd';
```

- Grant access rights to rtuser `GRANT ALL PRIVILEGES ON rtodb.* TO 'rtuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'p4ssw0rd'; FLUSH PRIVILEGES; QUIT`
- Drop the database `mysqladmin drop rtodb -p`
- Recreate the database using the script (it should work this time) `/usr/sbin/rt-setup-database-3.6 --action init --dba root --prompt-for-dba-password`

Configure Apache2

Add the Virtual Host Config

```
cp -vpr /etc/apache2/sites-available/default /etc/apache2/sites-available/default.orig
```

```
vim /etc/apache2/sites-available/default
```

Add the following line to the [VirtualHost](#) section of Apache from which you wish to serve RT

```
Include "/etc/request-tracker3.6/apache2-modperl2.conf"
```

Enable Apache2 RewriteEngine

```
cd /etc/apache2/mods-enabled/
```

```
ln -s ../mods-available/rewrite.load .
```

Install Apache::Session

Make sure that you update the 'make', 'tar', 'unzip', and 'gzip' libraries in your distribution prior to installing "Apache::Session":

```
apt-get install make tar gzip unzip
```

Check that Apache::Session is installed. If necessary, install (as root) with

cpan install Apache::Session

Restart Apache

/etc/init.d/apache2 force-reload

Test

You can now login to:

<http://yourdomain.com/rt>

using user root and password "password" (without quotation marks of course). Change this passwd ASAP via the Configuration menu