



OTRS - Ticketsystem

Zusammenfassung	1
Voraussetzung	1
Schritt für Schritt	2
OTRS-Ticketsystem über Docker	2
OTRS-Container automatisch starten	5
Startseite	7
Agenten-Verwaltung	9
Abschluss	9

Zusammenfassung

In diesem Dokument erfahren Sie, wie Sie unter Docker ein Ticketsystem installieren.
Dies ist ein vorgefertigtes System auf Basis von [complemento/docker.otrs](https://github.com/complemento/docker.otrs)

OTRS

Das **Open Technology Real Services** (OTRS), früher als Open Ticket Request System bekannt, ist ein Ticketing-System oder auch Service-Management-System. OTRS wird u. a. als Helpdesk-System bzw. Issue-Tracking-System eingesetzt und schafft transparente (Kunden-)Kommunikation. OTRS war freie Software, die bis Version 6.0 unter der GNU General Public License (GPL) und bis 2018 unter der GNU Affero General Public License (AGPL) stand.

Quelle: [Open Technology Real Services](https://de.wikipedia.org/wiki/Open_Technology_Real_Services) | [Wikipedia](https://de.wikipedia.org/wiki/Open_Technology_Real_Services)

Voraussetzung

In diesem Dokument wird davon ausgegangen, dass

- Sie bereits ein Debian Linux ohne Desktop-Environment installiert haben.
- Sie bereits Docker installiert haben.

Schritt für Schritt

OTRS-Ticketsystem über Docker

1. Installieren Sie das Paket docker-compose.

Erstellung des Ordners

```
mkdir -p /srv/docker/otrs  
cd /srv/docker/otrs/
```

- Erstellen Sie die Datei `docker-compose.yml` und tragen Sie folgenden Inhalt ein:



YAML-Dateien benötigen eine bestimmte Formatierung. Die Einrückungen müssen mit 2 x **【Leertaste】** eingerückt werden. Wenn es später zu Fehlermeldungen während des Compose kommt, sind die Einrückungen nicht korrekt oder es fehlen bestimmte Leertasten zwischen dem **【:】** und Übergabewert.

Mehr: [YAML Grundlagen](#) | [Edi's Techlab](#)

docker-compose.yml

```
version: '3'

services:
  otrs:
    image: ligero/otrs
    container_name: otrs
    restart: unless-stopped
    volumes:
      - ./data/otrs:/opt/otrs
      - /etc/localtime:/etc/localtime:ro
      - ./otrs_addons:/opt/otrs_addons
    environment:
      - MYSQL_HOSTNAME=mysql
      - MYSQL_USERNAME=root
      - MYSQL_PASSWORD=Pa55w.rd ①
      - CUSTOMER_ID=otrs ②
      - OTRS_SYSTEM_ID=10
      - OTRS_DEFAULT_LANGUAGE=en
      - INSTALL=1
    depends_on:
      - mysql
    ports:
      - 80:80 ③
  mysql:
    image: mysql:5.7
    container_name: mysql
    restart: unless-stopped
    volumes:
      - ./data/mysql:/var/lib/mysql
    environment:
      - MYSQL_ROOT_PASSWORD=Pa55w.rd ④
    command:
      - --max_allowed_packet=65737518
      - --innodb_log_file_size=269331648
      - --query_cache_size=36737518
      - --character_set_server=utf8
      - --bind-address=0.0.0.0
```



- ① Geben Sie Ihr Root-Passwort für die den Zugriff auf die Datenbank ein.
- ② Geben Sie einen Namen ein. Dieser wird zum Festlegen des Datenbanknamens und anderen Optionen verwendet.
- ③ Der erste Port kann auch angepasst werden, muss dann später aber berücksichtigt werden.
- ④ Geben Sie Ihr Root-Passwort ein.



MYSQL_PASSWORD und MYSQL_ROOT_PASSWORD müssen gleich sein, sonst gibt es einen Datenbank-Fehler.

Container starten

```
docker-compose up -d
```



OTRS-Container automatisch starten

- Erstellen Sie die Datei `start.sh` und tragen Sie folgenden Inhalt ein:

start.sh

```
#!/bin/sh

RC=0
cd /srv/docker/otrs
/usr/bin/docker-compose up -d || RC=1
exit $RC
```

- Erstellen Sie die Datei `stop.sh` mit folgenden Inhalt:

stop.sh

```
#!/bin/sh

RC=0
cd /srv/docker/otrs
/usr/bin/docker-compose down || RC=1
exit $RC
```



Berechtigung ändern

```
chmod 755 start.sh  
chmod 755 stop.sh
```

- Erstellen Sie die Datei `/etc/systemd/system/otrs.service` und tragen Sie folgenden Inhalt ein:

otrs.service

```
[Unit]  
Description=Docker - OTRS Container  
Requires=docker.service  
After=docker.service  
  
[Service]  
Type=oneshot  
RemainAfterExit=yes  
ExecStart=/srv/docker/otrs/start.sh  
ExecStop=/srv/docker/otrs/stop.sh  
  
[Install]  
WantedBy=default.target
```

Service aktivieren

```
systemctl enable otrs.service
```

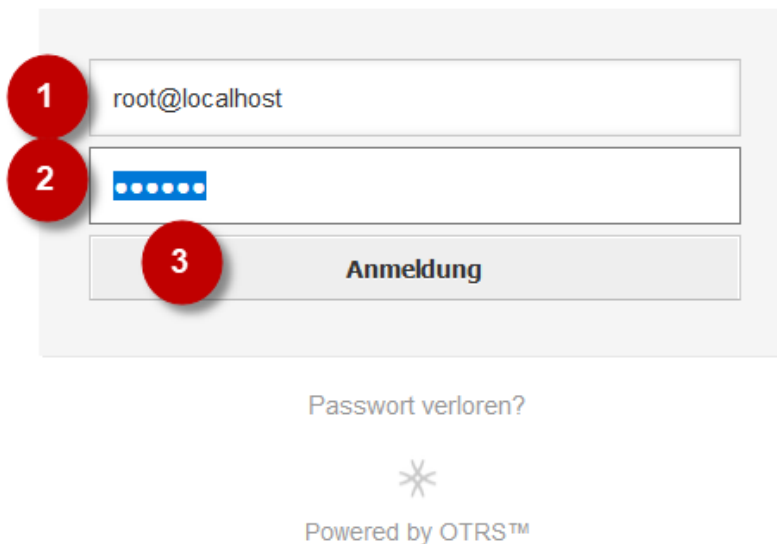
Service starten

```
systemctl start otrs.service
```

Startseite

- Starten Sie Ihren Browser und geben Sie die URL http://Ihre_IP-Adresse/otrs/index.pl ein.

((OTRS)) Community Edition




1 root@localhost

2

3 Anmeldung

[Passwort verloren?](#)


Powered by OTRS™

1. Geben Sie den **Benutzer** › [root@localhost](#) ein.
2. Geben Sie das **Passwort** › [ligero](#) ein.
3. Klicken sie auf [**Anmeldung**]



Designing Education
Connecting People

Übersicht

Übersicht Kunden Kalender Tickets Berichte Admin

Bitte nicht mit dem Supersuser-Account in OTRS 6 arbeiten! Bitte legen Sie neue Agenten an und nutzen Sie diese! →

Bitte wählen Sie eine Zeitzone in Ihren Einstellungen aus und bestätigen Sie dies durch Klicken des Speichern-Buttons. →

Produkt-Neuigkeiten
Kein Verbindungsaufbau zu den Produktneuigkeiten möglich!

Erinnerungs-Tickets
Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (0) | Alle Tickets (0)

TICKET#	ALTER	TITEL
keine		

Eskalarte Tickets
Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (0) | Alle Tickets (0)

TICKET#	ALTER	TITEL
keine		

Neue Tickets
Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (0) | Alle Tickets (1)

TICKET#	ALTER	TITEL
2015071510123456	4 m	Welcome to OTRS!

Offene Tickets
Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (0) | Alle Tickets (0)

TICKET#	ALTER	TITEL
---------	-------	-------

Einstellungen

7-Tage-Statistik

Erstellt Geschlossen

Anstehende Ereignisse

keine

OTRS-Neuigkeiten
Kein Verbindungsaufbau zu den OTRS Neuigkeiten möglich!

1. Klicken Sie auf [Admin]

Admin

Admin-Benachrichtigung
Benachrichtigungen an Agenten verschic...

E-Mail-Adressen
Absendeadressen für dieses System ver...

Kommunikationsprotokoll
Einträge des Verbindungsprotokolls anzei...

PGP-Schlüssel
PGP-Schlüssel für E-Mail-Verschlüsselun...

PostMaster-E-Mail-Konten
POP3- oder IMAP-Konten für das Abholen...

PostMaster-Filter
Eingehende E-Mails filtern.

S/MIME-Zertifikate
S/MIME-Zertifikate für E-Mail-Verschlüssel...

Terminbenachrichtigungen
Terminbenachrichtigungen erstellen und v...

Ticket-Benachrichtigungen
Ticket-Benachrichtigungen erstellen und v...

Benutzer, Gruppen & Rollen

Agenten
Agents erzeugen und verwalten.

Agenten ↔ Gruppen
Agenten zu Gruppen zuordnen.

Agenten ↔ Rollen
Agenten zu Rollen zuordnen.

Gruppen
Gruppen erzeugen und verwalten.

Kunden
Kunden erzeugen und verwalten.

Kundenbenutzer
Kundenbenutzer erzeugen und verwalten.

Kundenbenutzer ↔ Gruppen
Kundenbenutzer zu Gruppen zuordnen.

Kundenbenutzer ↔ Kunden
Kundenbenutzer zu Kunden zuordnen.

Kundenbenutzer ↔ Services
Kundenbenutzer zu Services zuordnen.

Kunden ↔ Gruppen
Kunden zu Gruppen zuordnen.

Rollen
Rollen erzeugen und verwalten.

Rollen ↔ Gruppen
Rollen zu Gruppen zuordnen.

1. Klicken Sie auf [Agenten]



Agenten-Verwaltung

Übersicht Kunden Kalender Tickets Berichte Admin

Bitte nicht mit dem Superuser-Account in OTRS 6 arbeiten! Bitte legen Sie neue Agenten an und nutzen Sie diese! →

Bitte wählen Sie eine Zeitzone in Ihren Einstellungen aus und bestätigen Sie dies durch Klicken des Speichern-Buttons. →

Agenten-Verwaltung

Aktionen

1 2

Agent hinzufügen

Hinweis

Agenten werden für die Verarbeitung von Tickets benötigt.

Achtung: Vergessen Sie nicht, einen neuen Agenten zu Gruppen und/oder Rollen hinzuzufügen!

Powered by OTRS™

1. Klicken Sie auf [**root@localhost**], um das Passwort für den Admin zu ändern.
2. Klicken Sie auf [**Agent hinzufügen**], um einen neuen Benutzer hinzuzufügen.

Abschluss

Sie haben erfolgreich einen OTRS-Ticketsystem installiert. Sie können nun mit der nächsten Übung fortfahren.



Erstellen Sie einen Prüfpunkt und benennen Sie ihn, bevor Sie mit der nächsten Übung beginnen.