



# Plan de Formación en Seguridad Informática

Fecha:

10 de marzo de 2017

Proyecto Modulo 2  
Sistema de Tickets  
Herramienta osTicket

Hernández Cuecuecha Jorge Alberto  
Santiago López Omar  
Soto Jiménez Jonathan



# ÍNDICE

---

Índice.....	2
1   Objetivo.....	3
2   Introducción.....	3
3   Instalación osTicket.....	3
3.1   Crear un ticket en osticket desde php.....	11
4   Tabla de Funcionalidades.....	12
4.1   Funcionalidades: .....	14
4.2   Operación.....	14
4.3   Casos de Uso .....	15
5   Prueba 1 Creación de Ticket Mediante la Interfaz Web .....	16
6   Prueba 2 Creación de Tickets Mediante Correo .....	27
7   Prueba 3 Creación de Tickets con el Modulo de Integración .....	34
8   Referencias.....	36

# 1 OBJETIVO

---

Desarrollar un módulo que trabaje en conjunto con el sistema de tickets “osTicket” con la finalidad de automatizar el proceso de creación y asignación de tickets.

# 2 INTRODUCCIÓN

---

OsTicket es un sistema de administración de tickets, es de código open source y tiene como objetivo la organización y administración de todas las solicitudes de manera simple, ligera y fácil.

En este manual se presenta la preparación del ambiente de trabajo donde se instalara osTicket, su instalación y configuración, así como la implementación del módulo que hemos desarrollado, el cual es de vital importancia para cumplir con el objetivo planteado. También se describe y explican algunas pruebas realizadas que demuestran el funcionamiento tanto de osTicket como del módulo implementado.

Este manual está orientado a todo usuario que tenga nociones basicas del mundo tecnologico y desee implementar osTicket como herramienta de trabajo.

# 3 INSTALACIÓN OSTICKET

---

Objetivo:

Instalar OsTicket en el servidor web apache

Requisitos:

- apache2
- GNU/Linux Debian 8.7
- php5
- mysql 5.7

Instalar apache2

```
root@proyecto:/home/jorge/Downloads# apt-get install apache2
```

Instalar php5 y el módulo php5-mysql

```
root@proyecto:/var/www/html# apt-get install php5 php5-mysql
```

Instalar php5-imap

```
root@proyecto:/var/www/html/osticket# apt-get install php5-imap
```

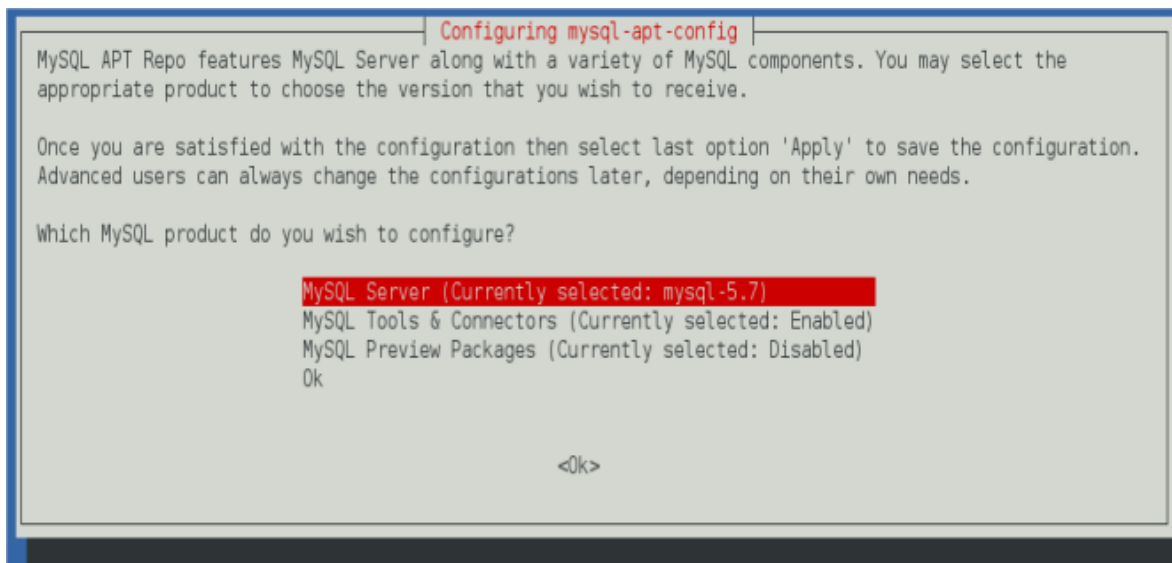
Descargar el binario de mysql

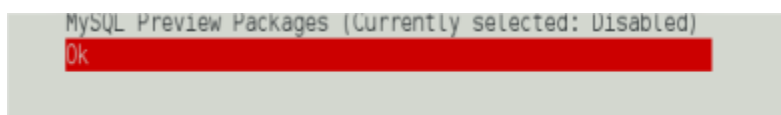
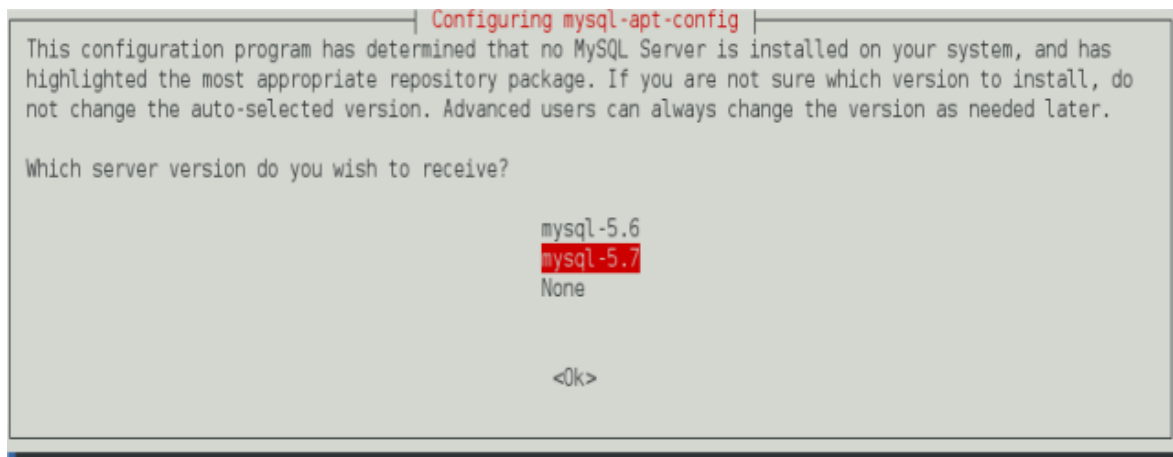
```
root@proyecto:/var/www/html# wget http://dev.mysql.com/get/mysql-apt-config_0.7.3-1_all.deb
```

Instalar mysql

```
root@proyecto:/var/www/html# dpkg -i mysql-apt-config_0.7.3-1_all.deb
```

En el proceso de configuración, seguimos los siguientes pasos:





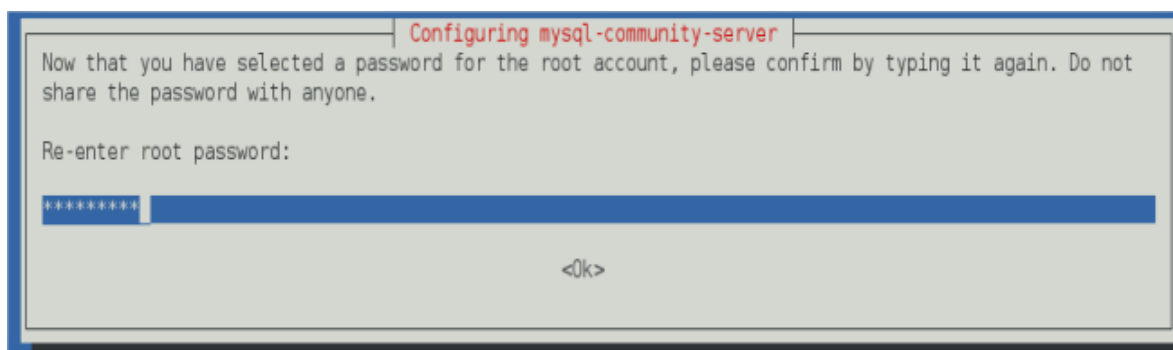
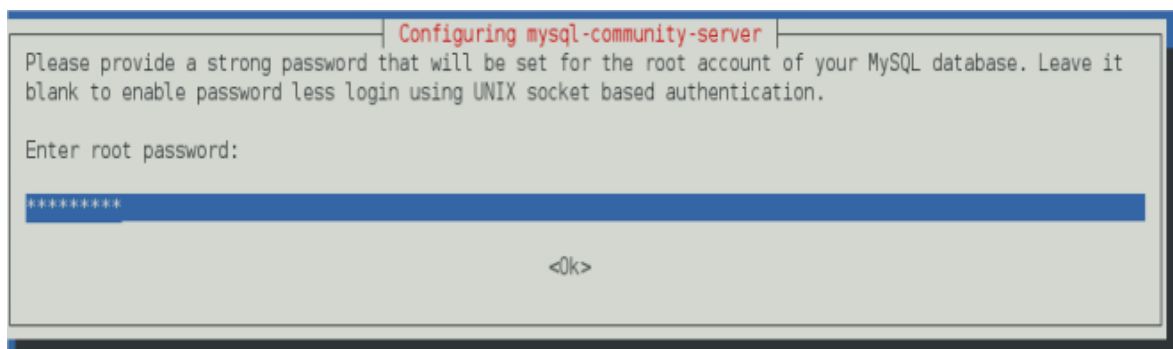
Actualizar repositorios

```
root@proyecto:/var/www/html# apt-get update
```

Instalar mysql-community-server

```
root@proyecto:/var/www/html# apt-get install mysql-community-server
```

Asignamos contraseña de root para mysql



Identificamos la versión de mysql instalada.

```
root@proyecto:/var/www/html# mysql --version
mysql Ver 14.14 Distrib 5.7.17, for Linux (x86_64) using EditLine wrapper
```

Ingresamos a mysql

```
root@proyecto:/var/www/html# mysql -u root -p
Enter password:
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 3
Server version: 5.7.17 MySQL Community Server (GPL)

Copyright (c) 2000, 2016, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation and/or its
affiliates. Other names may be trademarks of their respective
owners.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

mysql> █
```

Crear un usuario para mysql

```
mysql> create user administrador;
Query OK, 0 rows affected (0.01 sec)
```

Crear una base de datos de nombre adminUNAM

```
mysql> create database adminUNAM;
Query OK, 1 row affected (0.00 sec)
```

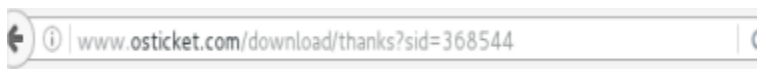
Definimos privilegios al usuario administrador, y le asignamos la base de datos adminUNAM

```
mysql> GRANT ALL PRIVILEGES ON adminUNAM.* TO administrador IDENTIFIED BY 'holal23.';
Query OK, 0 rows affected, 1 warning (0.00 sec)
```

Salir.

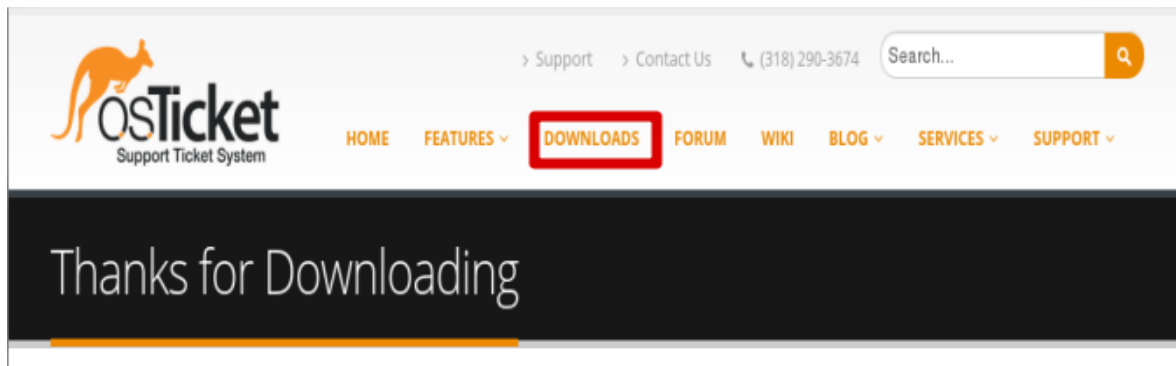
```
mysql> \q
```

Ingresamos al sitio de osticket.



www.osticket.com/download/thanks?sid=368544

## Descargar Osticket



Crear un directorio de nombre osticket

```
root@proyecto:/var/www/html# mkdir osticket
```

Definimos permisos del directorio

```
root@proyecto:/var/www/html# chmod -R 755 osticket/
```

Copiamos el archivo de osticket que se descargó del sitio al directorio creado en el paso anterior.

```
root@proyecto:/var/www/html# cp /home/jorge/Downloads/osTicket-v1.10.zip .
```

Extraemos el archivo

```
root@proyecto:/var/www/html/osticket# unzip osTicket-v1.10.zip
```

Accedemos a la ruta /var/www/html/osticket/upload/include/

```
root@proyecto:/var/www/html/osticket# cd upload/include/
```

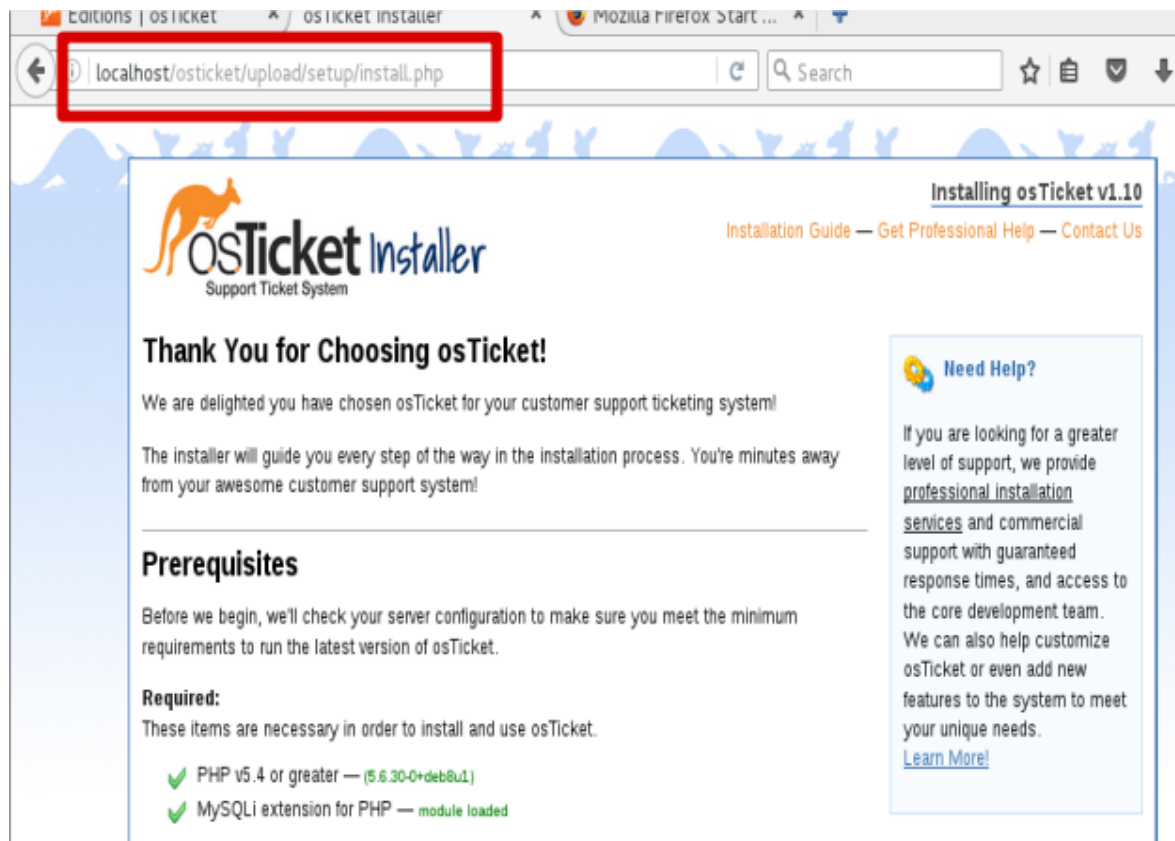
Copiar el archivo ost-sampleconfig.php en el mismo directorio con el nombre de ost-config.php, esto con el objetivo de instalar osticket; es uno de los requisitos que solicita osticket.

```
root@proyecto:/var/www/html/osticket/upload/include# cp ost-sampleconfig.php ost-config.php
```

Definimos permisos al archivo ost-config.php

```
root@proyecto:/var/www/html/osticket/upload/include# chmod 0664 ost-config.php
```

Acceder a la ruta <http://localhost/osticket/setup/install.php>



Verificar que ya tenemos php y mysql.

Nota: En caso de haber instalado php y mysql pero osticket no lo reconoce escribe el sig. comando en la terminal: /etc/init.d/apache2 reload; procede a recargar el sitio de osticket.

Dar click en continuar.



Definimos permisos 0666 al archivo ost-config.php


```
root@proyecto:/var/www/html/osticket/upload/include# chmod 0666 ost-config.php
```



Click en continuar



Definimos nombre, email y lenguaje

 **System Settings**

*The URL of your helpdesk, its name, and the default system email address*


Helpdesk URL:  
**http://localhost/osticket/upload/**

Helpdesk Name:  
 ?

Default Email:  
 ?

Primary Language:  
 ?

Agregamos algunos datos del usuario Administrador

 **Admin User**

*Your primary administrator account - you can add more users later.*

First Name:  
 ?

Last Name:  
 ?

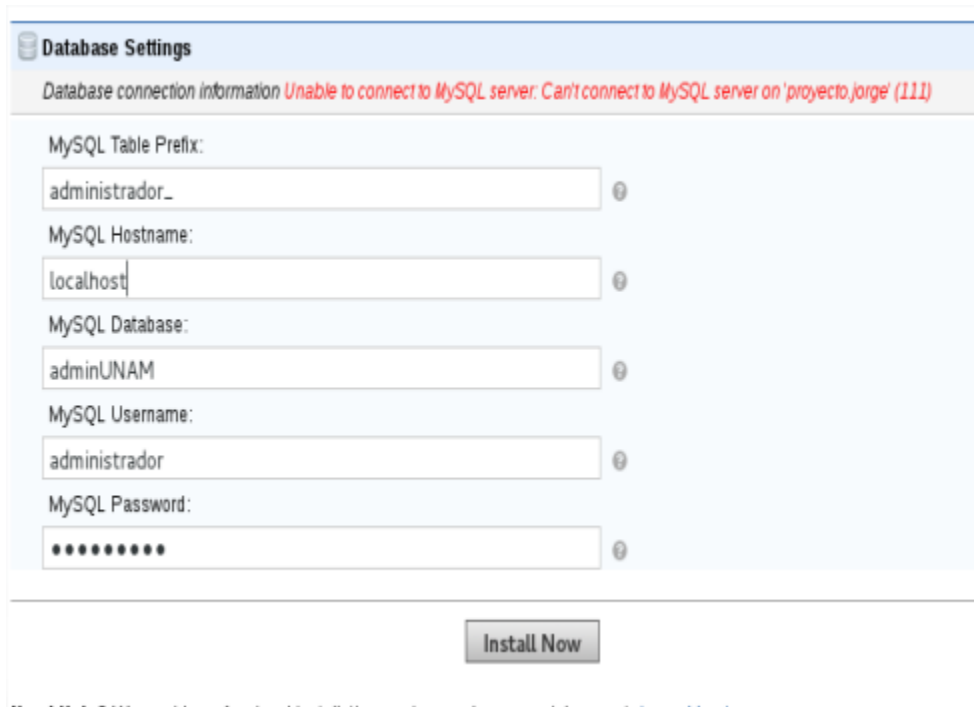
Email Address:  
 ?

Username:  
 ? **Bad username**

Password:  
 ?

Retype Password:  
 ?

Agregar datos de la base de datos adminUNAM. Damos click en Instalar



The screenshot shows a 'Database Settings' window. At the top, there is a red error message: 'Database connection information Unable to connect to MySQL server: Can't connect to MySQL server on 'proyecto.jorge' (111)'. Below this, there are several input fields with labels and help icons:

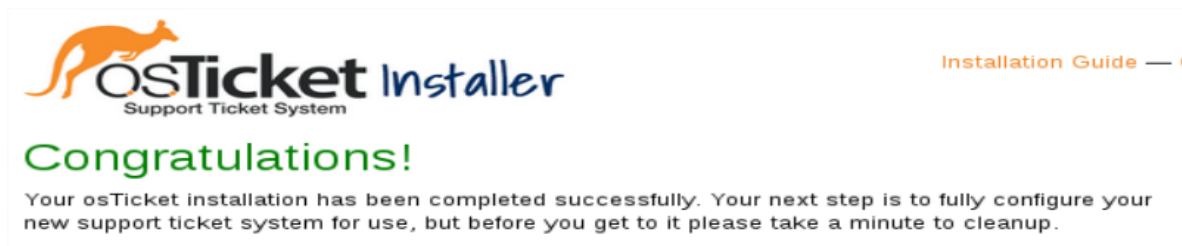
- MySQL Table Prefix: administrador\_
- MySQL Hostname: localhost
- MySQL Database: adminUNAM
- MySQL Username: administrador
- MySQL Password: (masked with dots)

At the bottom of the form is a button labeled 'Install Now'.

Si el proceso ha sido exitoso, se presenta la sig. ventana.

Nota: Si se ha genera algún problema, a continuación se listan algunas recomendaciones a seguir:

- Verificar que el usuario administrador tiene acceso a la base de datos adminUNAM.
- Reiniciar el servicio de apache.
- Analizar las bitácoras de apache (bitácoras de error).
- Verificar los permisos del directorio, así como el usuario a cargo del directorio, puede apoyarse del comando chown para cambiar el usuario y grupo del directorio osticket.
- Ver el código de respuesta que genera el archivo de instalación de osticket, esto lo puede ver desde el navegador web.
- Repetir el proceso de instalación de osticket desde el navegador web.



Cambiar los permisos del archivo de configuración a 0644

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

Instalar la herramienta curl.

```
CURL support requiredroot@proyecto:/var/www/html/osticket# apt-get install curl
```

Instalar php5-curl; lo utilizaremos para generar tickets desde un formulario web que desarrollaremos.

```
root@proyecto:/var/www/html/osticket# apt-get install php5-curl
```

### 3.1 CREAR UN TICKET EN OSTIKET DESDE PHP

osTicket ofrece la posibilidad de generar un ticket utilizando su API, lo cual permite utilizar una gran variedad de lenguajes de programación para generar la interfaz, pre llenar cierta información, conectarse al sitio donde reside el sistema de gestión de tickets, generarlo, e informarle al usuario qué número de ticket tiene para poder darle seguimiento.

Para ello, primero debemos generar una clave de API.

En el panel de administrador -> pestaña administrar -> Claves API -> agregue la nueva clave del API.

Se coloca la IP en donde va a estar el formulario, y se habilita la opción “Puede crear tickets”.



## 4 TABLA DE FUNCIONALIDADES

---

Funcionalidad	Observación
<b>Requerimientos técnicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compatible con todos los sistemas operativos</li> <li>• Web Server (Apache o IIS)</li> <li>• Php versión 5.3 o superior</li> <li>• Base de datos MySQL versión 5.0 o superior</li> </ul>
<b>Autenticación con LDAP</b>	Si, configuración extra
<b>SSL</b>	Si, configuración extra
<b>Integración con control de versiones</b>	Si, GIT
<b>Idioma de la interfaz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inglés (pre-instalado)</li> <li>• Árabe</li> <li>• Azerbaidiano</li> <li>• Indonesio</li> <li>• Búlgaro</li> <li>• Catalán</li> <li>• Checo</li> <li>• Danés</li> <li>• Alemán</li> <li>• Griego</li> <li>• Español</li> <li>• Estonio</li> <li>• Francés</li> <li>• Croata</li> <li>• Húngaro</li> <li>• Italiano</li> <li>• Japonés</li> <li>• Coreano</li> <li>• Lituano</li> <li>• Macedonio</li> <li>• Mongol</li> <li>• Holandés</li> <li>• Noruego</li> <li>• Persa</li> <li>• Polaco</li> <li>• Portugués</li> <li>• Eslovaco</li> <li>• Eslovenio</li> <li>• Serbio</li> <li>• Finlandés</li> <li>• Sueco</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rumano</li> <li>• Ruso</li> <li>• Vietnamita</li> <li>• Tailandés</li> <li>• Turco</li> <li>• Ucraniano</li> <li>• Chino (china)</li> <li>• Chino (taiwan)</li> </ul>
<b>Roles y privilegios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si (Grupos)</li> </ul>
<b>Número máximo de usuarios dados de alta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin limite</li> </ul>
<b>Notificación alta de cuenta de usuario por correo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> </ul>
<b>Opciones para creación de tickets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web</li> <li>• Correo</li> </ul>
<b>Adición de nuevas categorías de medios de creación de reporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalizados</li> <li>• Crear subcategorías</li> </ul>
<b>Estatus de tickets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abierto</li> <li>• Cerrado</li> <li>• Personalizado (configuración extra)</li> </ul>
<b>Opciones de asignación de tickets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignado a un departamento</li> <li>• Asignado a un equipo y/o un agente</li> <li>• Asignación basada en tema de ayuda, configuración de la organización y por filtros de tickets</li> </ul>
<b>Consultas/filtros sobre tickets existentes(cuales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tickets abiertos</li> <li>• Tickets cerrados</li> </ul>
<b>Consulta de estatus de ticket por externos (clientes)</b>	<p>Si, por medio de su correo e id de ticket</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tickets abiertos</li> <li>• Tickets cerrados</li> </ul>
<b>Tipo de información que pueden consultar usuarios externos (clientes)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatus de sus tickets</li> </ul>
<b>Personalización de mensajes de correo electrónico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> </ul>
<b>Envío de correo electrónico (simple, firmado y cifrado)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simple</li> <li>• Firmado</li> <li>• No se puede cifrado</li> </ul>
<b>Generación de reportes/estadísticas (cuales)</b>	<p>Si, a través de un mod</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de tickets por: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cliente</li> <li>✓ Departamento</li> <li>✓ Día</li> <li>✓ Equipo</li> <li>✓ Grupo</li> <li>✓ Mes</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organización</li> <li>✓ Personal</li> <li>✓ Tema de ayuda</li> <li>• Comentarios por personal</li> </ul> <p>En los reportes se incluyen campos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo promedio de tickets que permanecieron abiertos</li> <li>✓ Tiempo promedio de respuesta</li> <li>✓ Número de tickets: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abiertos</li> <li>▪ Asignados</li> <li>▪ Cerrados</li> <li>▪ Días que tarda en resolverse (promedio)</li> <li>▪ Resueltos</li> </ul> </li> </ul> <p>✓</p>
<b>Generación de gráficas (cuales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo reporte mencionado arriba cuenta con su correspondiente gráfica.</li> <li>• Cuenta con diferentes rangos de tiempo disponibles en cada gráfica: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ahora</li> <li>✓ Año</li> <li>✓ Ayer</li> <li>✓ Manual</li> <li>✓ Mes</li> <li>✓ Semana</li> <li>✓ Última Semana</li> <li>✓ Último año</li> <li>✓ Último mes</li> </ul> </li> </ul>

#### 4.1 FUNCIONALIDADES:

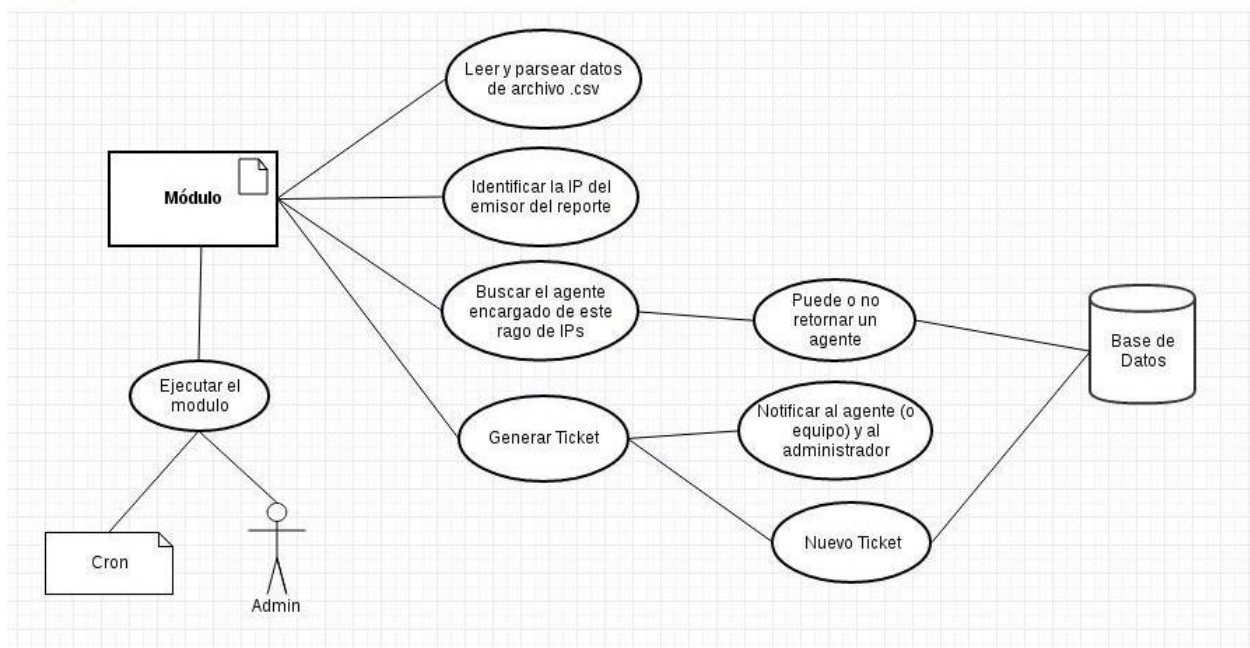
- Los usuarios crean tickets por las diferentes vías disponibles como sitio web, e-mail o teléfono.
- Los tickets son guardados y asignados a los distintos agentes configurados en el sistema, con lo que las consultas serán repartidas con una buena organización.
- Cada uno de los agentes que reciben los tickets darán soporte y contestarán a los clientes o usuarios.

#### 4.2 OPERACIÓN

- Instalación simple.
- Ventas de entradas por correo electrónico o por la interfaz web.
- Respuesta automática.
- Plantilla de respuestas.
- Apoyo adjunto.
- Notas internas.

- Base de conocimiento.
- Acceso basado en roles.
- Asignación y transferencia de boletos al personal.

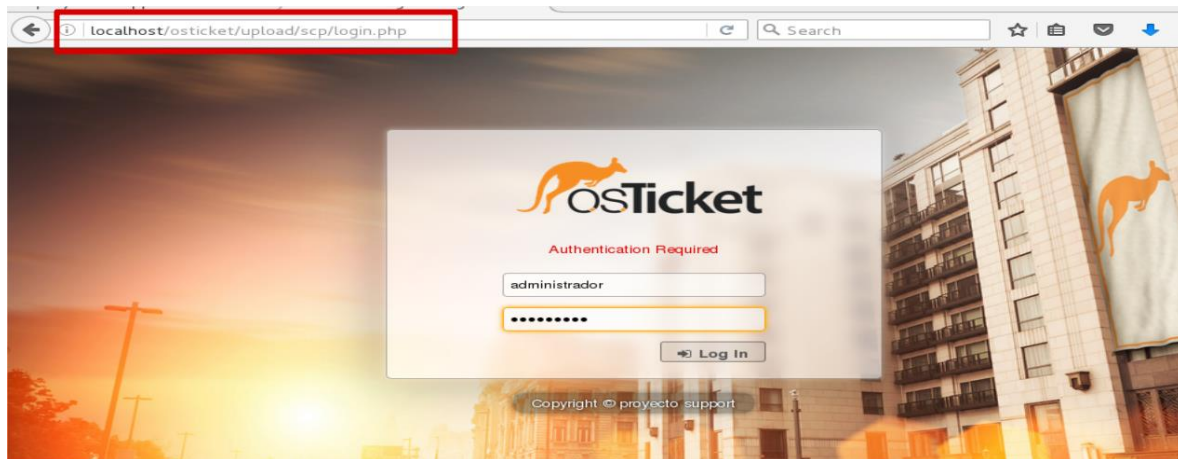
### 4.3 CASOS DE USO



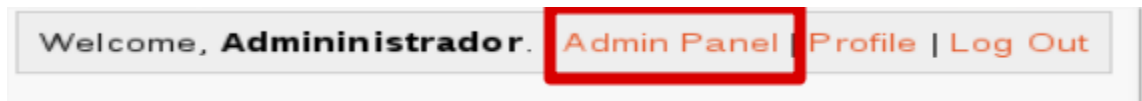
## 5 PRUEBA 1 CREACIÓN DE TICKET MEDIANTE LA INTERFAZ WEB

### AGREGAR UN DEPARTAMENTO Y UN AGENTE

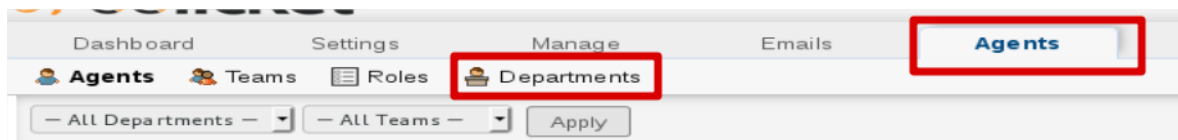
Iniciamos con la cuenta de administrador que se creó cuando se instaló oSTicket



Ingresamos en la pestaña de Admin Panel



En la pestaña de Agent seleccionamos Departments

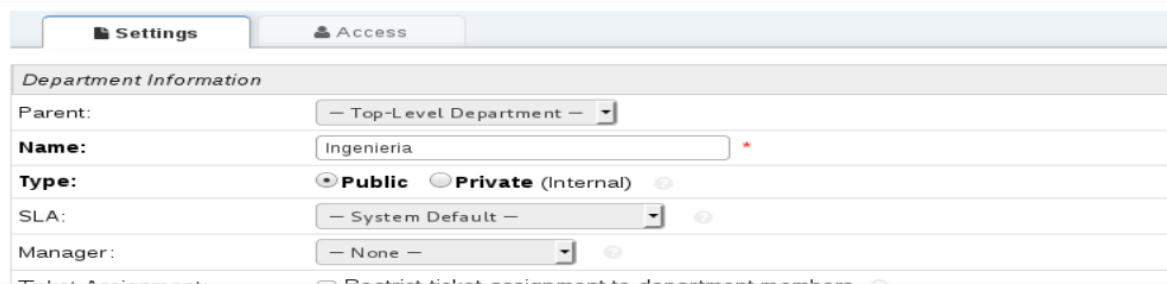


Veremos del lado derecho agregar un nuevo departamento, damos click





Ingresamos el nombre del departamento que queremos



Department Information

Parent:

Name:

Type: ☒ Public ☐ Private (Internal)

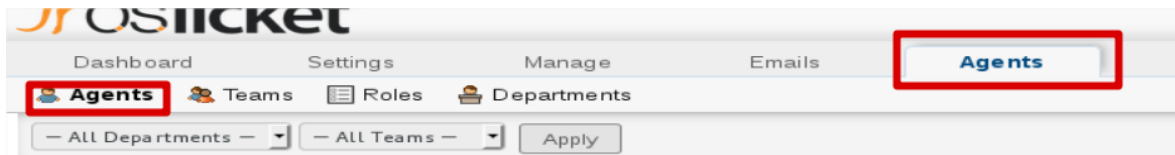
SLA:

Manager:

Guardamos los cambios



Ahora en la pestaña de Agents, agregaremos uno nuevo para que administre el departamento que acabamos de crear.



OSTicket

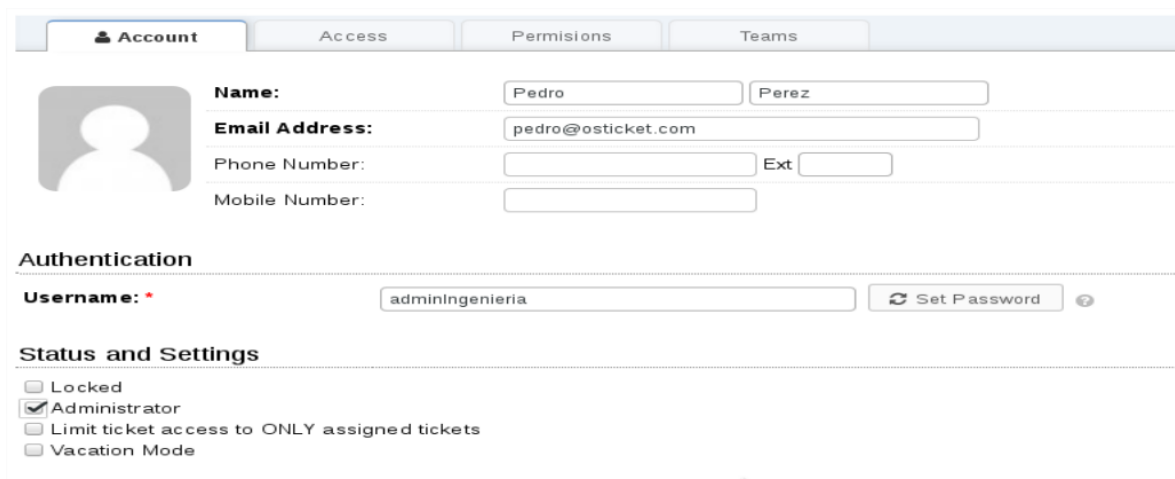
Dashboard Settings Manage Emails **Agents**

**Agents** Teams Roles Departments

Del lado derecho se encuentra el botón de agregar el nuevo agente



Ingresamos los datos del agente



Account Access Permissions Teams

Email Address:

Phone Number:  Ext

Mobile Number:

Authentication

Username:

Status and Settings

☐ Locked

☒ Administrator

☐ Limit ticket access to ONLY assigned tickets

☐ Vacation Mode

Damos click en set Password para introducir el password

**Authentication**

**Username:** \*  Set Password

Como vemos hay una opción de mandar el password por correo, en esta ocasión nosotros lo introduciremos y si queremos habilitamos la opción de cuando inicie sesión por primera vez cambie el password.

Introducimos el password y damos click en set

**Set Agent Password**

☐ Send the agent a password reset email

☐ Require password change at next login

Ahora nos ubicamos en la pestaña de Access para seleccionar a que departamento pertenece, en este caso seleccionamos el que acabamos de crear.

**Add New Agent**

**Access**  
Select the departments the agent is allowed to access and the corresponding effective role.

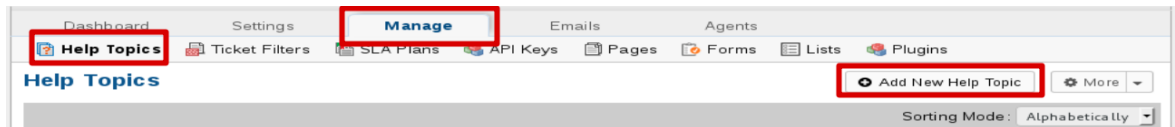
**Primary Department \***

☒ Fall back to primary role on assignments

**Extended Access**

AGREGAR UN NUEVO TEMA PARA QUE EL DEPARTAMENTO RESPONDA

Seguimos como administrador, damos click en la pestaña Manage y Help Topics, agregamos un nuevo Topic.



Introducimos el nombre de tema de ayuda

A screenshot of the 'Add New Help Topic' form. The 'Help Topic Information' tab is active. The 'Topic' field contains 'Bases de Datos Ingenieria'. The 'Status' is set to 'Active' (radio button selected). The 'Type' is set to 'Public' (radio button selected). The 'Parent Topic' is set to 'Top-Level Topic'. The 'Internal Notes' field contains the text 'Be liberal, they're internal'.

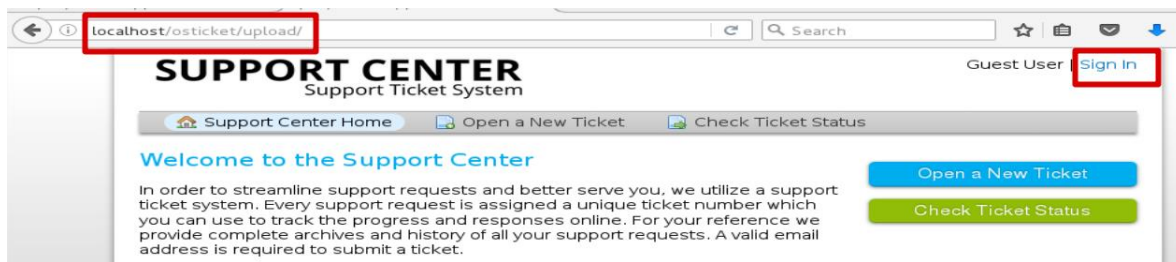
En la pestaña de opciones de nuevo ticket, seleccionamos el departamento que responderá ante tal tema, en este caso será el que acabamos de crear.

También asignamos la persona que responderá estos temas.

A screenshot of the 'Add New Help Topic' form, specifically the 'New ticket options' tab. The 'Department' is set to 'Ingenieria'. The 'Ticket Number Format' is set to 'System Default'. The 'Status' is set to 'Open'. The 'Priority' is set to 'Normal'. The 'SLA Plan' is set to 'Department's Default'. The 'Thank-You Page' is set to 'Thank You'. The 'Auto-assign To' field is set to 'Pedro Perez'. The 'Auto-Response' checkbox is checked, with the label 'Disable new ticket auto-response'. At the bottom, there are three buttons: 'Add Topic' (orange), 'Reset', and 'Cancel'.

## CREACIÓN DE UN NUEVO USUARIO

Damos click en Ingresar



Creamos una nueva cuenta

### Sign in to proyecto support

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

A sign-in form with two input fields: 'Email or Username' and 'Password'. Below the password field is a 'Sign In' button. To the right of the inputs, there is a link 'Not yet registered? Create an account' where 'Create an account' is highlighted with a red rectangle. Below this is the text 'I'm an agent — sign in here'. A yellow padlock icon is located on the right side of the form.

Ingresamos nuestros datos

An 'Account Registration' form. The title 'Account Registration' is in blue. Below it, a message says 'Use the forms below to create or update the information we have on file for your account'. The form is divided into sections: 'Contact Information' with fields for 'Email Address \*' (containing 'pedropruebaproyecto@gmail.com'), 'Full Name \*' (containing 'pedro hernandez'), and 'Phone Number' (with a separate 'Ext:' field). The 'Preferences' section has a 'Time Zone:' dropdown set to 'America / Chicago' and an 'Auto Detect' button. The 'Access Credentials' section has 'Create a Password:' and 'Confirm New Password:' fields, both masked with dots. At the bottom are 'Register' and 'Cancel' buttons.

Veremos que se nos ha enviado un correo, pero aún no tenemos habilitado esta opción. Así que el administrador puede validar la cuenta

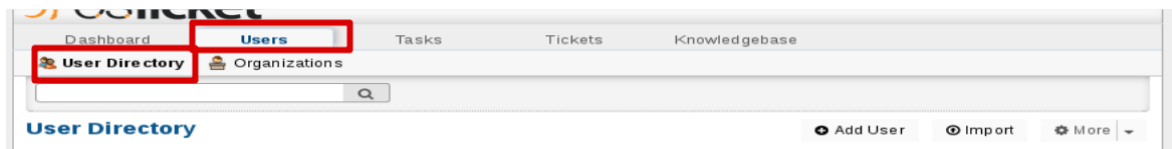
### Account registration

Thanks for registering for an account.

We've just sent you an email to the address you entered. Please follow the link in the email to confirm your account and gain access to your tickets.

Ingresamos como administrador, puede ser el que acabamos de crear.

En la pestaña de Usuarios y directorio de usuario veremos que desde ahí podemos crear usuarios.

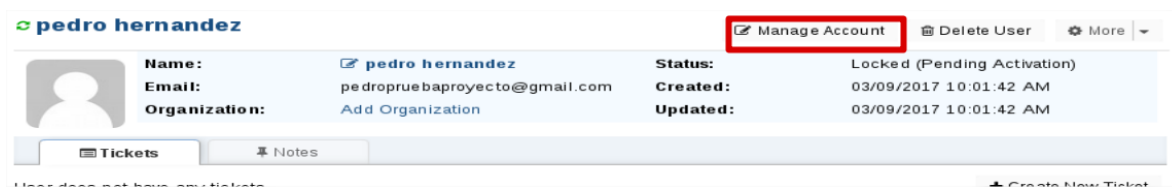


Buscamos nuevos pendientes de activación dando click en status. Vemos la solicitud de pedro, el que se acaba de registrar.

The screenshot shows the 'User Directory' table with the 'Add User' button highlighted. The table contains the following data:

	Name	Status	Created	Updated
<input type="checkbox"/>	valeria (18)	Active (Registered)	03/08/2017	03/08/2017 01:13:58 PM
<input type="checkbox"/>	usuario 1 dgctic unam	Locked (Pending Activation)	03/07/2017	03/07/2017 07:22:53 PM
<input type="checkbox"/>	pedro hernandez	Locked (Pending Activation)	03/09/2017	03/09/2017 10:01:42 AM
<input type="checkbox"/>	bibianalost	Guest	03/09/2017	03/09/2017 09:39:57 AM

Al seleccionar al usuario, damos click en administrar cuenta



Ingresamos el nombre de usuario y la contraseña

**pedro hernandez**

User Information **Manage Access**

**Account Access**

Status: Locked (Pending Activation)

Username: pedro

New Password: .....

Confirm Password: .....

**Account Flags**

☐ Administratively Locked

☐ Password Reset Required

☒ User cannot change password

Reset Cancel Save Changes

Veremos que se ha activado la cuenta.

**pedro hernandez** Manage Account Delete User More

**Name:** pedro hernandez

**Email:** pedropruebaproyecto@gmail.com

**Organization:** Add Organization

**Status:** Active (Registered)

**Created:** 03/09/2017 10:01:42 AM

**Updated:** 03/09/2017 10:01:42 AM

Tickets Notes

User does not have any tickets Create New Ticket

## CREACION DE TICKET

Ingresamos con el usuario que creamos

**SUPPORT CENTER** Support Ticket System Guest User | Sign In

Support Center Home Open a New Ticket Check Ticket Status

**Sign in to proyecto support**

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

pedro

.....

Sign In

Not yet registered? [Create an account](#)

I'm an agent — [sign in here](#)

If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)

Seleccionamos nuevo ticket y en tema de ayuda ponemos el que creamos. Y ponemos un mensaje. Y damos click en el botón de crear el ticket

**Open a New Ticket**

Please fill in the form below to open a new ticket.

---

Email: pedropruebaproyecto@gmail.com  
Client: pedro hernandez


---

**Help Topic**  
Bases de Datos Ingenieria \*

---

**Ticket Details**  
Please Describe Your Issue

**Issue Summary \***  
Problema con BD



Hola buen dia, tenemos problemas con la base de datos de los alumnos

Al crearlo, veremos lo siguiente

**Problema con BD #533602** Print Edit

---

Basic Ticket Information	User Information
Ticket Status: Open	Name: Pedro Hernandez
Department: Ingenieria	Email: pedropruebaproyecto@gmail.com
Create Date: 03/09/2017 10:11:35 AM	Phone:

---

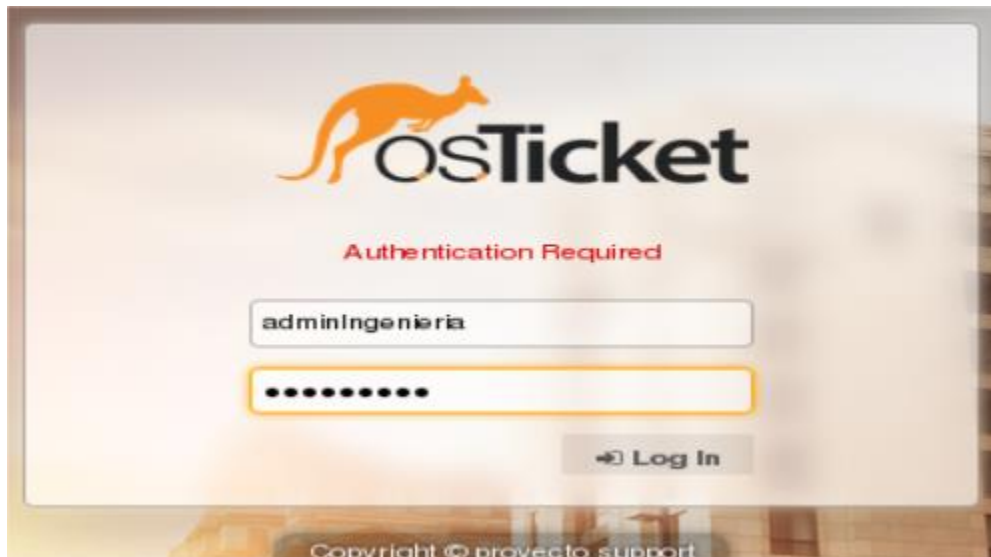
 **pedro hernandez** posted 03/09/2017 10:11:35 AM

Hola buen dia, tenemos problemas con la base de datos de los alumnos

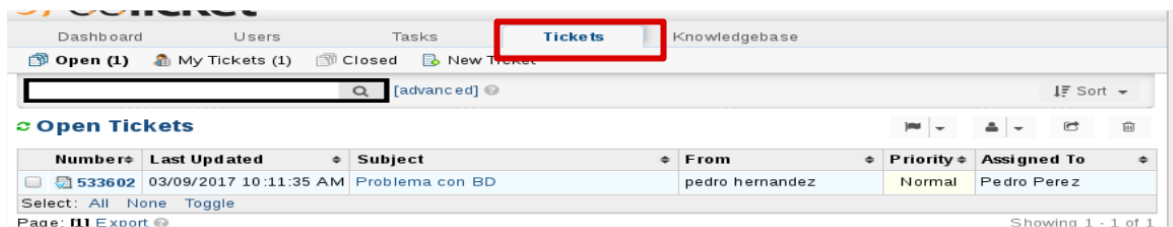
 Created by  **pedro hernandez** 03/09/2017 10:11:35 AM

## SEGUIMIENTO DEL TICKET

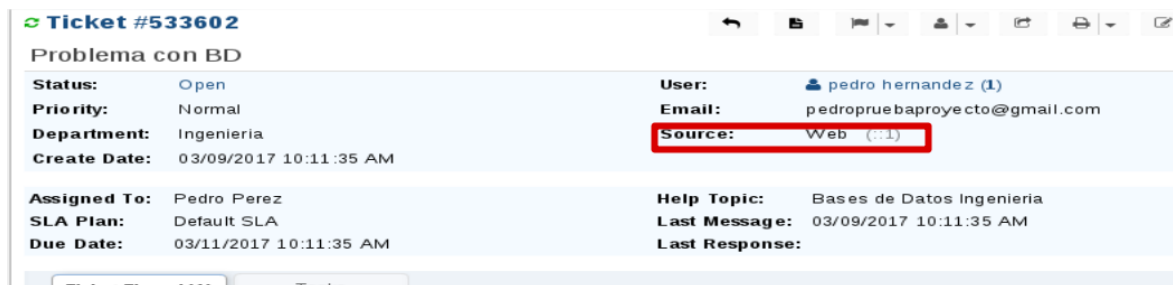
Ingresamos como el agente que creamos



Al seleccionar la pestaña de tickets, veremos que esta el ticket que se genero

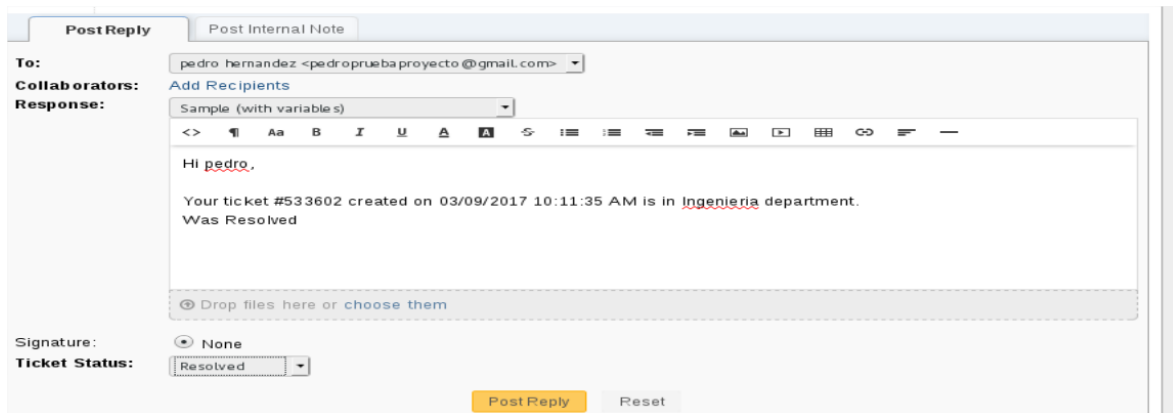


Al abrirlo veremos la información, en Source vemos como se creó





Como administrador, responsable de contestar podemos seleccionar el status del ticket. En este caso seleccionamos "Resolved"



**Post Reply** | Post Internal Note

**To:** pedro hernandez <pedroprueba.proyecto@gmail.com>

**Collaborators:** Add Recipients

**Response:** Sample (with variables)

<> Aa B I U A [Icons]

Hi pedro.

Your ticket #533602 created on 03/09/2017 10:11:35 AM is in Ingenieria department.  
Was Resolved

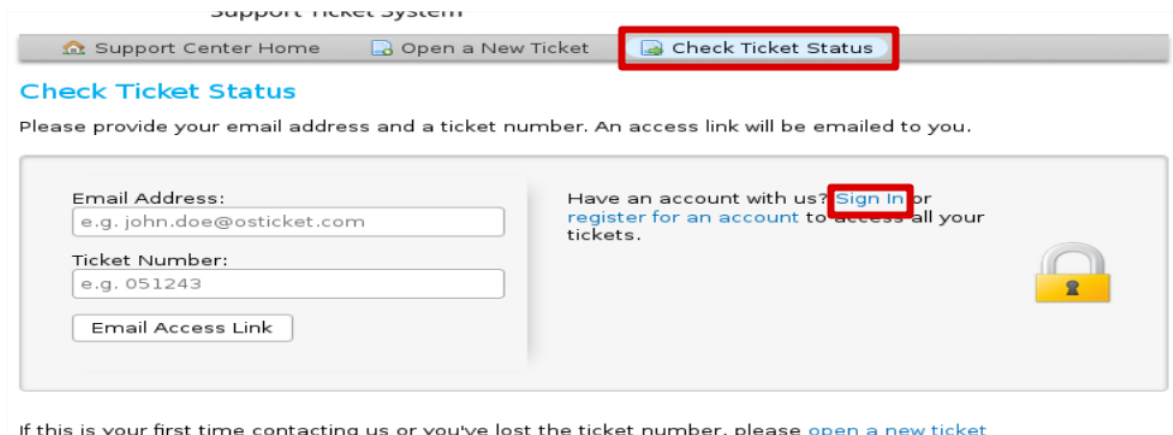
Drop files here or choose them

Signature: None

**Ticket Status:** Resolved

Post Reply Reset

Ingresamos como usuario



Support ticket system

Support Center Home | Open a New Ticket | **Check Ticket Status**

### Check Ticket Status

Please provide your email address and a ticket number. An access link will be emailed to you.

Email Address: e.g. john.doe@osticket.com

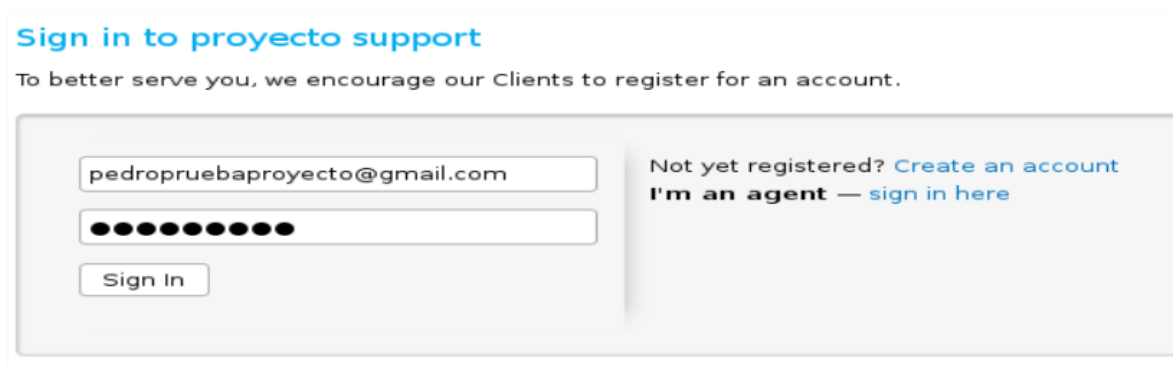
Ticket Number: e.g. 051243

Email Access Link

Have an account with us? **Sign in** or register for an account to access all your tickets.

If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)

Introducimos las credenciales



### Sign in to proyecto support

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

pedropruebaproyecto@gmail.com

●●●●●●●●●●

Sign In

Not yet registered? [Create an account](#)  
I'm an agent — [sign in here](#)

Vemos que tenemos un ticket cerrado

Support Center Home Open a New Ticket Tickets (1)

Search Help Topic: — All Help Topics —

**Tickets** Closed (1)

**Open Tickets**

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department
Your query did not match any records				

Vemos que el ticket que generamos se ha resuelto.

**Tickets** Closed (1)

Showing 1 - 1 of 1 Closed Tickets

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department
533602	03/09/2017	Resolved	Problema con BD	Ingenieria

Page: [1]

Vemos que el administrador nos contestó que se ha resultado el problema

**Problema con BD #533602** Print Edit

Basic Ticket Information	User Information
Ticket Status: Resolved	Name: Pedro Hernandez
Department: Ingenieria	Email: pedropruebaproyecto@gmail.com
Create Date: 03/09/2017 10:11:35 AM	Phone:

**pedro hernandez** posted 03/09/2017 10:11:35 AM

Hola buen dia, tenemos problemas con la base de datos de los alumnos

Created by **pedro hernandez** 03/09/2017 10:11:35 AM

**Pedro Perez** posted 03/09/2017 10:17:33 AM

Hi pedro,

Your ticket #533602 created on 03/09/2017 10:11:35 AM is in Ingenieria department.  
Was Resolved

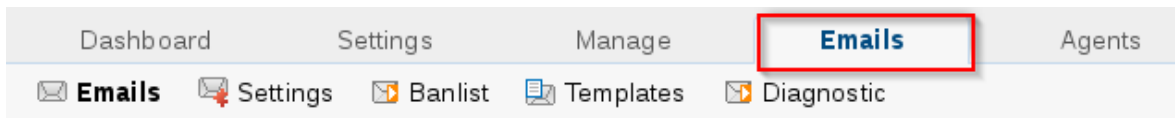
Closed by **Pedro Perez** with status of Resolved 03/09/2017 10:17:33 AM

## 6 PRUEBA 2 CREACIÓN DE TICKETS MEDIANTE CORREO

Entraremos a nuestra cuenta de administrador y daremos click en la sección de Admin Panel.

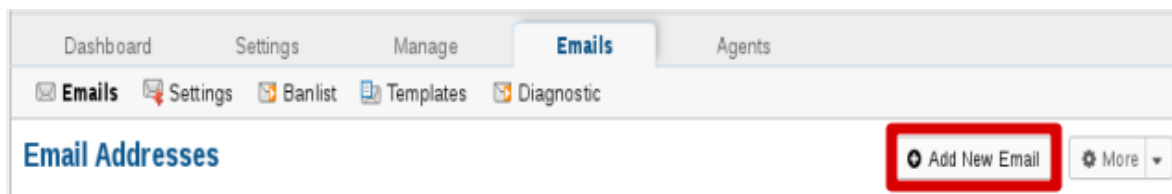
Welcome, **Juan**. | [Agent Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Daremos click en sobre la pestaña de Emails.



Y en esta sección configuraremos a cada agente y su correspondiente correo, ya sea para mandar alertas o una respuesta a algún cliente.

Le damos click en agregar nuevo email



Llenamos los campos

**Add New Email Address**

Email Information and Settings	
Email Address	<input type="text" value="hdzcuechea@gmail.com"/>
Email Name	<input type="text" value="Ciencias"/>
New Ticket Settings	

En esta parte especificamos a que departamento estará asociado el correo, así como la prioridad que tendrán los correos y a qué tópico entrara.

New Ticket Settings	
Department	<input type="text" value="Ciencias"/>
Priority	<input type="text" value="Normal"/>
Help Topic	<input type="text" value="SQL injection CIENCIAS"/>
Auto-Response	<input type="checkbox"/> <b>Disable</b> for this Email Address

Ponemos las credenciales del correo

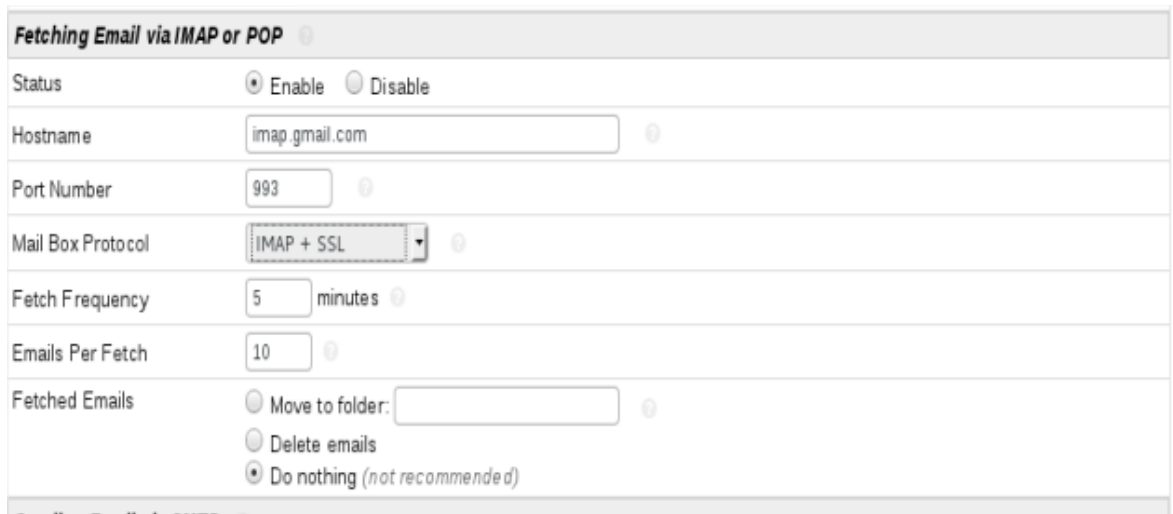


**Email Login Information** ?

Username

Password

Configuramos como se muestra en la imagen



**Fetching Email via IMAP or POP** ?

Status ☒ Enable ☐ Disable

Hostname  ?

Port Number  ?

Mail Box Protocol  ?

Fetch Frequency  minutes ?

Emails Per Fetch  ?

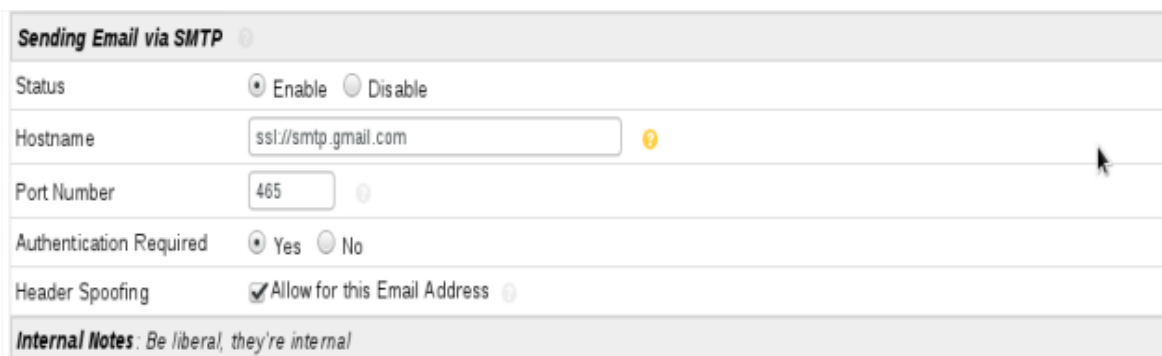
Fetches Emails ☐ Move to folder:  ?  
☐ Delete emails  
☒ Do nothing (not recommended)

Status -> Habilitado para que pueda mandar correos

Hostname -> El hostname de Gmail, para el caso de Hotmail es smtp-mail.outlook.com

Port Number -> Puerto de Gmail, para el caso de Hotmail es 587

Authentication Required -> Yes, para que se autentique



**Sending Email via SMTP** ?

Status ☒ Enable ☐ Disable

Hostname  ?

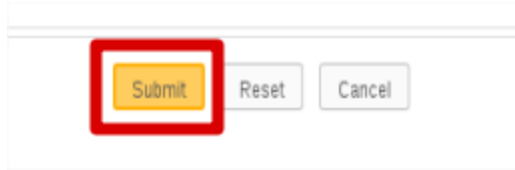
Port Number  ?

Authentication Required ☒ Yes ☐ No

Header Spoofing ☒ Allow for this Email Address ?

**Internal Notes:** Be liberal, they're internal

Por último damos click en submit



A form containing three buttons: 'Submit' (highlighted with a red box), 'Reset', and 'Cancel'.

NOTA: Dentro de su correo electrónico deberá activar el uso de aplicaciones menos seguras. Sigue este enlace

Vemos que se ha asignado el correo al departamento de ciencias

Email Addresses

Add New Email

More

Email	Priority	Department	Created	Last Updated
<input type="checkbox"/> osTicket Alerts <alerts@proyecto.com>	Normal	Support	03/06/2017	03/06/2017 01:36:04 AM
<input type="checkbox"/> Ciencias <hdzcuecuecha@gmail.com>	Normal	Ciencias	03/08/2017	03/08/2017 01:40:42 PM
<input type="checkbox"/> noreply@proyecto.com	Normal	Support	03/06/2017	03/06/2017 01:36:05 AM
<input type="checkbox"/> Support <support@proyecto.com> (Default)	Normal	Support	03/06/2017	03/06/2017 01:36:04 AM

Select: All None Toggle

Page: [1]

Daremos click en Diagnostic, para realizar un correo de prueba



Seleccionamos el correo que acabamos de crear y ponemos el correo al que vamos a mandar

### Test Outgoing Email

Use the following form to test whether your **Outgoing Email** settings are properly established.

**From:** Ciencias <hdzcuecuecha@gmail.com> (SMTP) \*

**To:** val.sunshine12@gmail.com \*

**Subject:** osTicket test email \*

**Message:** email message to send. \*

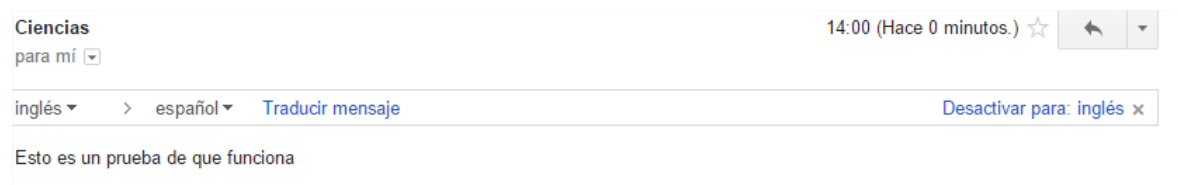
<> ¶ Aa B I U A [font icon] [color icon] [background color icon] [text color icon] [link icon] [table icon] [code icon] [quote icon] [undo icon] [redo icon]

Esto es un prueba de que funciona

Damos click en Send Message



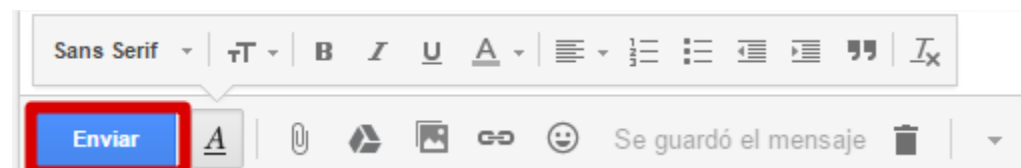
Y verificamos que el correo haya llegado



Ahora, realizamos un correo desde una cuenta externa al correo que creamos.



Damos click en Enviar



Al ingresar como administrador, damos click en Agent Panel



Y estamos en la pestaña de tickets, veremos el que se ha generado un ticket con el correo que mandamos

  <b>809439</b>	03/08/2017 02:06:45 PM	Problema SQL Injection	valeria	Normal	Juan Hernández
---	------------------------	------------------------	---------	--------	----------------

Al dar click sobre el ticket veremos la información

 **Ticket #809439**











### Problema SQL Injection

<b>Status:</b>	Open	<b>User:</b>	 <b>valeria (6)</b>
<b>Priority:</b>	Normal	<b>Email:</b>	val.sunshine12@gmail.com
<b>Department:</b>	Ciencias	<b>Source:</b>	Email
<b>Create Date:</b>	03/08/2017 02:06:45 PM		

<b>Assigned To:</b>	Juan Hernández	<b>Help Topic:</b>	SQL injection CIENCIAS
<b>SLA Plan:</b>	Default SLA	<b>Last Message:</b>	03/08/2017 02:06:45 PM
<b>Due Date:</b>	03/10/2017 02:06:45 PM	<b>Last Response:</b>	

Como administrador puede responder dicho ticket, al seleccionar el tipo de respuesta como está marcado, automáticamente te agrega un párrafo donde da el numero de ticket y la fecha.

En Ticket Status, seleccionamos entre open, close y resolved.

Ya para finalizar le damos en Post Replay

Post Reply

Post Internal Note

To:

valeria <val.sunshine12@gmail.com>

Collaborators:

Add Recipients

Response:

Sample (with variables)

<> Aa B I U A A G H E F M P O S -

Hi valeria,

Your ticket #809439 created on 03/08/2017 02:06:45 PM is in Ciencias department.  
Was resolved.

Soporte Ciencias

Drop files here or choose them

Signature:

None

Department Signature (Ciencias)

Ticket Status:

Resolved

Post ReplyReset

Para ver el estado de ticket si somos usuarios normales, le damos en check ticket status y después en sign in.

Support Center Home Open a New Ticket **Check Ticket Status**


### Check Ticket Status

Please provide your email address and a ticket number. An access link will be emailed to you.

Email Address:

Ticket Number:

Have an account with us? **Sign In** or register for an account to access all your tickets.




Ingresamos nuestras credenciales si ya estamos registrados, sino creamos una cuenta y el administrador puede darte de alta






### Sign in to proyecto support

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

Not yet registered? [Create an account](#)  
I'm an agent — [sign in here](#)









Veremos los tickets que hemos creado

Showing 1 - 5 of 5 Open Tickets				
Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department
 492656	03/08/2017	Open	Re: osTicket test email	Ciencias
 330207	03/08/2017	Open	Re: osTicket test email	Ciencias
 446664	03/08/2017	Open	sql injection	Ciencias
 878370	03/08/2017	Open	SQL injection CIENCIAS	Ciencias
 788331	03/08/2017	Open	SQL injection CIENCIAS	Ciencias

Page: **[1]**

Observamos en closed que hay un ticket

 Tickets Open (5) **Closed (1)**

Showing 1 - 5 of 5 Open Tickets				
Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department
 492656	03/08/2017	Open	Re: osTicket test email	Ciencias
 330207	03/08/2017	Open	Re: osTicket test email	Ciencias
 446664	03/08/2017	Open	sql injection	Ciencias
 878370	03/08/2017	Open	SQL injection CIENCIAS	Ciencias
 788331	03/08/2017	Open	SQL injection CIENCIAS	Ciencias

Page: **[1]**



Es el ticket que el administrador seleccionó como status resolved.

Tickets Open (5) | Closed (1)

Showing 1 - 1 of 1 Closed Tickets

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department
809439	03/08/2017	Resolved	Problema SQL Injection	Ciencias

Page: [1]

NOTA:

Verificar que como administrador, en opciones de Emails tener habilitado Enable Fetchin y Fetch on auto-cron

Dashboard Settings Manage **Emails** Agents

Emails **Settings** Banlist Templates Diagnostic

### Email Settings and Options

*Note that some of the global settings can be overriden at department/email level.*

**Default Template Set:** osTicket Default Template (HTML) \*

**Default System Email:** Support <support@proyecto.com> \*

**Default Alert Email:** osTicket Alerts <alerts@proyecto.com> \*

**Admin's Email Address:** administrador@gmail.com \*

**Verify Email Addresses:** ☒ Verify email address domain

**Incoming Emails:**

Email Fetching: ☒ Enable ☒ Fetch on auto-cron

Strip Quoted Reply: ☒ Enable

Reply Separator Tag: -- reply above this line --

Emailed Tickets Priority: ☒ Enable

Accept All Emails: ☒ Accept email from unknown Users

Accept Email Collaborators: ☒ Automatically add collaborators from email fields

Outgoing Email: Default email sent applies to outgoing emails without SMTP settings

## 7 PRUEBA 3 CREACIÓN DE TICKETS CON EL MODULO DE INTEGRACIÓN

Una vez ubicados donde están los archivos necesarios para el modulo, deberemos ejecutar el que se llama automAticket.php

```
root@osTicket:/home/osticket/test# ls
automAticket.php conexion.php getData.sh prueba.csvv sendTicket.php
```

Esto si se desea que la ejecución sea manual, en su defecto, se puede poner la hora deseada en CRONTAB y con esto lograr la ejecución.

```
SHELL=/bin/sh
PATH=/usr/local/sbin:/usr/local/bin:/sbin:/bin:/usr/sbin:/usr/bin:/home/osticket/test:/var/www/html/osticket/

# m h dom mon dow user  command
17 * * * * root    cd / && run-parts --report /etc/cron.hourly
25 6 * * * * root    test -x /usr/sbin/anacron || ( cd / && run-parts --report /etc/cron.daily )
47 6 * * 7 * * root    test -x /usr/sbin/anacron || ( cd / && run-parts --report /etc/cron.weekly )
52 6 1 * * * * root    test -x /usr/sbin/anacron || ( cd / && run-parts --report /etc/cron.monthly )
* * 1 * * * osticket cd /home/osticket/test; php automAticket.php
```

Una vez ejecutado el archivo principal, este descargará un archivo de un servidor remoto, hará una pausa de 2 segundos (este tiempo se deberá modificar para asegurar que el archivo ya se descargó completamente).

```
root@osTicket:/home/osticket/test# ls
automAticket.php conexion.php getData.sh prueba.csv sendTicket.php
```

Después del retraso de dos segundos, el modulo empezará a analizar la información, por cada IP que encuentre en el archivo, checará en la base de datos y obtendrá la información del responsable.

Después, creará el ticket por medio de otra función, ubicada en el archivo sendTicket.php.

Aquí es donde se envía el ticket y en el transcurso de este proceso, se envían los correos al agente y al adminUNAM.

Así mismo, si encuentra alguna IP que no esté en la base de datos, se crea un log de IP's desconocidas, para posteriormente hacer el registro correspondiente.

Una salida del programa, ejecutada manualmente, sería así:

```
Incidencia en 192.168.100.6      ->      Ticket '[Incidencia en PROTECO -> DOS]' created with id 412882
Incidencia en 192.169.100.7      ->      Ticket '[Incidencia en CERT -> SQLIINJECTION]' created with id 672530
Incidencia en 192.190.100.7      ->      IP DESCONOCIDA, AGREGANDO AL LOG...
Incidencia en 192.168.100.60     - ->      Ticket '[Incidencia en PROTECO -> DDOS]' created with id 418370
```

Y se generan los archivos de osticket.log

```
Script ejecutado -> 10-03-2017 (13:28:38)
Script terminado -> 10-03-2017 (13:28:47)
Script ejecutado -> 10-03-2017 (13:29:23)
Script terminado -> 10-03-2017 (13:29:31)
```

Y el de unknownIPS.log

```
Ip desconocida -> 192.190.100.7  
Ip desconocida -> 192.190.100.7
```

En relación a las pruebas de estrés, el modulo no tiene límite en cuanto a cuantos tickets puede mandar, el único inconveniente, es el tiempo que tarda en realizar el proceso por ticket, que es un estimado de 2 a 4 segundos por ticket, esto tomando en consideración que se está probando en un entorno virtual con 6 GB de memoria RAM y de forma local.

Para esto, se probó con 110 tickets, y no hubo ningún inconveniente, obteniendo un tiempo promedio de 1.7 [s] por ticket.

```
Script ejecutado -> 10-03-2017 (13:43:39)  
Script terminado -> 10-03-2017 (13:46:30)
```

## 8 REFERENCIAS

---

### Requerimientos técnicos

Osticket (S.F) Instalación Recuperado de <http://osticket.com/wiki/Installation> consultado el 4 de marzo de 2017

### SSL

Osticket (S.F) SSL Recuperado de <http://osticket.com/editions> consultado el 4 de marzo de 2017

### LDAP

Osticket (S.F) LDAP Recuperado de <http://osticket.com/download> consultado el 4 de marzo de 2017

**(Seccion plugins -> Authentication :: LDAP and Active Directory)**

### Lenguajes

Osticket (S.F) Lenguajes Recuperado de <http://osticket.com/download> consultado el 4 de marzo de 2017

**(Seccion Language Packs)**

### Asignación de tickets

Osticket (S.F) LDAP Recuperado de <https://github.com/osTicket/osTicket/wiki/Ticket-Routing> consultado el 5 de marzo de 2017

### Reportes/estadísticas

Osticket (S.F) LDAP Recuperado de <http://www.sudobash.net/osticket-reports-6-0-osticket-release-1-7/> consultado el 6 de marzo de 2017

### Funcionalidad y Operación

Osticket (S.F) LDAP Recuperado de <http://www.k3bone.com/blog/2012/03/osticket-sistema-par-dar-soporte-a-clientes-de-forma-gratuita/> consultado el 4 de marzo de 2017

### Osticket con PHP

Tutoriales (S.F) Instalar MySql Debian <http://www.debianutorials.com/install-mysql-server-5-6-debian-7-8/> consultado el 4 de marzo de 2017

## **Servidor de correo**

Osticket (S.F) Servidor de correo Recuperado de  
<http://www.softwaredegestionlibre.com/2015/10/configurar-correo-de-gmail-en-osticket.html> consultado el 7 de marzo de 2017