**OsTicket**

Objetivo:

Instalar OsTicket en el servidor web apache

Requisitos:

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

Instalar apache2



Instalar php5 y el módulo php5-mysql



Instalar php5-imap



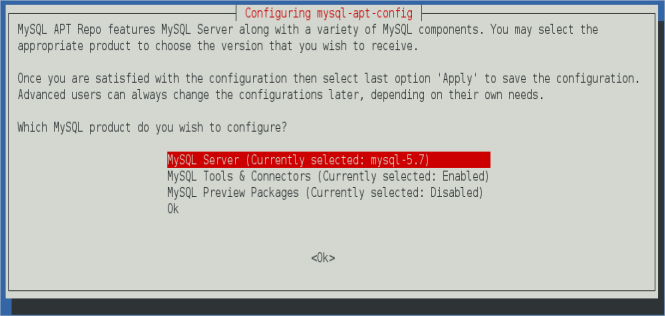
Descargar el binario de mysql

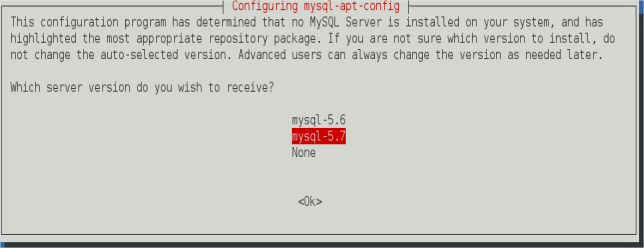


Instalar mysql



En el proceso de configuración, seguimos los siguientes pasos:







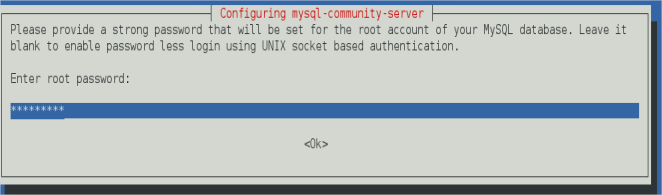
Actualizar repositorios

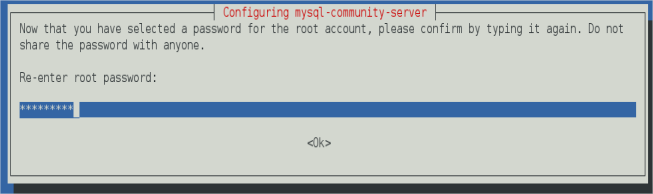


Instalar mysql-community-server



Asignamos contraseña de root para mysql

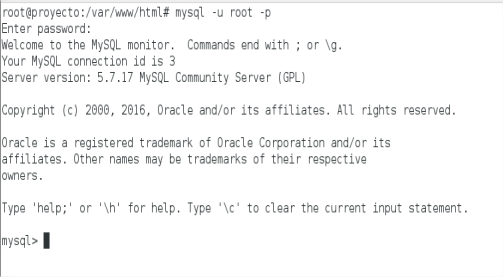




Identificamos la versión de mysql instalada.



Ingresamos a mysql



Crear un usuario para mysql



Crear una base de datos de nombre adminUNAM



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



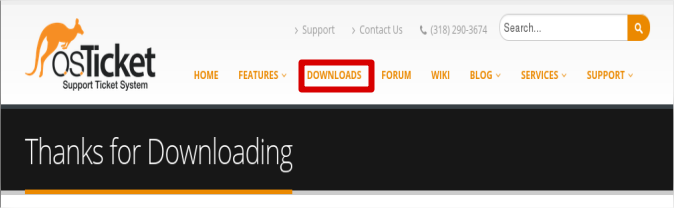
Salir.



Ingresamos al sitio de osticket.



Descargar Osticket



Crear un directorio de nombre osticket



Definimos permisos del directorio



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



Extraemos el archivo



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



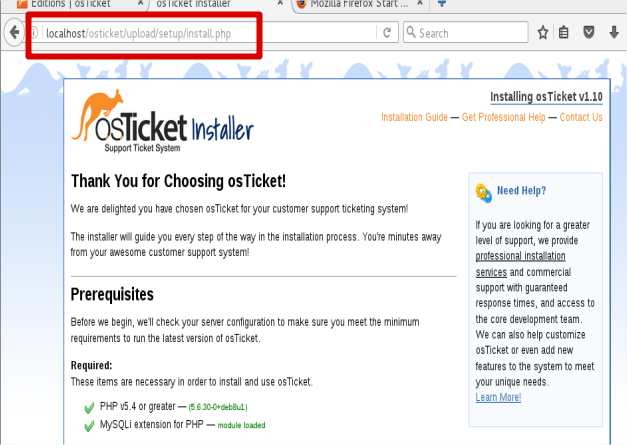
Copiar el archivo ost-sampleconfig.php en el mismo directorio con el nombre de ost-config.php, esto con el objetivo de instalar osticket; es uno de los requisitos que solicita osticket.



Definimos permisos al archivo 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



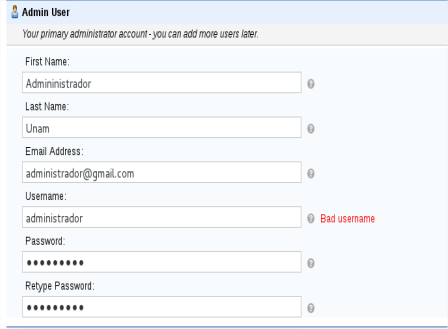
Click en continuar



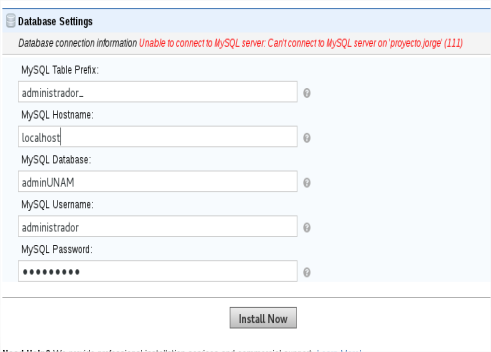
Definimos nombre, email y lenguaje



Agregamos algunos datos del usuario Administrador



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



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



Instalar la herramienta curl.



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



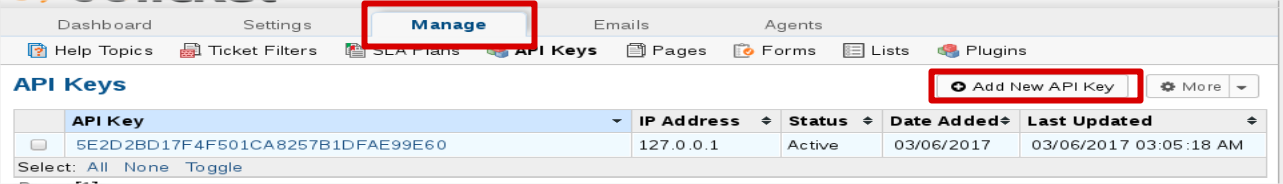
**Crear un ticket en ostiket desde php**

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”.



Referencia:

http://www.debiantutorials.com/install-mysql-server-5-6-debian-7-8/