



# OTRS

Open Technology  
Real Services

## **Documentation**

# **Руководство по установке OTRS Appliance**

**Build Date:**

**12/10/2014**

---

---


# Руководство по установке OTRS Appliance

Copyright © 2001-2014 OTRS AG

Эта работа защищена авторским правом OTRS AG.

Это руководство может быть скопировано целиком или частично, при условии, что это уведомление об авторских правах будет включено в каждую копию.

UNIX is a registered trademark of X/Open Company Limited. Linux is a registered trademark of Linus Torvalds. MS-DOS, Windows, Windows 95, Windows 98, Windows NT, Windows 2000, Windows XP and Windows 2003 are registered trademarks of Microsoft Corporation. Other trademarks and registered trademarks are: SUSE and YaST of SUSE GmbH, Red Hat and Fedora are registered trademarks of Red Hat, Inc. Mandrake is a registered trademark of MandrakeSoft, SA. Debian is a registered trademark of Software in the Public Interest, Inc. MySQL and the MySQL Logo are registered trademarks of MySQL AB. Oracle VM VirtualBox is a registered trademark of Oracle Corporation. All trade names are used without the guarantee for their free use and are possibly registered trademarks. OTRS AG essentially follows the notations of the manufacturers. Other products mentioned in this manual may be trademarks of the respective manufacturer.



# Table of Contents

Предисловие .....	iv
1. Загрузка требуемого программного обеспечения .....	1
1. OTRS Appliance .....	1
2. Oracle VM VirtualBox .....	1
3. Установка на родном оборудовании. ....	1
2. Создание новой виртуальной машины .....	2
1. Имя и операционная система .....	2
2. Объем памяти .....	2
3. Жесткий диск .....	3
4. Тип файла жесткого диска .....	4
5. Память на физическом жестком диске .....	5
6. Расположение и размер файла .....	6
7. Сеть .....	7
8. Память .....	8
3. Установка ПО OTRS appliance. ....	10
1. Запуск виртуальной машины .....	10
2. Выбор языка .....	10
3. Выбор жесткого диска .....	11
4. Удаление жесткого диска .....	12
5. Выбор временной зоны .....	12
6. Выбор пароля .....	13
7. Выбор сетевого интерфейса .....	13
8. Режим сетевого интерфейса .....	14
9. Установка завершена .....	15
10. Удалите диск из CD-ROM привода .....	15
11. Вход в систему .....	16
4. Управление OTRS Appliance .....	17
1. Панель администратора "OTRS Appliance Manager" .....	17
2. Обновление .....	18
3. Перезагрузка .....	18
4. Выключение .....	18
5. Обслуживание системы .....	19
1. Главное меню .....	19
2. Выход .....	20
3. Настройка сети .....	20
4. Выключение .....	20
5. Открыть интерфейс командной строки .....	21
6. Установка системного пароля .....	21
7. Настройка временной зоны .....	22
8. Изменение языка системы .....	22
9. Создать резервную копию .....	22

## Предисловие

Этот документ содержит описание установки и администрирования продукта OTRS appliance. Он может быть загружен в виде ISO - образа и предоставляет быстрый и простой способ установки OTRS, включая все необходимые компоненты (операционную систему, СУБД, веб-сервер и пр.).

Это руководство описывает процесс установки и администрирования OTRS appliance на основе использования ПО виртуализации "Oracle VM VirtualBox". Продукт может быть использован с другими средствами виртуализации или может быть поставлен непосредственно на "железо". Для этого скачанный образ надо записать на CD.

Мы приветствуем ваши сообщения как неоценимый вклад в улучшение качества руководства и продукта в целом. Сообщайте нам, если вы не нашли нужной информации, ощутили трудности в понимании различных аспектов или способов их описания, имеете предложения или замечания. Любые сообщения посланные на адрес <http://otrs.com> всячески приветствуются.

OTRS AG

((enjoy))



---

# Chapter 1. Загрузка требуемого программного обеспечения

## 1. OTRS Appliance

Сначала, необходимо скачать последнюю версию OTRS Appliance:

<http://ftp.otrs.org/pub/otrs/>

Требуемый ISO-файл имеет имя, созданное по следующей схеме:

[\*otrs-4.0.2-appliance.iso\*](#)

## 2. Oracle VM VirtualBox

Это руководство описывает установку на базе ПО виртуализации "Oracle VM VirtualBox", которое уже должно быть установлено.

Если вы этого до сих пор не сделали, вы можете загрузить его бесплатно с этого ресурса: <https://www.virtualbox.org/>

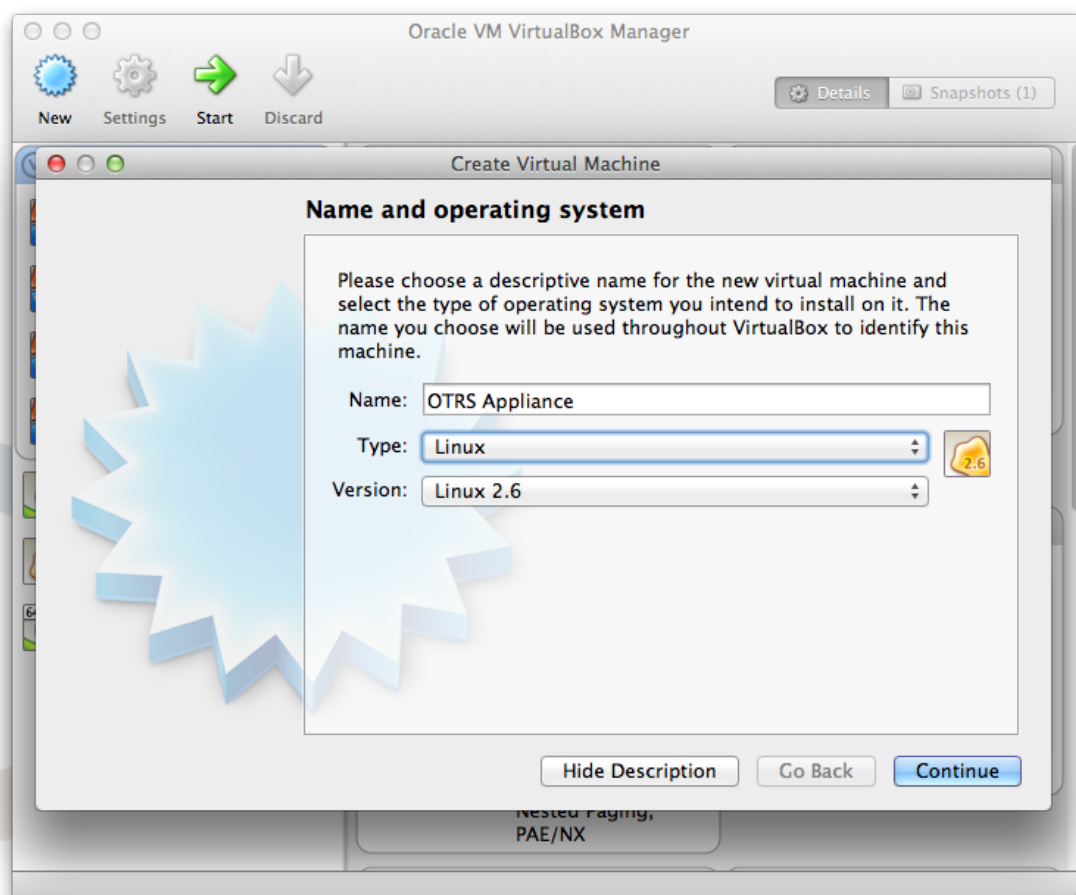
## 3. Установка на родном оборудовании.

Вы можете устанавливать OTRS appliance непосредственно на свое оборудование. Для этого необходимо скачать ISO образ, записать его на CD и загрузить систему с него.

## Chapter 2. Создание новой виртуальной машины

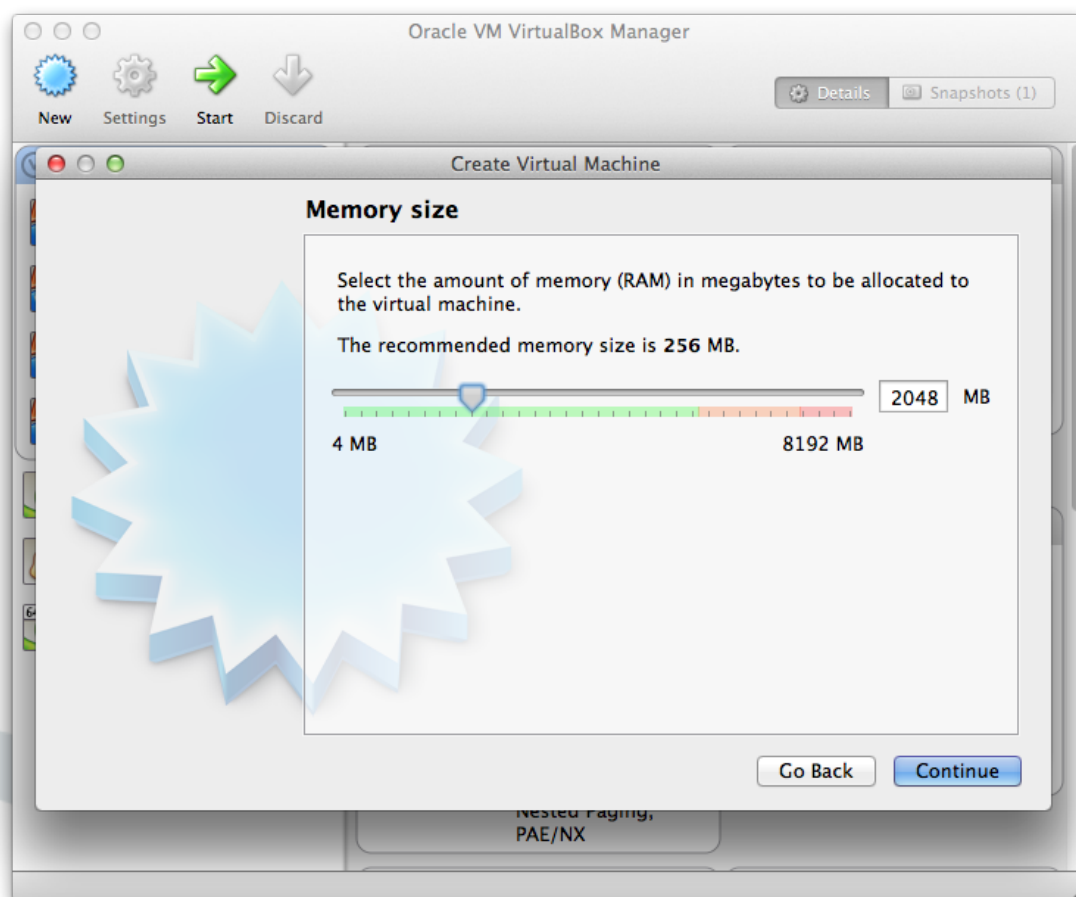
### 1. Имя и операционная система

Откройте вашу "Oracle VM VirtualBox" и щелкните мышью по иконке "New". Введите имя для новой машины, например, "OTRS Appliance" и выберите "Linux" в качестве типа и "Linux 2.6" для версии. Затем нажмите "Continue".



### 2. Объем памяти

Выберите объем памяти для виртуальной машины, рекомендуется не менее 2048 МВ.



### 3. Жесткий диск

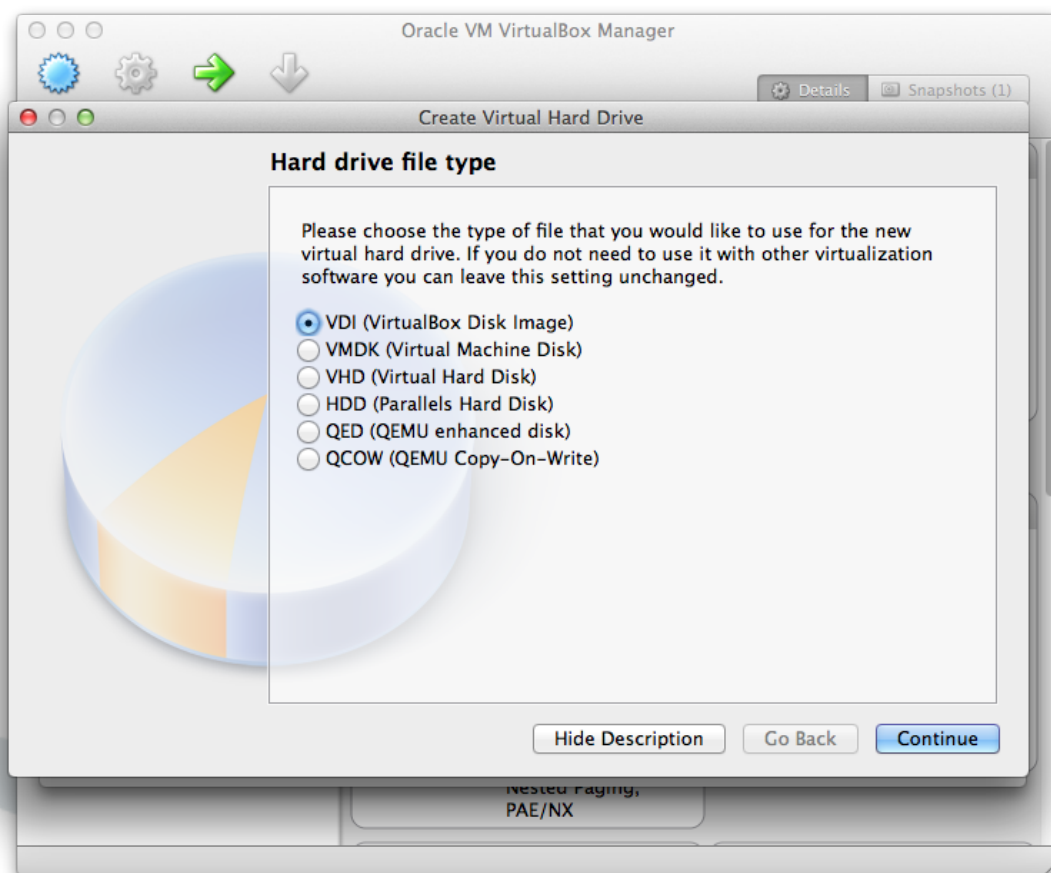
Выберите "Create a virtual hard drive now" и нажмите "Create".



#### 4. Тип файла жесткого диска

Выберите тип нового виртуального диска - "VDI (VirtualBox Disk Image)" и нажмите "Continue".





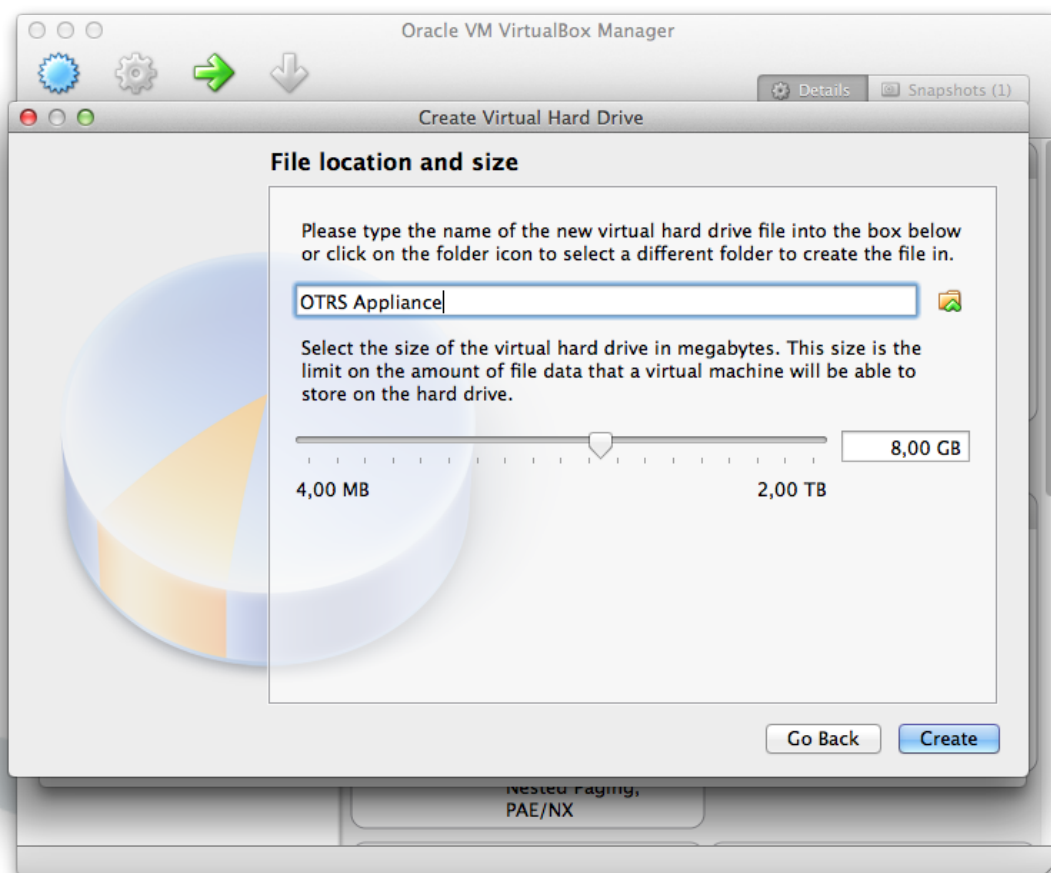
## 5. Память на физическом жестком диске

Выберите "Dynamically allocated" для "Storage on physical hard drive/Память на физическом жестком диске" и нажмите "Continue".



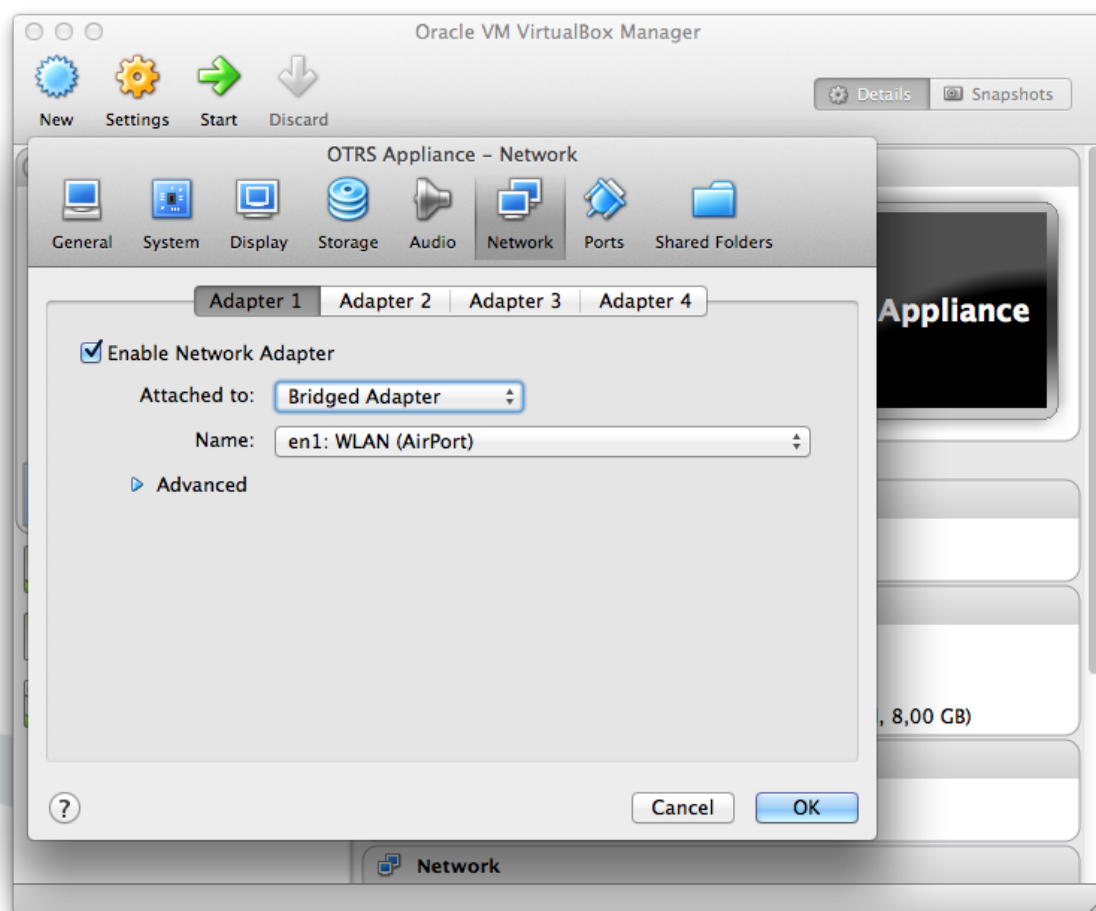
## 6. Расположение и размер файла

Выберите имя файла, например, "OTRS Appliance" и задайте размер памяти не менее 40GB. Затем нажмите "Create".



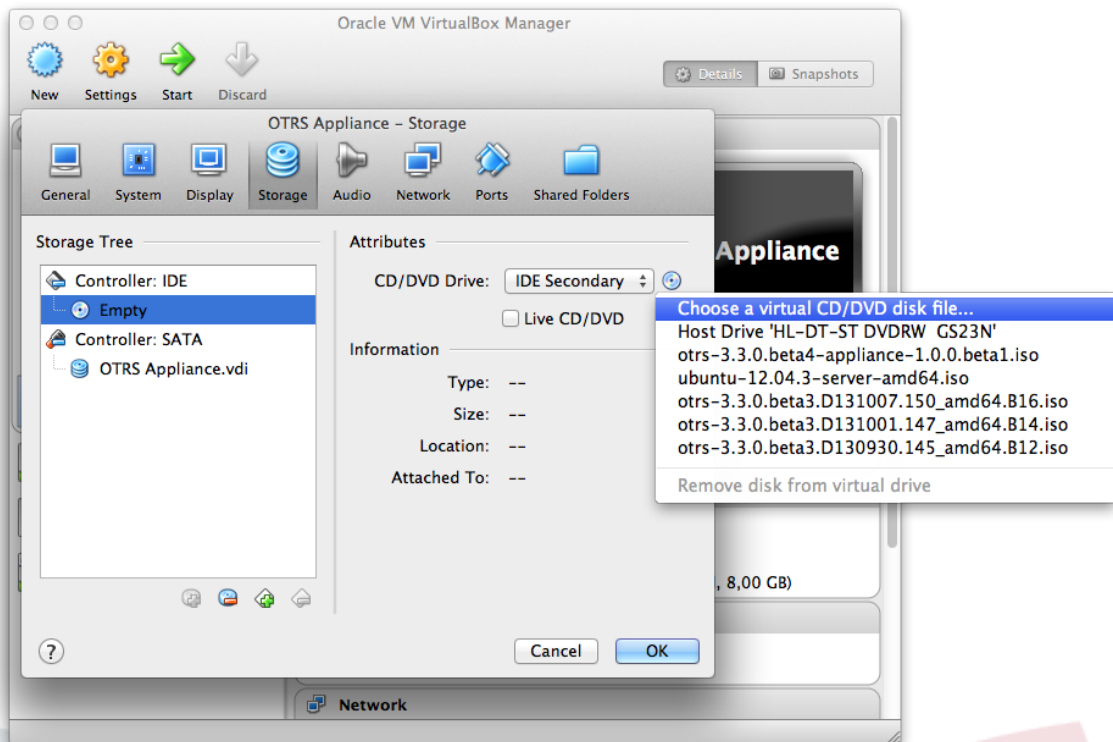
## 7. Сеть

Теперь, новая виртуальная машина создана и ее имя можно увидеть в списке машин в левой колонке. Кликните теперь по имени этой машины и, затем, по иконке "Settings" в главном меню. Затем нажмите "Network" и "Adapter 1". Выберите "Bridged Adapter" для "Attached to". Это позволит дать доступ к вашей системе OTRS из сети для входящих соединений.



## 8. Память

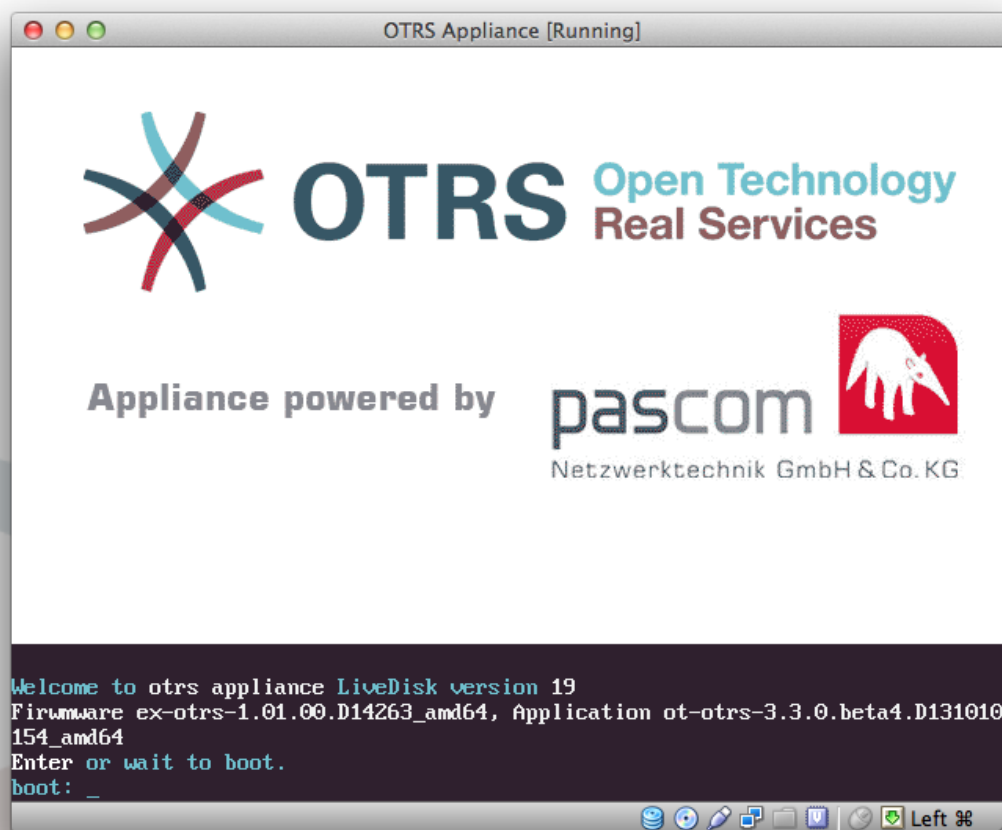
Нажмите на иконку "Storage" и на маленький значок CD рядом с "Controller: IDE". Затем нажмите на значок CD в разделе "Attributes" и выберите "Choose a virtual CD/DVD disk file...". Выберите в окошке загруженный ранее файл с ISO образом и нажмите "Ok". Установка и настройка новой виртуальной машины завершена.



## Chapter 3. Установка ПО OTRS appliance.

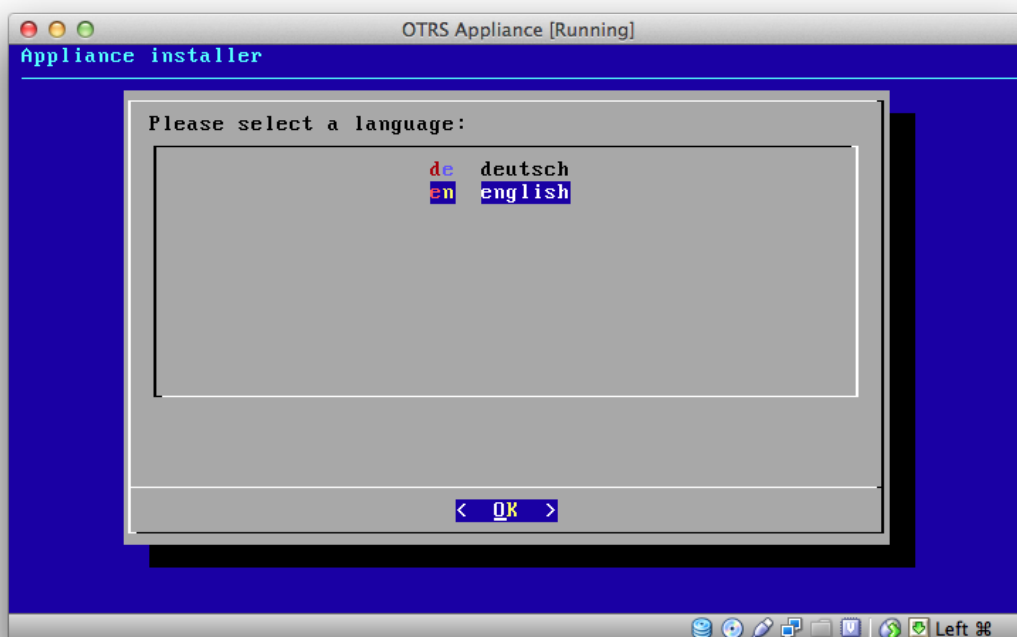
### 1. Запуск виртуальной машины

Запустите виртуальную машину нажатием на "Start". Начнется начальная загрузка машины и отобразится информационный экран. Через несколько секунд процесс загрузки будет продолжен.



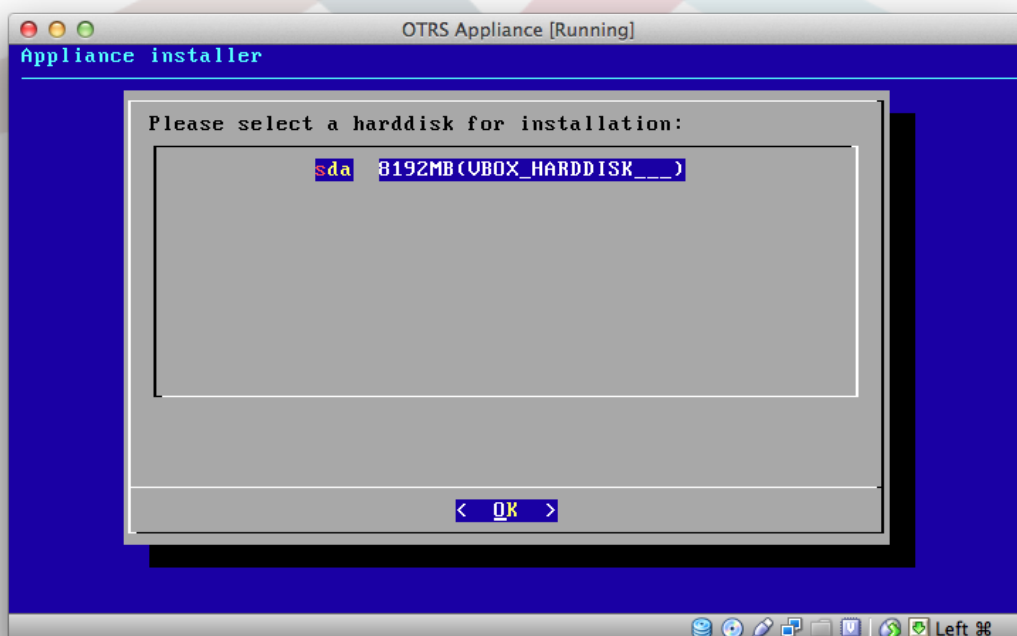
### 2. Выбор языка

Выберите язык системы. Вы можете выбрать английский или немецкий.



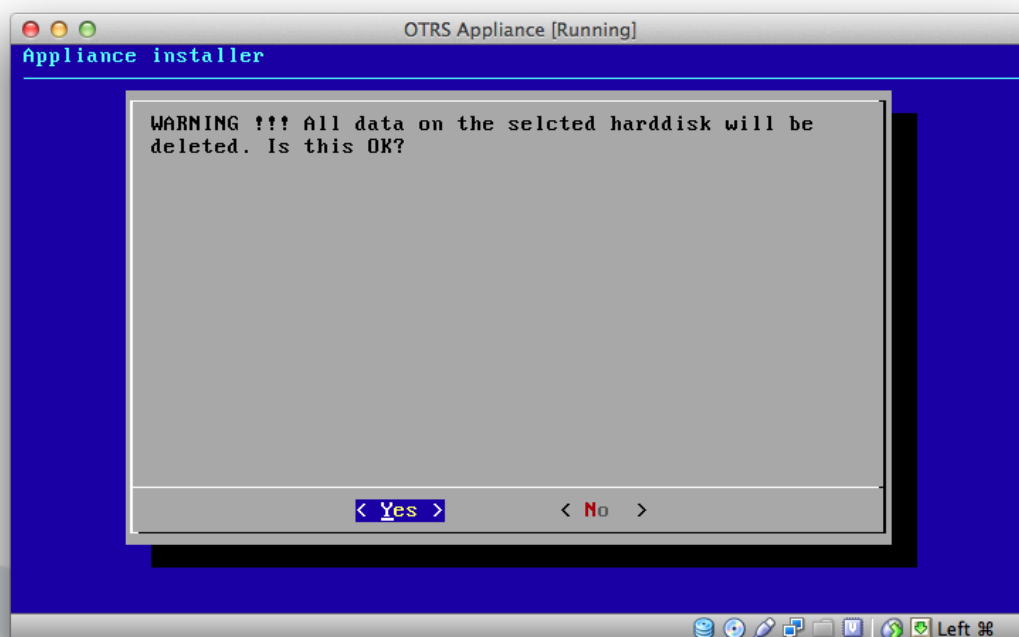
### 3. Выбор жесткого диска

Выберите предложенный жесткий диск и подтвердите выбор нажатием клавиши "Enter".



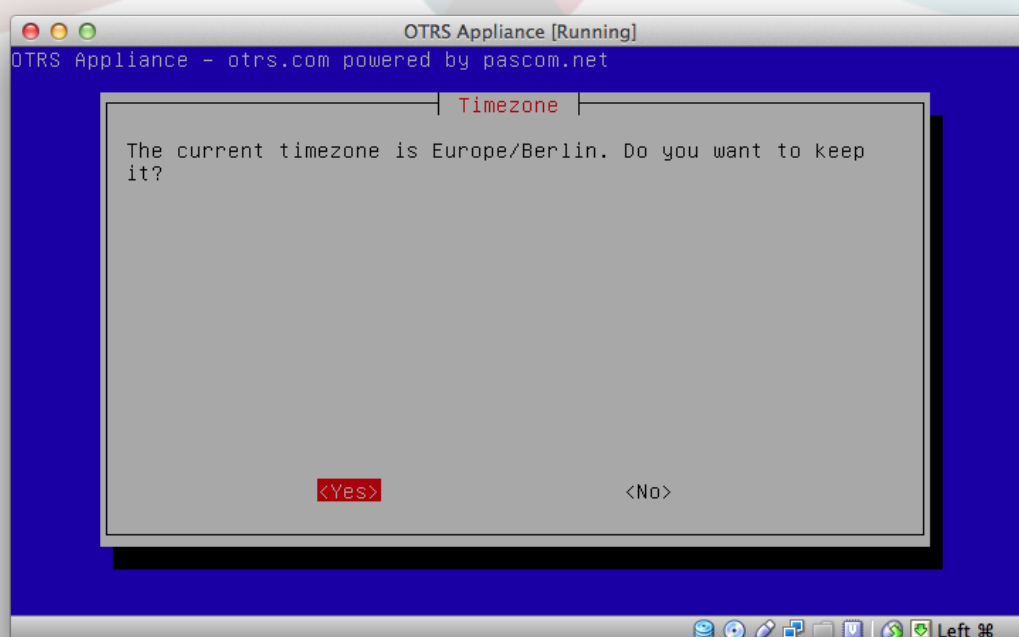
#### 4. Удаление жесткого диска

Предупреждающее сообщение укажет на виртуальный диск виртуальной машины. Выберите "Yes" и нажмите клавишу "Enter".



#### 5. Выбор временной зоны

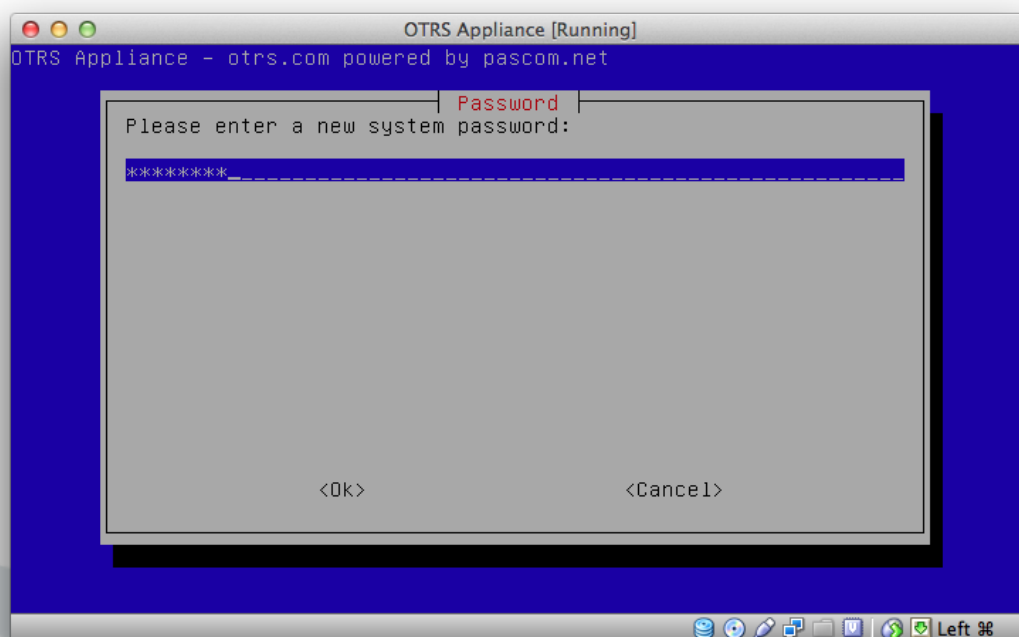
Выберите желаемую временную зону и нажмите "Enter".





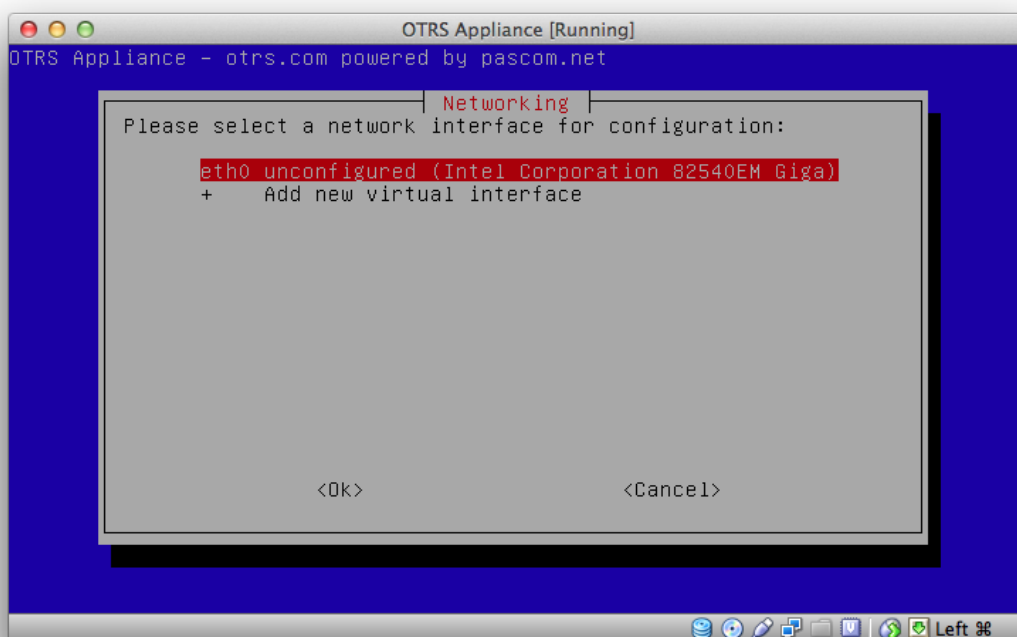
## 6. Выбор пароля

Выберите пароль для вашей OTRS appliance. Пароль должен содержать не менее 8 символов. После ввода пароля, он будет запрошен повторно на втором шаге.



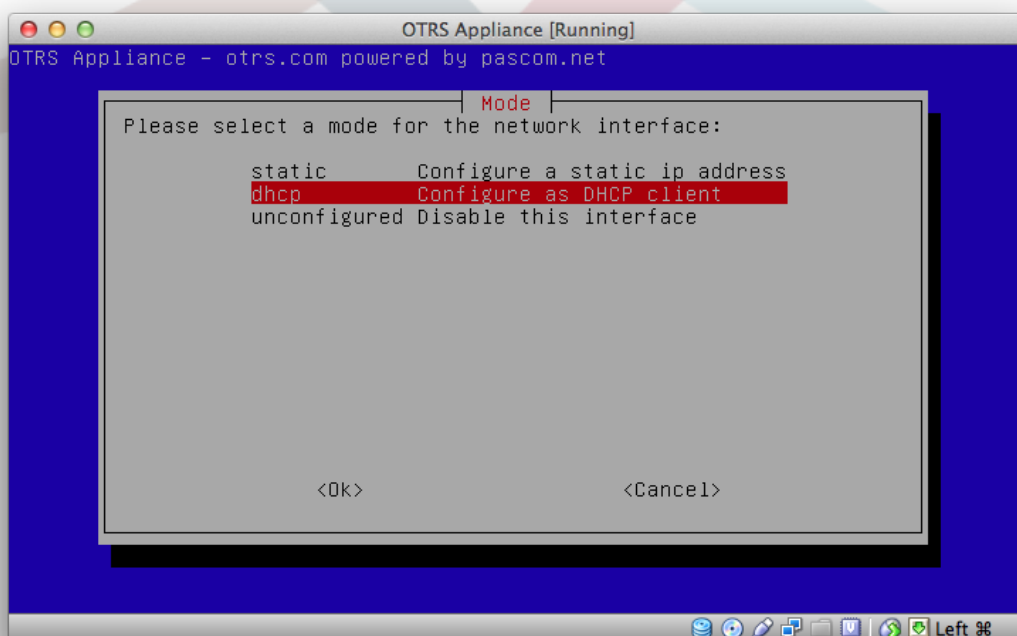
## 7. Выбор сетевого интерфейса

Выберите предложенный сетевой интерфейс "eth0 unconfigured" и подтвердите выбор нажатием "Enter".



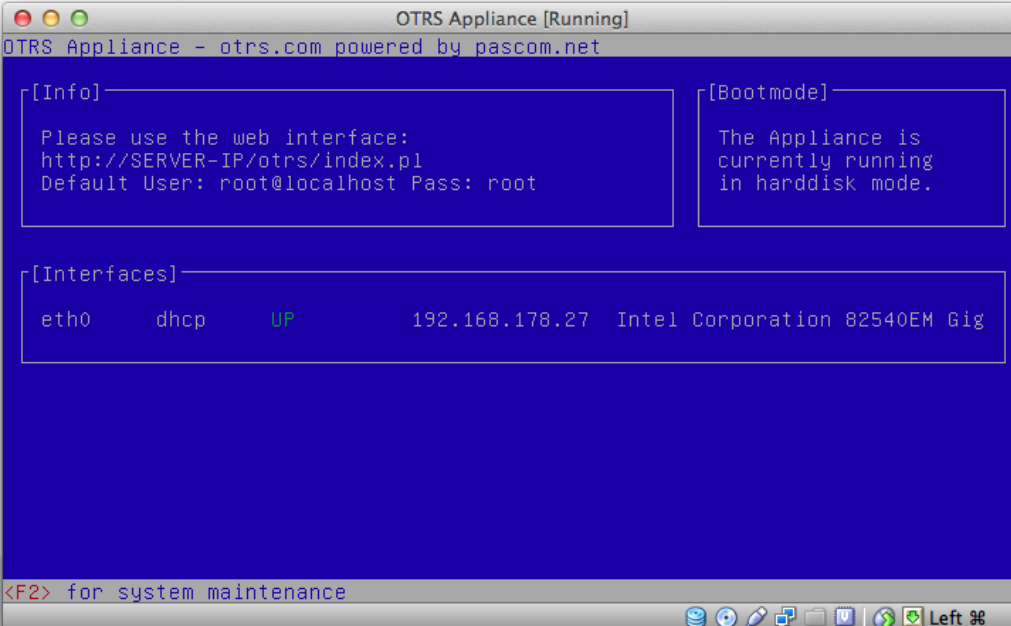
## 8. Режим сетевого интерфейса

Выберите режим сетевого интерфейса, например, DHCP или задайте статический IP-адрес.



## 9. Установка завершена

Теперь установка завершена и на экране появится информация об IP-адресе и способе входа в систему.



```
OTRS Appliance [Running]
OTRS Appliance - otrs.com powered by pascom.net

[[Info]]-----
Please use the web interface:
http://SERVER-IP/otrs/index.pl
Default User: root@localhost Pass: root

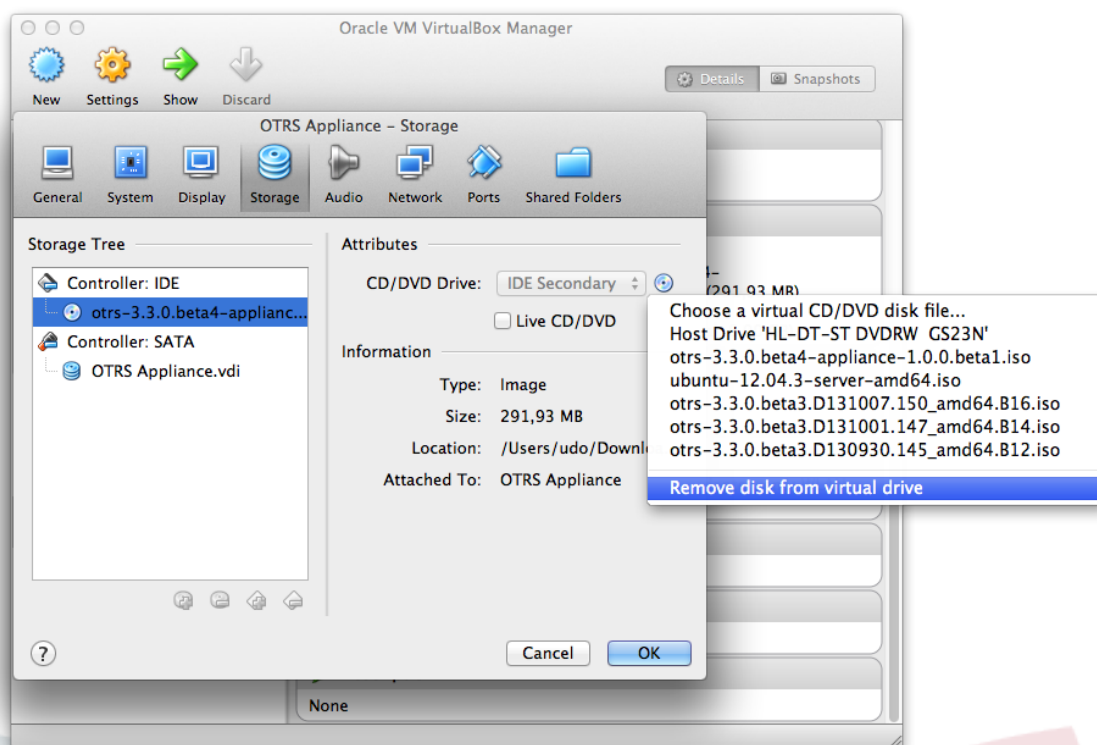
[[Bootmode]]-----
The Appliance is
currently running
in harddisk mode.

[[Interfaces]]-----
eth0      dhcp      UP          192.168.178.27  Intel Corporation 82540EM Gig

<F2> for system maintenance
```

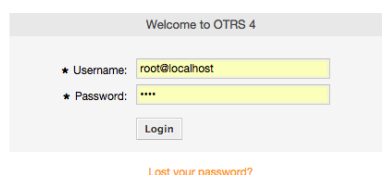
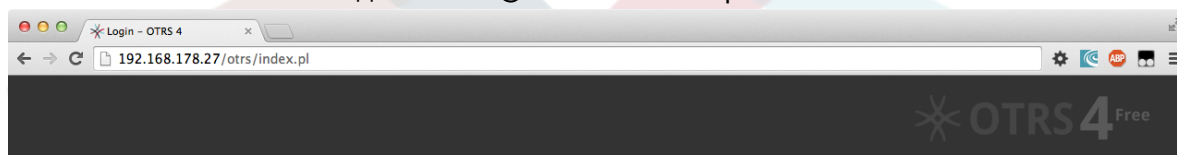
## 10. Удалите диск из CD-ROM привода

В VirtualBox нажмите на "Settings", затем на "Storage" и после этого на значок CD с левой стороны, рядом с "Controller: IDE". Теперь нажмите на значок CD с правой стороны, рядом с "Attributes", и выберите "Remove disk from virtual drive". Этот шаг необходим, чтобы при следующей загрузке виртуальной машины она загружалась с жесткого диска, а не с CD.



## 11. Вход в систему

Запустите веб-браузер и введите в адресной строке IP-адрес, который был указан на информационном экране после завершения установки. Вслед за IP-адресом введите `/otrs/index.pl`, например, `http://192.168.178.23/otrs/index.pl`. В качестве имени пользователя введите "root@localhost" и пароль "root".

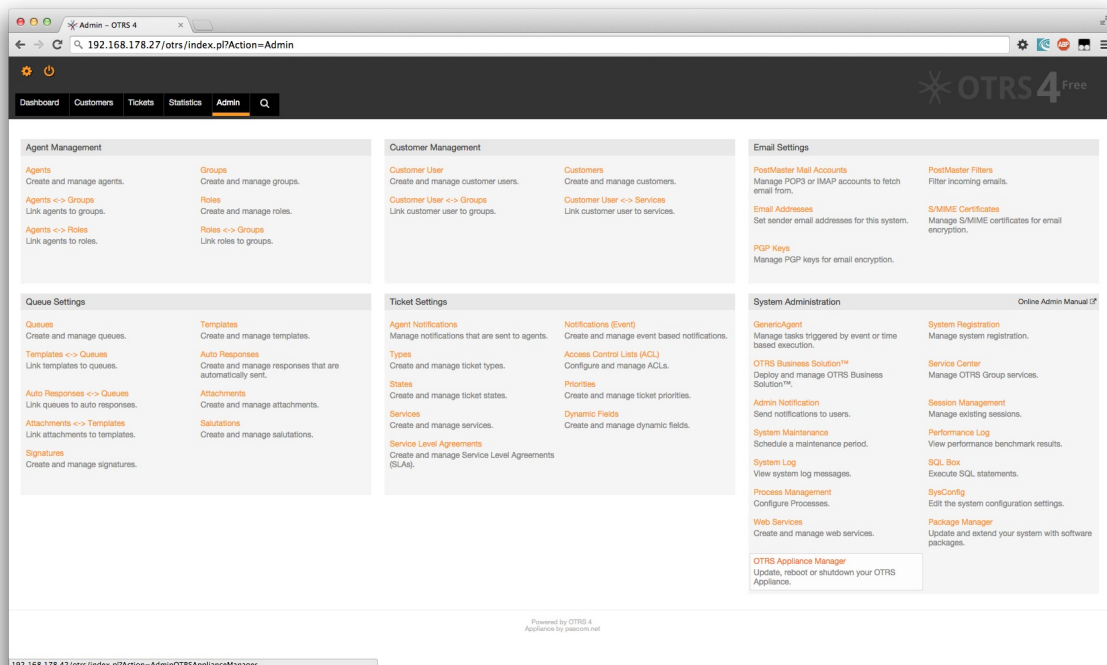


Теперь, установка полностью завершена и вы можете начать работу с OTRS.

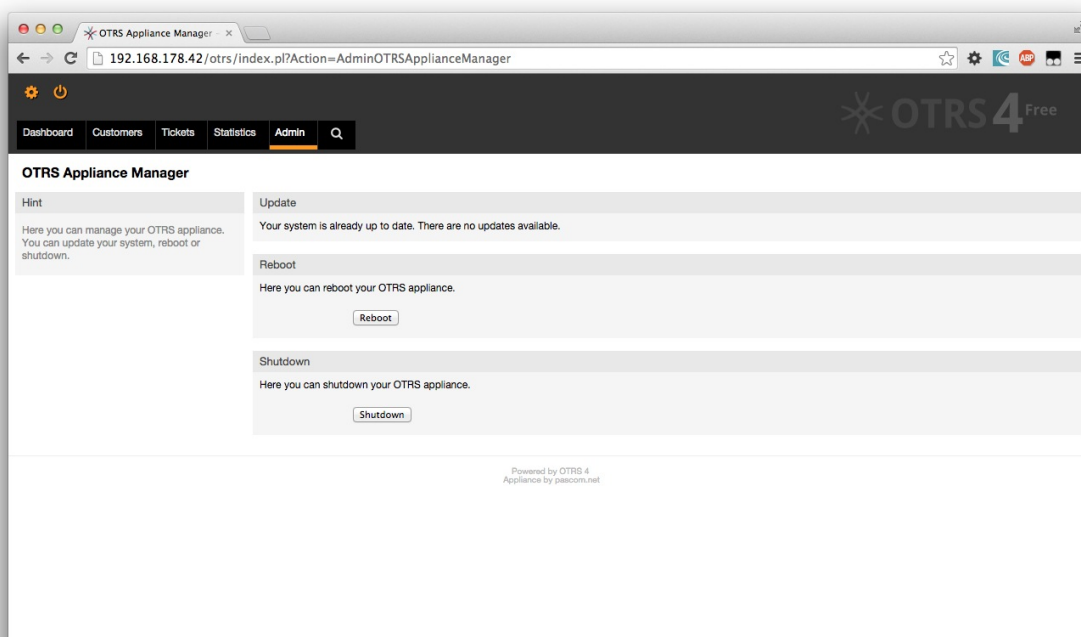
# Chapter 4. Управление OTRS Appliance

## 1. Панель администратора "OTRS Appliance Manager"

Панель администратора "OTRS Appliance Manager" используется для обновления OTRS appliance, или для перезагрузки или выключения системы.



На этой панели будут отображаться уведомления о доступных обновлениях для вашей системы и вы можете перезагрузить или выключить систему.



---

## 2. Обновление

OTRS Appliance Manager показывает информацию о доступных обновлениях для системы. В этом случае будет показано соответствующее сообщение, а также кнопка для обновления. При ее нажатии, система будет автоматически обновлена.

## 3. Перезагрузка

Для перезагрузки системы просто нажмите кнопку "Reboot". В течение нескольких минут во время перезагрузки система будет недоступна. Не забудьте удалить любой CD из привода до начала перезагрузки!

## 4. Выключение

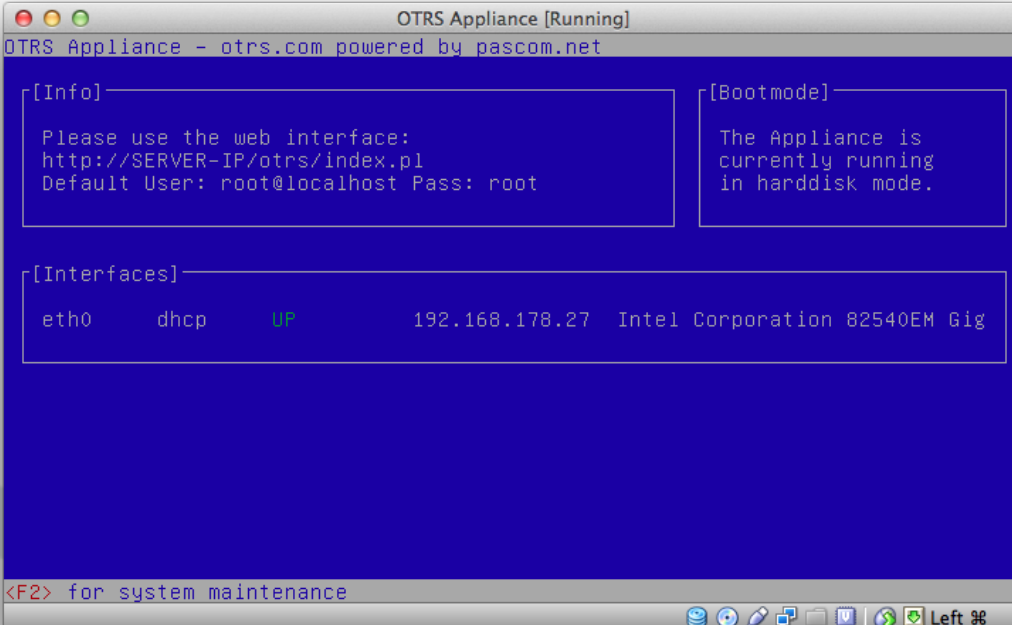
Для выключения просто нажмите на кнопку "Shutdown". Не забудьте до этого удалить любой CD из привода!



## Chapter 5. Обслуживание системы

### 1. Главное меню

Откройте главное меню обслуживания системы нажатием на клавишу F2 на информационном экране. При этом потребуется ввод системного пароля.



```
OTRS Appliance [Running]
OTRS Appliance - otrs.com powered by pascom.net

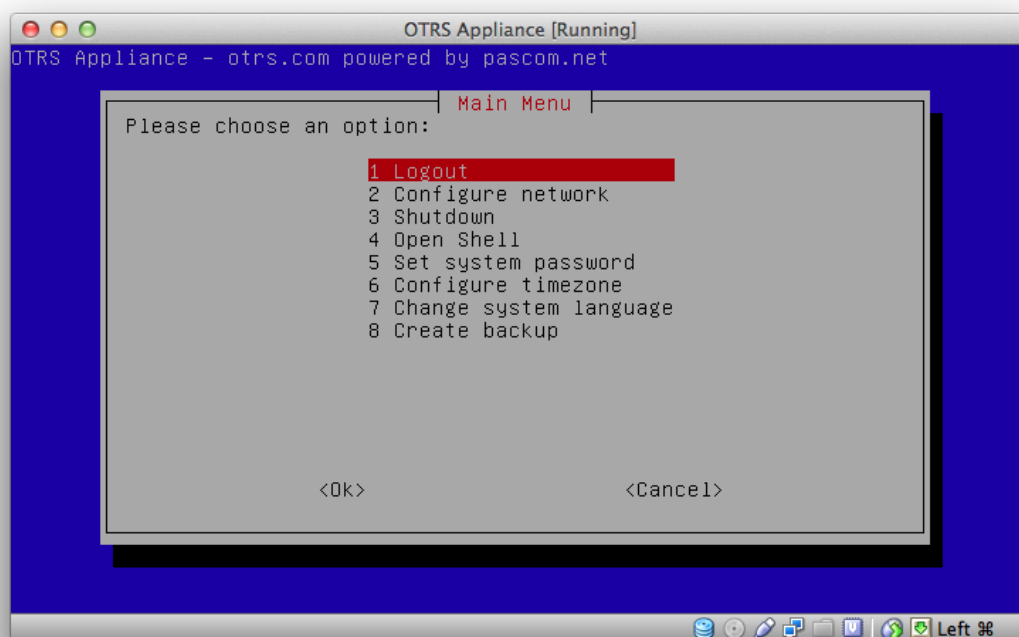
[[Info]]-----
Please use the web interface:
http://SERVER-IP/otrs/index.pl
Default User: root@localhost Pass: root

[[Bootmode]]-----
The Appliance is
currently running
in harddisk mode.

[[Interfaces]]-----
eth0    dhcp    UP      192.168.178.27  Intel Corporation 82540EM Gig

<F2> for system maintenance
```

Главное меню содержит следующие 8 пунктов: Выход/Logout, Настройка сети/Configure network, Выключение/Shutdown, Открыть командную строку/Open Shell, Установить системный пароль/Set system password, Настроить временную зону/Configure time zone, Изменить язык системы/Change system language, Создать резервную копию/Create backup.



## 2. Выход

Для выхода из главного меню обслуживания системы выберите "Logout/Выход" и подтвердите нажатием на "Ok".

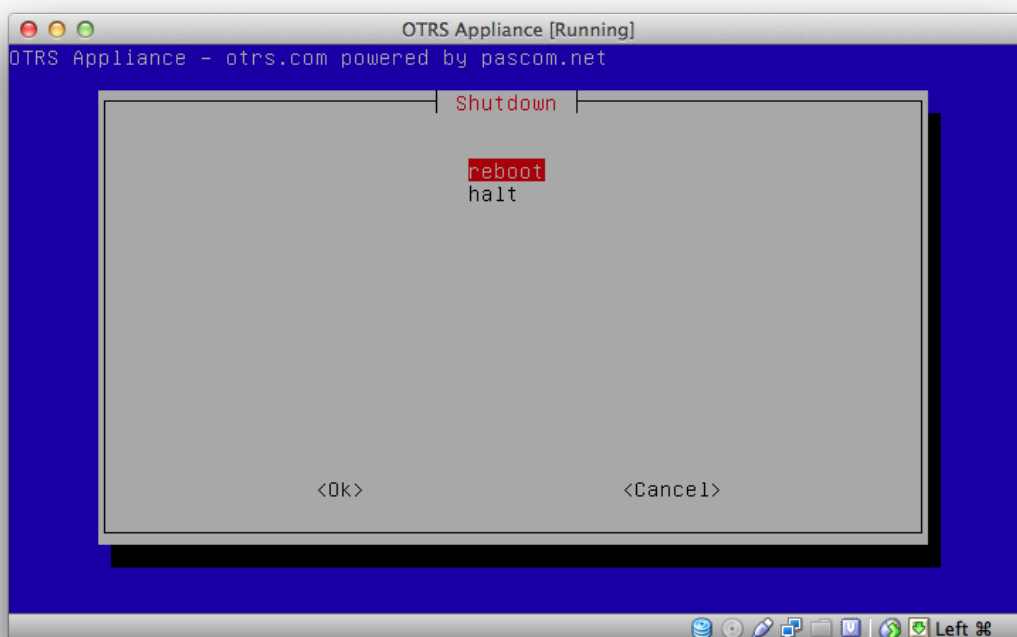
## 3. Настройка сети

Здесь вы можете настроить сетевой интерфейс или добавить дополнительные сетевые интерфейсы.

## 4. Выключение

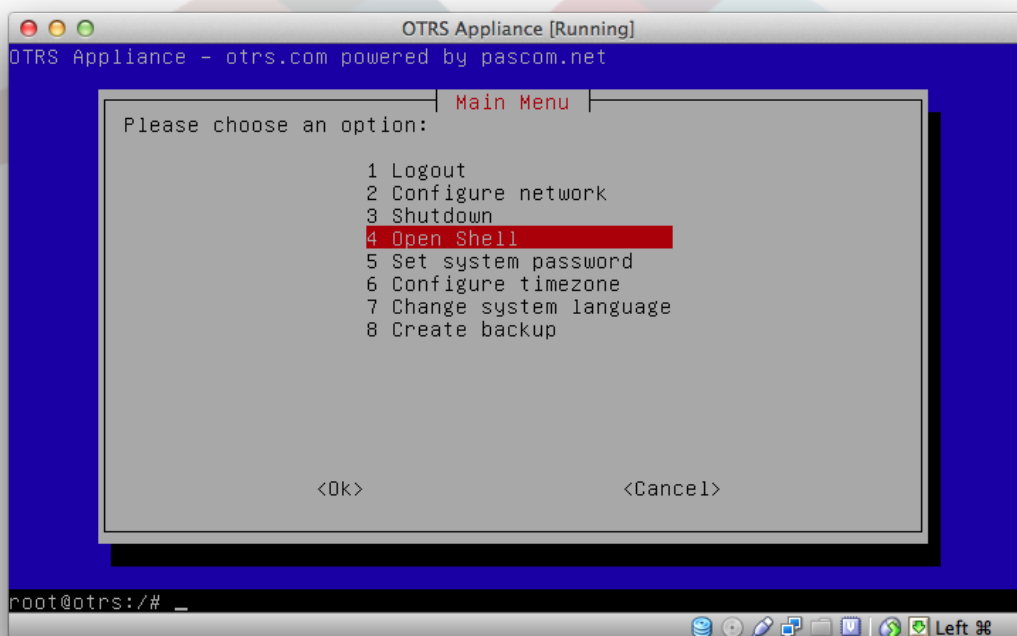
Здесь вы можете перезагрузить или выключить систему.





## 5. Открыть интерфейс командной строки

Здесь вы можете открыть оболочку linux для прямого доступа к appliance.



## 6. Установка системного пароля

Здесь вы можете поменять системный пароль, заданный при установке системы.

## 7. Настройка временной зоны

Здесь можно изменить временную зону вашей системы.

## 8. Изменение языка системы

Здесь можно изменить язык системы. Можно выбрать между английским и немецким.

## 9. Создать резервную копию

Вы можете сделать полный бэкап системы. Копия сохраняется в виде ISO образа в файловой системе приложения в /BACKUP/appliance.iso

