



Bisoños Usuarios de GNU/Linux de Mallorca y Alrededores | Bergantells Usuaris de GNU/Linux de Mallorca i Afegitons

instalacion de Request tracker 3.6 (26049 lectures)

Per **fabian Rostom**, frostom (<http://>)

Creado el 07/05/2007 23:33 modificado el 07/05/2007 23:33

Aca les deixo un petit manual de com instal·lar aquesta utilitat que és extremadament bona per fer seguiment d'incidències, estadístiques de treball etc etc

Instalacion de RT3

Instalación de Request-trackert 3.6

Antes que nada esta es una guía lo mas sencilla que pude hacerla , robe algunos pedacitos de algunas partes y otras basadas en mi experiencia personal , me costo bastante hacerlo funcionar y encontré muy poca info. y en castellano prácticamente nada , espero que les sirva

Antes de instalarlo como primera medida buscate una maquina masomenos buena un pentium4 con 256 mb de ram como minimo para que ande bien si no es una tortuga

1.)Primero que nada actualizar las fuentes de los programas con

```
apt-get update
```

después instalar apache , si no va a ser un sitio que se accede desde Internet es lo mejor ya que es mas fácil instalar se puede instalar con apache ssl pero a mi me trajo complicaciones y así me resulto instalado en 10 minutos.

```
apt-get install apache
```

2.)El debian solo se encargara de instalarte todas las dependencias necesaria

Una vez instalado dale a MySql



apt-get install mysql (esto es para manejar todas las bases de RT)

también debían superinteligente se encarga solito de instalar todo lo que necesita .lo unico que te va a preguntar es un password para administrador , cuando te pregunte ponele el que mas te guste y listo.

3.)Yo instale postfix para la distribución de correo me resulto lo mas facil , desinstale Exim de debian (si nunca lo configurastes lo desinstala solo al intalar postfix)

dpkg --purge exim (o si tenes exim4 dpkg --purge exim4)

apt-get install postfix

a las preguntas de configuración de postfix las deje todas tal cual vienen por defecto.

4.)Finalmente

```
apt-get install request-tracker3.6
```

todo como viene una vez que termina de instalar abrir el archivo de configuración de Request-Tracker

```
vi /etc/request-tracker3.6/RT_SiteConfig.pm
```

```
Set($rtname, 'pepe S.A '); #Aca va el nombre de tu empresa
```

```
Set($Organization, 'helpdesk.com'); #si te gusta si no lo que quieras
```

BULMA: instalacion de Request tracker 3.6



```
Set($DatabaseUser , 'rtuser'); #Este es el nombre del usuario de la base de datos dejarlo asi
```

```
Set($DatabasePassword , 'password'); #esta es la pass de la base de datos vos le podés poner lo que quieras
```

```
.
```

```
Set($DatabaseName , 'rtdb'); #Este es el nombre de la base dejara asi
```

```
Set($WebPath , "/rt"); # Esto solo dice el path donde es que esta metido el Request-tracker dejalo asi
```

```
Set($WebBaseURL , "http://192.168.0.1"); #La direccion ip de la maquina que estes usando para correr RT
```

```
Set($CorrespondAddress , 'mail_de_soporte');
```

```
($CommentAddress , 'su_mail_o_el_que_quiera');
```

5.) Después de esto vamos a configurar apache editamos httpd.conf

```
vi /etc/apache/httpd.conf
```

y agregamos esta linea donde se te ocurra

```
Include "/etc/request-tracker3/apache-modperl.conf"
```

Y buscamos y reemplazamos DocumentRoot /var/www

por

```
DocumentRoot /usr/share/request-tracker3.6/html/
```

```
/etc/init.d/apache restart
```

6.) seguimos ahora nos toca configurar Mysql



escribimos

mysql para ingresar a la linea de comandos de Mysql depende de la version de Mysql tal ves tengas que poner mysql -p y te va a p
el password pones el password de administrador te queda asi

mysql>**GRANT ALL PRIVILEGES ON rtodb.* TO rtuser@localhost IDENTIFIED BY 'password'** #y das un enter Ojo al pic
donde dice password pones la que definistes en RT_SiteConfig

mysql>**FLUSH PRIVILEGES;** # Das enter

mysql>quit

bien estamos nuevamente en el promp de linux ahora lo que hacemos es inicializar la base de datos

rt-setup-database --action init --dba rtuser --prompt-for-dba-password

Ya estamos listos para entrar a RT

Abrimos la pagina <http://<IP de la maquina que instalastes RT >/rt>

Te pide un usuario y un password que por defecto son

Usuario= root

Password = password

De mas esta decirte que la cambies ni bien entres



Cuando entres anda primero a esta pagina siguiente y dale estos permisos a los usuarios del grupo todos el path es configuración/global/derechos de grupo y marca Create ticket, Modifique self, y showticket

Un dato que te va a servir mucho ;!!!! Esta traducido gracias a la maravilla que es Perl pero esta traducido al español de España , por ejemplo los tickets dicen Coger y cuando los coges en el historial quedan como Cogido en España esta barbaro si consideras que ademas por estas latitudes Coger es lo que es Follar para España no queda muy lindo para presentar a nadie ;!!! Bueno vamos a los echos por cambiar estas palabras incompatibles hay que editar un archivito como dice abajo

vi /usr/share/request-tracker3.6/lib/RT/I18N/es.pm



buscar la palabra con el error Por ejemplo Cogido y reemplazar por lo que corresponda por ejemplo Tomado o Coger por Tomar etc etc ustedes veran que se adecua a su idioma local

Bueno después de esto creen un par de usuarios de prueba y entren a configurar a su gusto , por ejemplo puede crear varias colas de trabajo como ser soporte y desarrollo crear grupos o lo que se les ocurra algo importante en la parte de colas uno define a quien le llega el mail administrativo de aviso de un nuevo ticket

van al path Configuración/Colas/General/Observadores en la parte donde dice encontrar gente que en el cuadro poner el nombre de alguno de los usuarios que crearon y ponerle la funcion de AdminCc como se ve en la imagen de abajo , con esto cada ves que un usuario abra un ticket nuevo le llegara un mail al usuario (customisable desde plantillas) avisándole que esta echo el pedido y el numero y le enviara también un mail a quien ustedes definieron en el paso anterior diciendo que hay un nuevo ticket y el link al mismo



Si crean varias colas deben darle permiso de Ver cola en los derechos de grupo al grupo todos o a quienes decidan

Los permisos , plantillas , derechos de grupo o de usuarios que se pongan en el path Configuración/Global seran efectivos en todo el resto de la configuración es decir si al grupo todos global le doy derecho de crear tickets los usuarios podran crear tickets en todas las colas que hagamos.

Por ultimo una herramienta sumamente importante y practica para administrar el servidor , sobre todo la base de datos Mysql es el WEBMIN no viene en la distro de debian hace falta agregar al source.list el repositorio de instalación según lo siguiente

Vi /etc/apt/sources.list

Y agregar

deb http://download.webmin.com/download/repository sarge contrib

grabamos y cerramos

apt-get update

apt-get install webmin

BULMA: instalacion de Request tracker 3.6



una ves instalado le dira el path para ingresar , en mi caso tenia instalado también apache-ssl así que me quedo así

https://mi_direccion_ip:10000⁽¹⁾

ingresas con usuario root y la password la password de root después create otro user para entrar y vas a la parte de servidores

este software realmente me encanta ya que te simplifica muchas cosas , no tenes que saber tantos comando de línea es casi todo gra
podes ver las tablas , borrar , crear , etc etc además ni bien arranca ya se autoconfigura casi todo solo y trae una herramienta de bac
muy buena y lo que no configura solo es cuestión de ponerle los path de lo que te pide y nada mas

Lista de enlaces de este artículo:



1. https://mi_direccion_ip:10000/

E-mail del autor: frostom_ARROBA_hotmail.com

Podrás encontrar este artículo e información adicional en: <http://bulma.net/body.phtml?nIdNoticia=2387>