

Logiciel

# osTicket : un système de support par ticket

## Introduction

### Pré-requis

Prérequis pour l'installation d'osTicket :

- **Serveur Web** sous Windows ou Linux (IIS ou Apache)
- **PHP** v5.3 ou supérieur
- **MySQL** v5.0 ou supérieur

2. Recommandé pour disposer de toutes les fonctionnalités : Installez les paquets  **php-gd,php-imap,php-xml,php-json,php-gettext,php-mbstring,php-intl,php-apcu** ou en ligne de commande :

```
$ sudo apt install php-gd php-imap php-xml php-json php-gettext php-mbstring  
php-intl php-apcu
```

- 
- **php-xml** pour l'envoi de mail en HTML et XML API
  - **php-json** améliore les performances
  - **php-gettext** améliore les performances
  - **php-mbstring** est fortement recommandé pour toutes les installations

## Installation

### Mise en place

Téléchargez la dernière version d'osTicket sur le site officiel : <https://osticket.com/download/> :

- Choisissez la version open-source

The screenshot shows the osTicket website's 'EDITIONS' section. It lists four features: 'Managed Upgrades & Maintenance', 'Rock-solid infrastructure, guaranteed uptime', 'Daily Backups, Redundant Platform', and 'Customized to fit your business needs'. Below these is a table with three columns: 'Download' (blue button), 'Try it free for 30-days' (orange button), and 'Learn More' (blue button). A red arrow points to the 'Download' button.

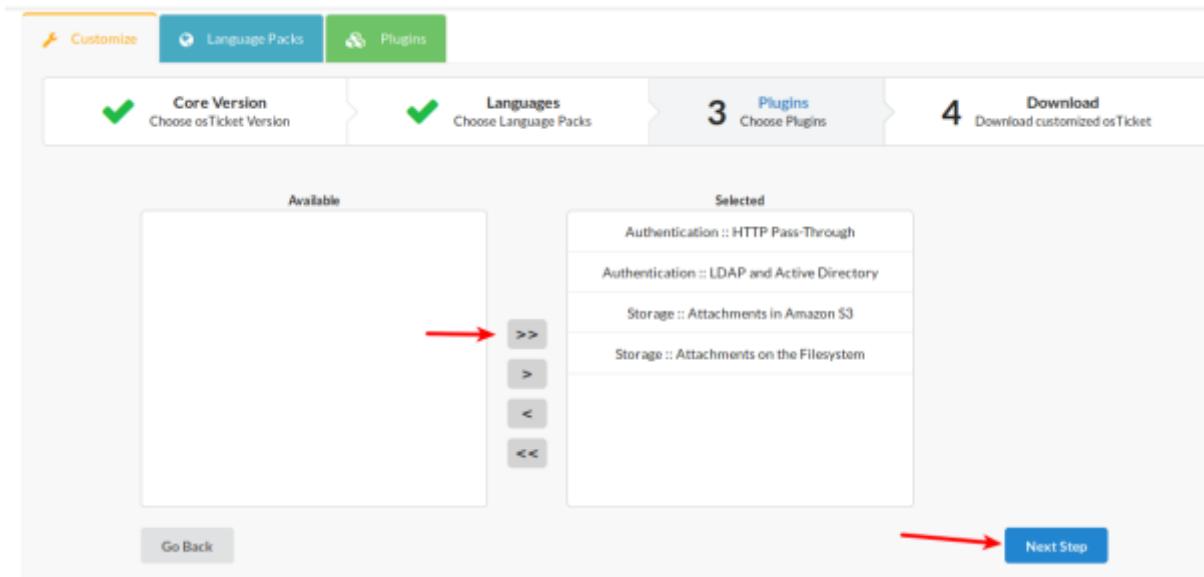
- Sélectionnez la dernière version puis Next step

The screenshot shows the 'Languages' selection step of the download process. It lists two versions: 'osTicket Core, v1.12 (Latest Release)' (released April 24th, 2019) and 'osTicket Core, v1.10.6 (Maintenance Release)' (released April 24th, 2019). A red arrow points to the latest release. At the bottom right is a 'Next Step' button, which has another red arrow pointing to it.

- Choisissez la langue française (cliquez sur la flèche pour la mettre en **available** puis Next step)

The screenshot shows the 'Languages' selection step. It has two columns: 'Available' (Dutch, English, Estonian, Finnish, German, Greek, Hebrew) and 'Selected' (French). A red arrow points from the 'Selected' list back to the 'Available' list. At the bottom right is a 'Next Step' button, which has another red arrow pointing to it.

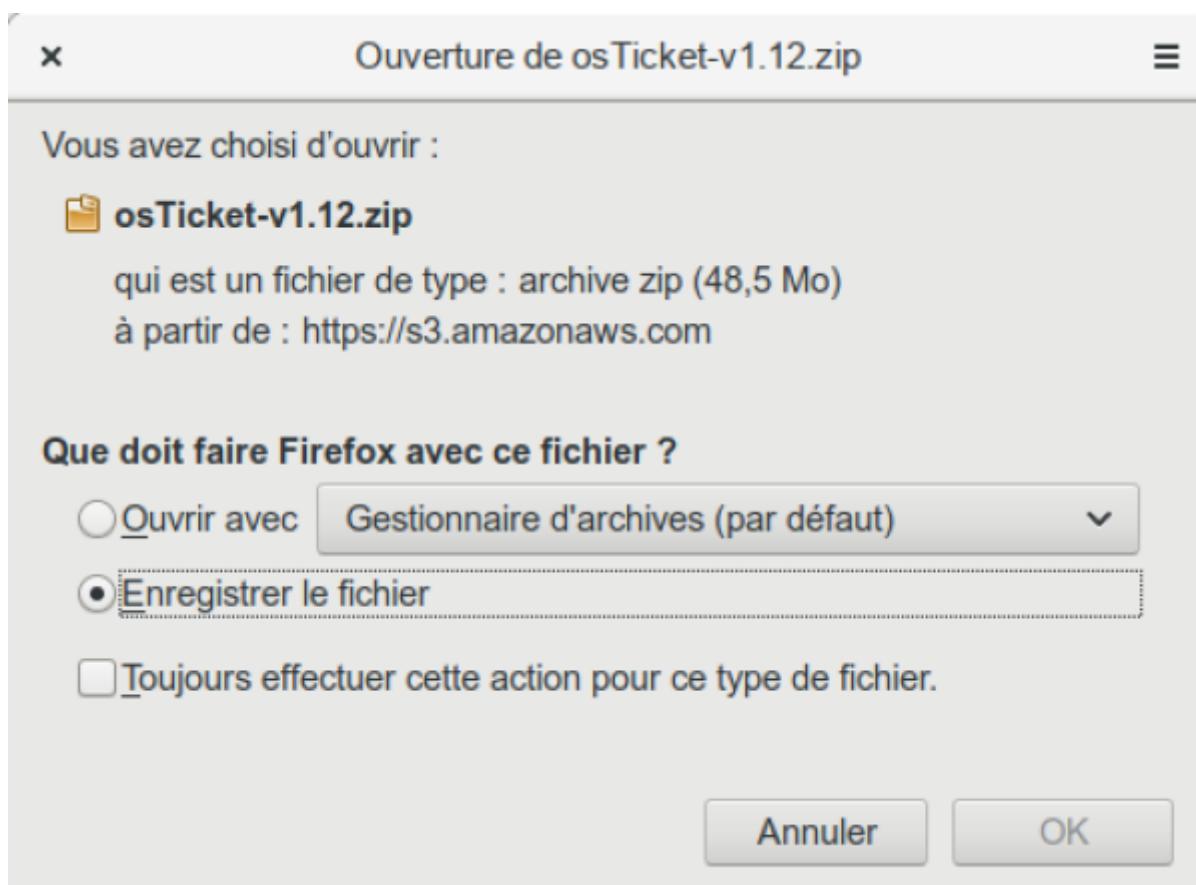
- Sélectionnez tous les plugins puis Next step :



- Dans la fenêtre qui s'affiche, cliquez sur No, thanks en tout petit en bas à gauche :

The screenshot shows a form titled 'Subscribe to osTicket Mailing Lists'. It includes fields for 'First Name', 'Last Name', 'Email', 'Company', and 'Industry'. At the bottom, there is a 'No Thanks' button circled in red, and a 'Send' button. The entire form is enclosed in a large rounded rectangle.

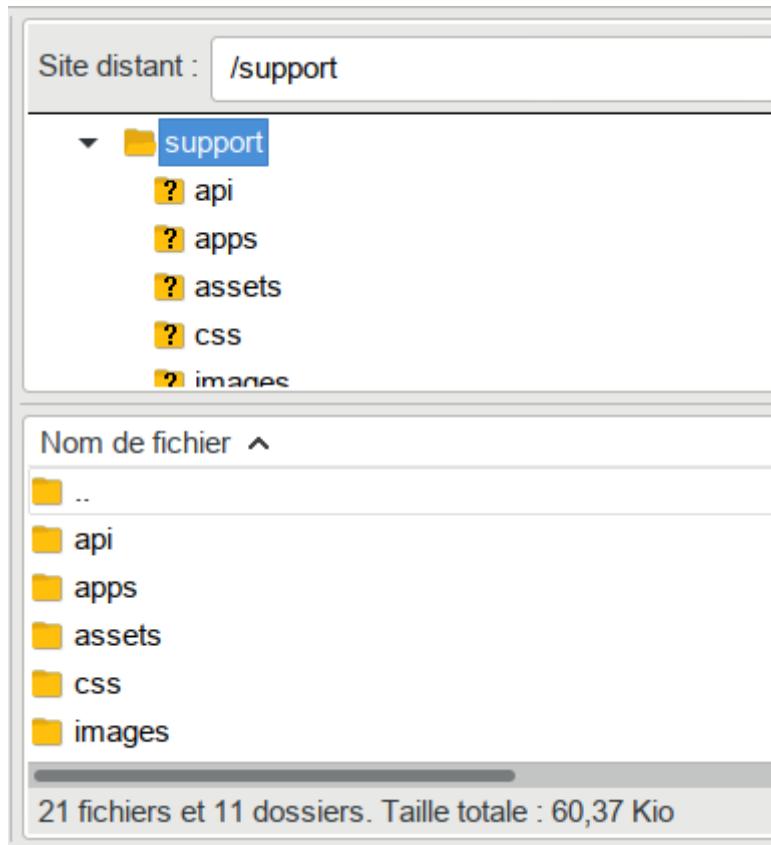
- Le téléchargement démarre :



Register the downloaded archive where you want, unzip it on your computer<sup>1)</sup> and send the content of the folder **upload** to your server (via ftp).

You can rename this folder to **support** (for example).

The ideal is to create a sub-domain of type **support.monsite.tld** which points to your **support** folder.



## Passage en français

Via FTP, envoyez le fichier **fr.phar** vers le répertoire **/support/include/i18n**

## Premier démarrage et vérifications

Ouvrez votre navigateur et aller à l'adresse : <http://monsite.tld/support/setup/> ou <http://support.monsite.tld>.

Si tout se passe bien, vous devriez tomber sur cette page qui affiche un aperçu des prérequis et de ce qui est activé ou non sur votre serveur.

**osTicket Installer**  
Support Ticket System

Installation d'osTicket v1.12  
Guide d'installation — Obtenir de l'aide professionnelle — Contactez-nous

## Merci d'avoir choisi osTicket !

Nous sommes ravis que vous ailliez choisi osTicket comme système de support clients !

Le programme d'installation va vous guider chaque étapes par étapes dans le processus d'installation. Vous êtes à quelques minutes d'un système de support extraordinaire !

---

### Conditions préalables

Avant de commencer, nous allons vérifier la configuration de votre serveur pour vous assurer que vous répondez aux exigences minimales pour exécuter la dernière version d'osTicket.

**Obligatoire:**

Ces éléments sont nécessaires pour installer et utiliser osTicket.

- ✓ PHP v5.4 ou supérieur — ([7.2.19-0ubuntu0.18.04.1](#))
- ✓ Extension MySQL pour PHP — [module chargé](#)

**Recommandé:**

Vous pouvez utiliser osTicket sans ces éléments, mais vous ne pourrez pas utiliser toutes les fonctionnalités.

- ✓ Gdlib Extension
- ✓ PHP IMAP Extension — Nécessaire pour *aller chercher le courrier*
- ✓ PHP XML Extension (pour les API XML)
- ✓ PHP XML-DOM Extension (pour le traitement de courrier électronique HTML)
- ✓ PHP JSON Extension (meilleures performances)
- ✓ Mbstring Extension — recommandé pour toutes les installations
- ✓ Phar Extension — recommandé pour les plugins et language packs
- ✓ Intl Extension — recommandé pour une meilleure localisation
- ✓ APCu Extension — (meilleures performances)
- ✓ Zend OPcache Extension — (meilleures performances)

[Poursuivre »](#)

Éventuellement, installez ce qui manque et re-testez.

Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur [Poursuivre](#)

Une page prévient que le fichier de configuration est manquant :

The screenshot shows a step in the osTicket installation process. At the top left is the osTicket logo with the text "osTicket Installer" and "Support Ticket System". At the top right is the text "Installation d'osTicket v1.12" and links for "Guide d'Installation", "Obtenir de l'aide professionnelle", and "Contactez-nous". Below the logo, there's a large orange header "Fichier de configuration manquant !". The main content area contains text about the requirement to write to the configuration file "include/ost-config.php" and a note that a copy of the template exists in "Include/ost-sampleconfig.php". It provides solutions for "CLI", "Windows PowerShell", "FTP", and "CPanel". A note at the bottom says if the file is missing, ensure all files are uploaded to the "upload" directory or refer to the "Guide d'Installation". On the right, a sidebar titled "Besoin d'aide ?" offers professional support services and a link to "En savoir plus!". A "Poursuivre »" button is at the bottom.

Rien de grave, il faut simplement renommer <sup>2)</sup> le fichier **include/ost-sampleconfig.php** en **include/ost-config.php**.

Une fois le fichier renommé, cliquez sur [Poursuivre](#)

## Configuration

### Configuration de osticket

On se retrouve maintenant sur l'écran de configuration des paramètres du CMS :

**osTicket Installer**  
Support Ticket System

Installation d'osTicket v1.12  
[Guide d'installation](#) — [Obtenir de l'aide professionnelle](#) — [Contactez-nous](#)

## osTicket Installation de base

Veuillez remplir les informations ci-dessous pour continuer votre installation osTicket. Tous les champs sont obligatoires.

### Paramètres système

L'URL de votre centre d'assistance, son nom et le courriel du système par défaut

URL du helpdesk:

Nom du helpdesk:

Courriel par défaut:

Langue principale:

### Administrateur système

Votre compte administrateur principal. Vous pouvez ajouter d'autres utilisateurs plus tard.

Prénom:

Nom:

Adresse email:

Nom d'utilisateur:

Mot de passe:

Retapez le mot de passe:

### Paramètres de base de données

Informations de connexion à la base de données

Préfixe des Tables MySQL:

Nom d'hôte MySQL:

Base de données MySQL:

Nom d'utilisateur MySQL:

Mot de passe MySQL:

**Installer maintenant**

Besoin d'aide ? Nous fournissons des [services d'installation professionnelle](#) et un support commercial. [En savoir plus!](#)

Ajoutez vos informations

<b>Paramètres système</b>	<b>Nom du helpdesk</b>	

<b>Paramètres système</b>		
Courriel par défaut		
	Langue principale	français
<b>Administrateur système</b>		
Prénom		
Nom		
Adresse e-mail		
Nom d'utilisateur		
Mot de passe		
<b>Paramètres de base de données</b>		
Préfixe des tables MySQL		ost_
Nom d'hôte MySQL		localhost
Base de données MySQL		ost
Nom d'utilisateur MySQL		root
Mot de passe MySQL		

et cliquez sur [Installer maintenant](#)

Nommez la base **ost**

Si vous avez le message d'erreur :

Informations de connexion à la base de données **Impossible de se connecter au serveur MySQL : Access denied for user 'root'@'localhost' (using password: YES)**, voir [4.1. Débloquer root](#)

Le message suivant s'affiche :

**osTicket Installer**  
Support Ticket System

**Installation d'osTicket v1.12**

Guide d'installation — Obtenir de l'aide professionnelle — Contactez-nous

Et ensuite?

**Configuration post-Installation:** Vous pouvez désormais vous connecter au [Panneau Admin](#) avec le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous avez créé durant le procédé d'installation. Après une connexion réussie, vous pouvez procéder à la configuration post-installation. Pour un guide complet et à jour consultez le [wiki osTicket](#)

**Support commercial disponible:** Ne laissez pas des problèmes techniques influer votre implémentation d'osTicket. Obtenez des conseils et une expertise pratique pour relever les défis uniques et assurez-vous que votre osTicket fonctionne sans à-coup, efficacement et en toute sécurité. [En savoir plus!](#)

## Félicitations !

Votre installation d'osTicket a été terminée avec succès. Votre prochaine étape est de configurer entièrement votre nouveau support de système de tickets pour l'utilisation, mais avant d'arriver à cette étape prenez quelques minutes pour nettoyer.

### Autorisations de fichiers de config:

Changez les permissions d'ost-config.php pour enlever l'accès en écriture comme indiqué ci-dessous.

- CLI:**  
`chmod 0644 include/ost-config.php`
- Windows PowerShell:**  
`icacls include\ost-config.php /reset`
- FTP:**  
À l'aide de WS\_FTP ce qui main droite en cliquant sur le fichier, en sélectionnant les chmod et puis supprimez l'accès en écriture
- CPanel:**  
Cliquez sur le fichier, sélectionnez modifier les permissions et puis supprimez l'accès en écriture.

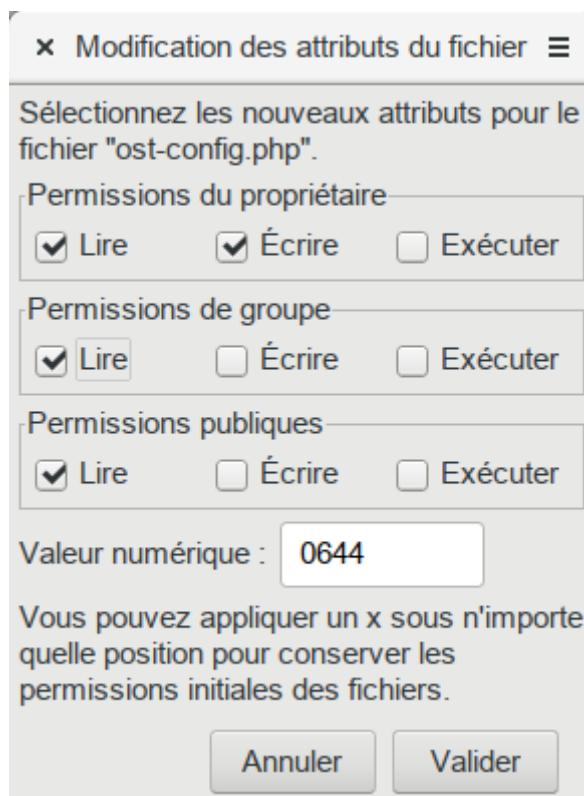
---

Vous trouverez ci-dessous, quelques liens utiles concernant votre installation.

<b>Votre URL d'osTicket:</b> <a href="http://support.chateau.parc/">http://support.chateau.parc/</a>	<b>Votre panneau de contrôle personnel:</b> <a href="http://support.chateau.parc/scp">http://support.chateau.parc/scp</a>
<b>osTicket Forums:</b> <a href="http://osticket.com/forum/">http://osticket.com/forum/</a>	<b>osTicket Wiki de la communauté:</b> <a href="http://osticket.com/wiki/">http://osticket.com/wiki/</a>

**PS:** Ne pas faire juste des clients heureux, mais des clients heureux !

Profitez-en pour faire les modifications proposées : via FTP, changez les propriétés du fichier `include/ost-config.php` :



Notez les urls indiquées ou imprimez la page :

- Vous pouvez ouvrir votre osticket par l'URL indiquée **Votre URL d'osTicket:**

The screenshot shows the 'Support CENTER' section of the osTicket interface. At the top right, there are links for 'Invité' and 'Connexion'. Below the header, a navigation bar includes 'Accueil', 'Nouveau ticket', and 'Vérifier le statut d'un ticket'. A large blue button labeled 'Nouveau ticket' and a green button labeled 'Vérifier le statut d'un ticket' are prominently displayed. The main content area features a welcome message: 'Welcome to the Support Center' followed by a detailed explanation of the support ticket system's purpose and how it helps users track progress and responses online. At the bottom, copyright information reads 'Copyright © 2019 SosPC.info - All rights reserved.' and 'powered by osTicket'.

- ou le panneau de contrôle par l'URL indiquée **Votre panneau de contrôle personnel::**

Veuillez prendre quelques minutes pour supprimer le répertoire **setup/install** (*./setup/*) pour des raisons de sécurité.

The screenshot shows the 'Préférences et paramètres du système' (System Preferences) page in OsTicket. It includes sections for general parameters, date/time options, system languages, and attachment storage. A note at the top asks to delete the setup/install directory for security reasons.

Section	Parameter	Value
<b>Paramètres généraux</b>	Statut du helpdesk:	<input checked="" type="radio"/> En ligne <input type="radio"/> Hors-ligne
	URL du helpdesk:	[REDACTED]
	Nom du support:	[REDACTED]
	Département par défaut:	Support
	Durée de verrouillage anti-collision:	3 minutes
	Taille de page par défaut:	25
	Niveau de journalisation par défaut:	ATTENTION
	Purger les journaux:	Après 12 mois
	Voir les avatars:	<input checked="" type="checkbox"/> Voir les avatars sur les vues de fils.
	Activer le texte riche RTF:	<input checked="" type="checkbox"/> Activer le HTML dans les entrée de fil et les échanges par courriel.
Allow iFrames:	[REDACTED]	
ACL:	eg. 192.168.1.1, 192.168.2.2, 192.168.3.3	
Apply To:	Désactivé	
<b>Options date &amp; heure</b>		
Langage par défaut:	français	
Fuseau horaire par défaut:	Europe / Berlin	
Format de date et d'heure:	Réglages par défaut des langages	
<b>Langues du système</b>		
Langue principale:	français	
Langues secondaires:	<input checked="" type="radio"/> — Ajouter une langue —	
<b>Paramétrage et stockage des pièces jointes:</b>		
Stocker les pièces jointes:	In the database	
Taille Maximal de fichiers de l'Agent:	1 mb	
Login required:	<input checked="" type="checkbox"/> Require login to view any attachments	
<input type="button" value="Enregistrer les changements"/> <input type="button" value="Réinitialiser les modifications"/>		

Copyright © 2006-2019 SosPC.info All Rights Reserved.

## OsTicket : Time tracking (temps passé sur un ticket)

Cette fonctionnalité permet de suivre le temps passé sur un ticket.

On peut noter le temps passé sur chaque ticket et l'incrémenter à chaque intervention sur le même sujet, ce qui permet de facturer précisément le temps passé.

L'idée est de donc d'implémenter une solution permettant de noter le temps passé sur chaque ticket, pour que je puisse exporter le temps passé en fin de mois sur chaque client dans mon logiciel de facturation.

Une entreprise a créé le module osTicket\_v1-10-xx\_TimeTracking, gratuit et open source.

Téléchargez ce module sur la page <https://www.strobe-it.co.uk/payg/opensource/> :

If you wish to help join us in contributing back to the projects via GitHub, or you can donate via the buttons below.

## OSTICKET – TIME MOD

We use an OpenSource helpdesk system called osTicket to which we are constantly feeding back to.

In particular we have a mod for adding time and billing to a ticket.

[osTicket Source](#)  
[osTicket MOD / Pull Request \(v1.9.14\)](#)  
[osTicket v1.9.14 TimeTracking Final](#)  
[osTicket MOD / Pull Request \(v1.10\)](#)  
[osTicket\\_v1-10-xx\\_TimeTracking](#) 
  
[Donate](#)

Dé-comprimez cette archive : elle contient un fichier et deux répertoires :

- Le fichier texte contient les instructions d'installation.
- Les deux répertoires contiennent les fichiers à inclure sur votre serveur web qui fait tourner osTicket.

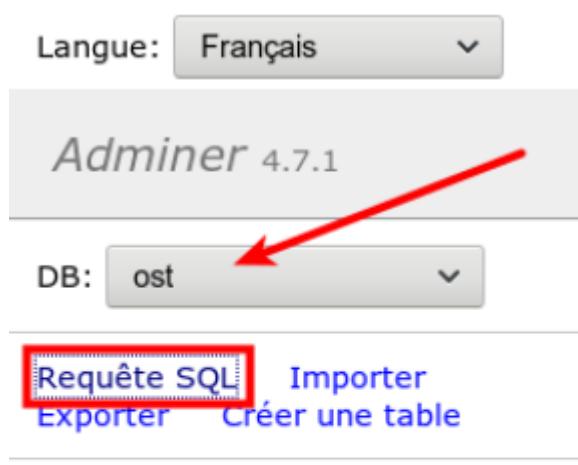
Nous utiliserons les fichiers du répertoire Pre v1-10-4.

### Requêtes SQL

Vous allez d'abord devoir apporter des modifications sur la base de données d'osTicket. Un lot de requête à effectuer est proposé dans le fichier texte.

Nous utiliserons Adminer : une interface web pour gérer les BDD SQL.

Choisissez la base de données ost et sélectionnez **Requête SQL**.



The screenshot shows the Adminer interface with the following details:

- Langue:** Français
- DB:** ost (highlighted with a red box and arrow)
- Menu:** Requête SQL (highlighted with a red box), Importer, Exporter, Créer une table
- SQL Editor:** Contains several SELECT statements:
 

```
select ost_api_key
select ost_attachment
select ost_canned_response
select ost_config
select ost_content
select ost_department
select ost_draft
select ost_email
```
- MySQL » Serveur » Base de données:** Base de données: ost
- Tables et vues:** Shows a table with two rows:
 

	Table	Mot
	ost_api_key	Innc
	ost_attachment	Innc

lancez les requêtes indiquées dans le fichier texte de l'archive téléchargée :

## Requêtes

```
INSERT INTO `ost_list` ( `name` , `name_plural` , `sort_mode` , `masks` , `type` , `notes` , `created` , `updated` ) VALUES ('Time Type', 'Time Types', 'SortCol', '13', 'time-type', 'Time Spent plugin list, do not modify', NOW(), NOW());  
  
INSERT INTO `ost_list_items` (`list_id`, `status`, `value`, `sort`)  
SELECT `ost_list.id`, 1, 'Telephone', 1  
FROM `ost_list`  
WHERE `name`='Time Type';  
  
INSERT INTO `ost_list_items` (`list_id`, `status`, `value`, `sort`)  
SELECT `ost_list.id`, 1, 'Email', 2  
FROM `ost_list`  
WHERE `name`='Time Type';  
  
INSERT INTO `ost_list_items` (`list_id`, `status`, `value`, `sort`)  
SELECT `ost_list.id`, 1, 'Remote', 3  
FROM `ost_list`  
WHERE `name`='Time Type';  
  
INSERT INTO `ost_list_items` (`list_id`, `status`, `value`, `sort`)  
SELECT `ost_list.id`, 1, 'Workshop', 4  
FROM `ost_list`  
WHERE `name`='Time Type';  
  
INSERT INTO `ost_list_items` (`list_id`, `status`, `value`, `sort`)  
SELECT `ost_list.id`, 1, 'Onsite', 5  
FROM `ost_list`  
WHERE `name`='Time Type';  
  
INSERT INTO `ost_config` (`namespace`, `key`, `value`, `updated`)  
VALUES  
('core', 'isclienttime', 0, now()),  
('core', 'isthreadtime', 0, now()),  
('core', 'isthreadtimer', 0, now()),  
('core', 'isthreadbill', 0, now()),  
('core', 'isthreadbilldefault', 0, now()),  
('core', 'istickethardware', 0, now());  
  
ALTER TABLE `ost_thread_entry` ADD COLUMN `time_spent` INT( 11 )  
UNSIGNED NOT NULL DEFAULT '0' AFTER `type`;
```

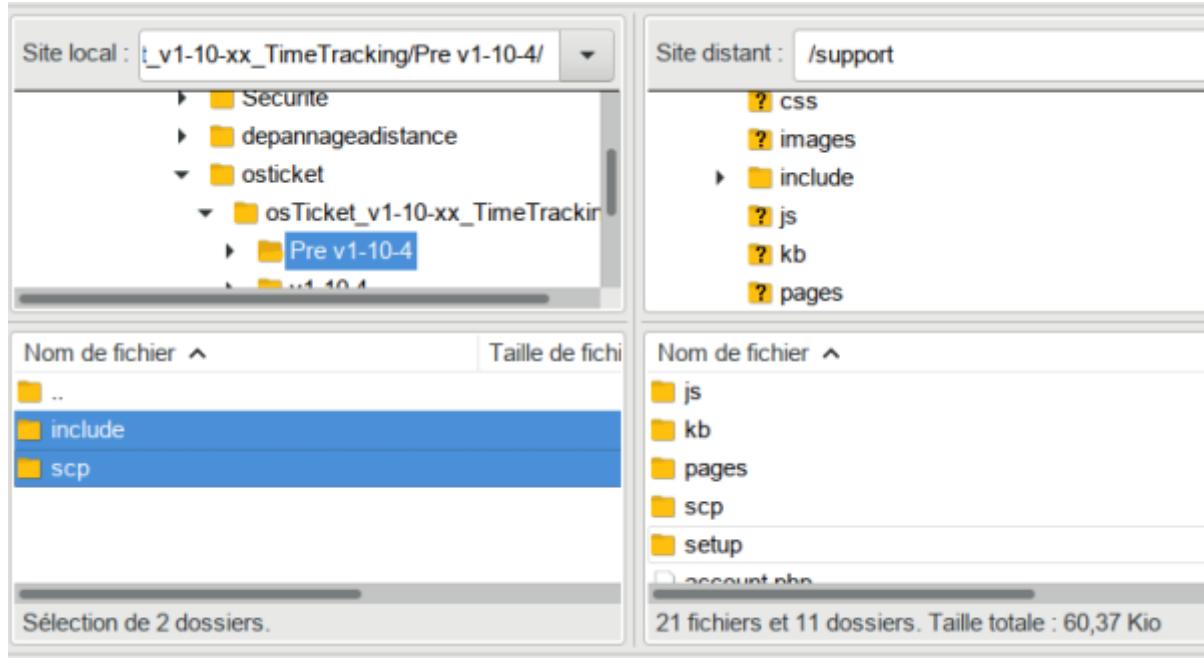
```
ALTER TABLE ost_thread_entry ADD COLUMN time_type INT( 11 )
UNSIGNED NOT NULL DEFAULT '0' AFTER time_spent;

ALTER TABLE ost_thread_entry ADD COLUMN time_bill INT( 11 )
UNSIGNED NOT NULL DEFAULT '0' AFTER time_type;
```

Une fois le lot de requêtes lancé, vous devez obtenir un **résultat OK** pour chaque requête.

## Fichiers additionnels

Via FTP, envoyez les répertoires include et scp sur le serveur :



## Activation des modules

Sur le panneau d'administration, dans **Paramètres** vous trouvez un nouveau menu **Temps**.

Dans ce menu, vous pourrez activer différents points de fonctionnement de votre nouveau module.

## Utilisation

## Désinstallation

## Voir aussi

- (en) <http://>
- (fr) <http://>

Basé sur « [Article](#) » par Auteur.

1)

Dézippez aussi l'archive zip contenue dans le premier dézippage

2)

par exemple via Filezilla

From:

<https://nfrappe.fr/doc-0/> - Documentation du Dr Nicolas Frappé

Permanent link:

<https://nfrappe.fr/doc-0/doku.php?id=logiciel:internet:osticket:start>

Last update: **2022/08/13 21:57**

