

# osTicket : un système de support par ticket

## Introduction

## Pré-requis

### 1. 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

<div>  <div> <a href="#">HOME</a> <a href="#">FEATURES</a> <a href="#">EDITIONS</a> <a href="#">ENTERPRISE</a> <a href="#">SERVICES</a> <a href="#">SUPPORT</a> </div> </div>			
Managed Upgrades & Maintenance	X	✓	✓
Rock-solid infrastructure, guaranteed uptime	X	✓	✓
Daily Backups, Redundant Platform	X	✓	✓
Customized to fit your business needs	X	X	✓
	Download	Try it free for 30-days	Learn More

- Sélectionnez la dernière version puis **Next step**

[Customize](#)
[Language Packs](#)
[Plugins](#)

1 Core Version  
Choose osTicket Version

2 Languages  
Choose Language Packs

3 Plugins  
Choose Plugins

4 Download  
Download customized osTicket

osTicket Core, v1.12 (Latest Release)

Released April, 24th, 2019

osTicket Core, v1.10.6 (Maintenance Release)

Released April, 24th, 2019

Next Step

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

[Customize](#)
[Language Packs](#)
[Plugins](#)

1 Core Version  
Choose osTicket Version

2 Languages  
Choose Language Packs

3 Plugins  
Choose Plugins

4 Download  
Download customized osTicket

Available

Dutch (Nederlands)

English (Great Britain)

Estonian (eesti)

Finnish (suomi)

German (Deutsch)

Greek (Ελληνικά)

Hebrew (עברית)

>>

>

<

<<

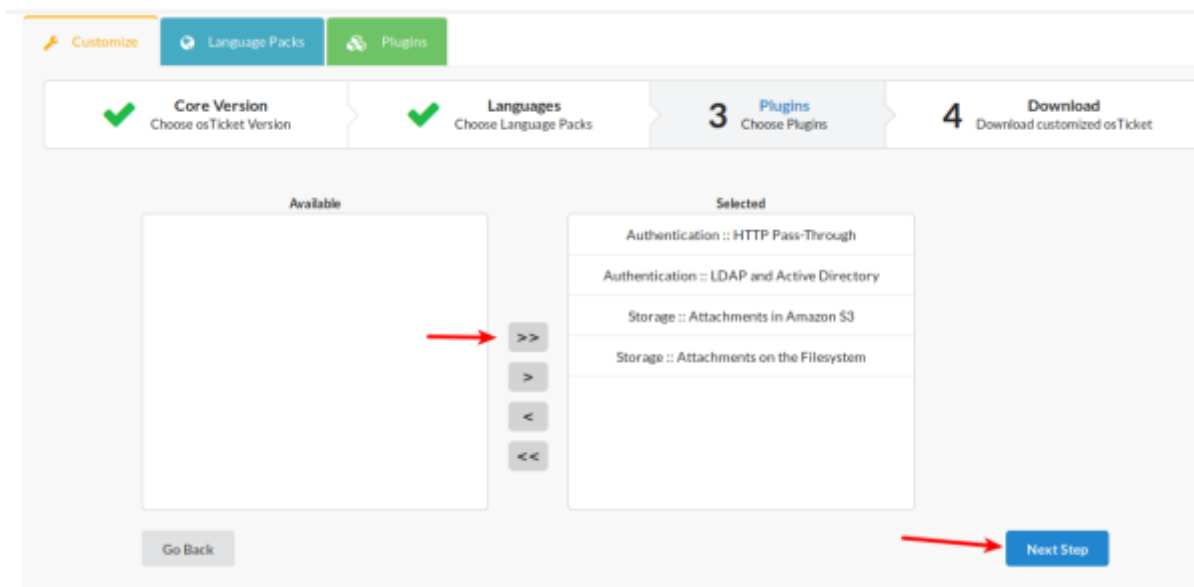
Selected

French (français)

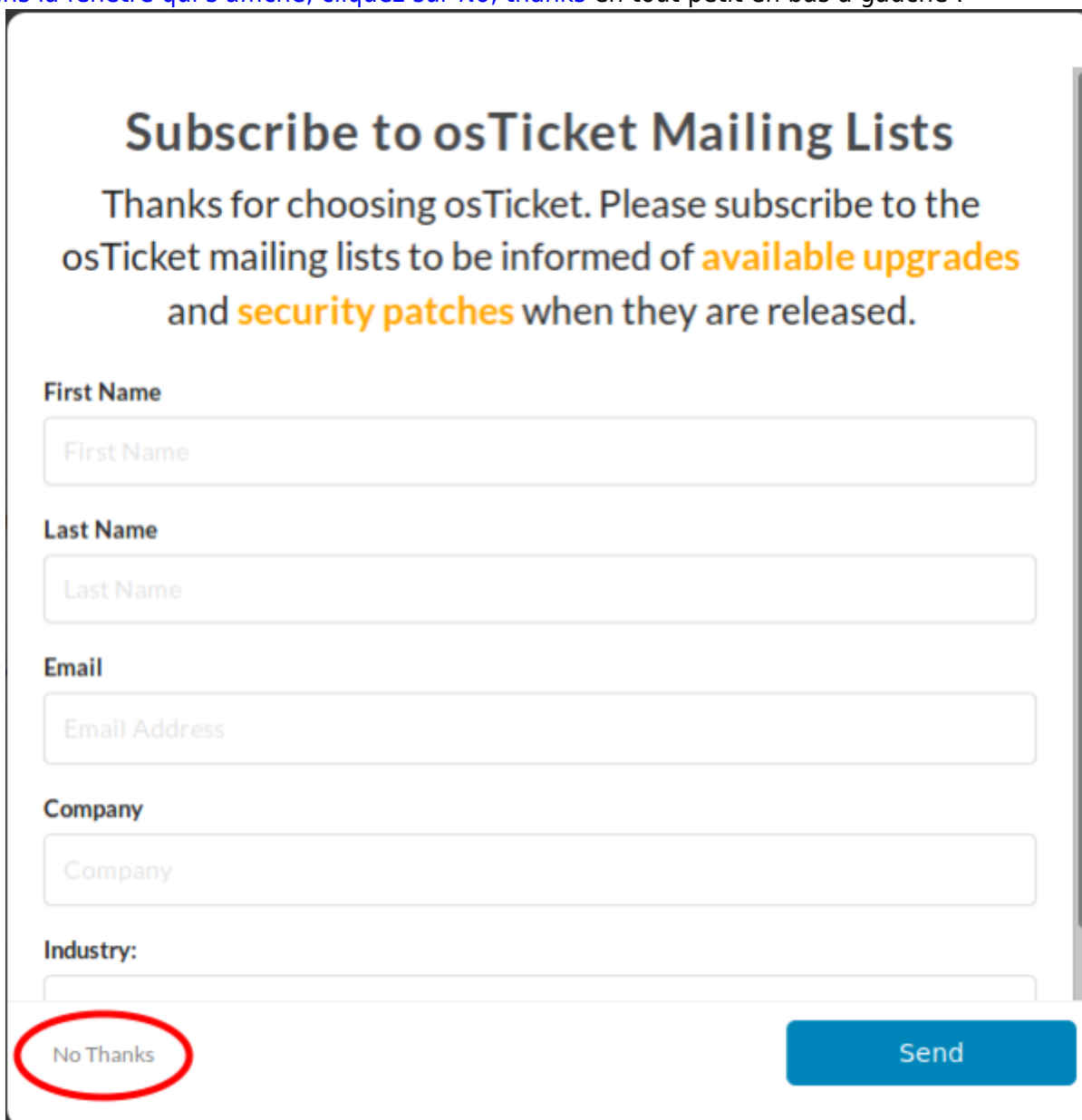
Go Back

Next Step

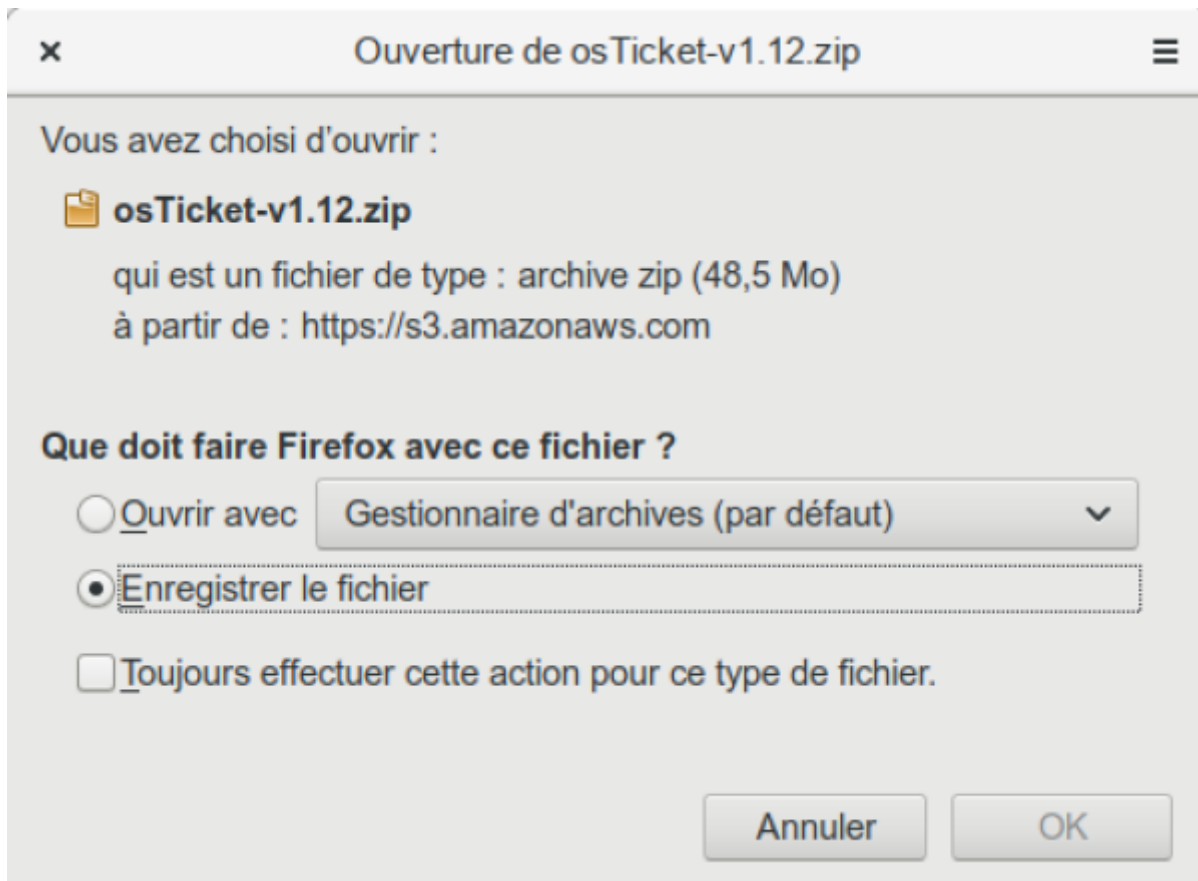
- Sélectionnez tous les plugins puis **Next step** :



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



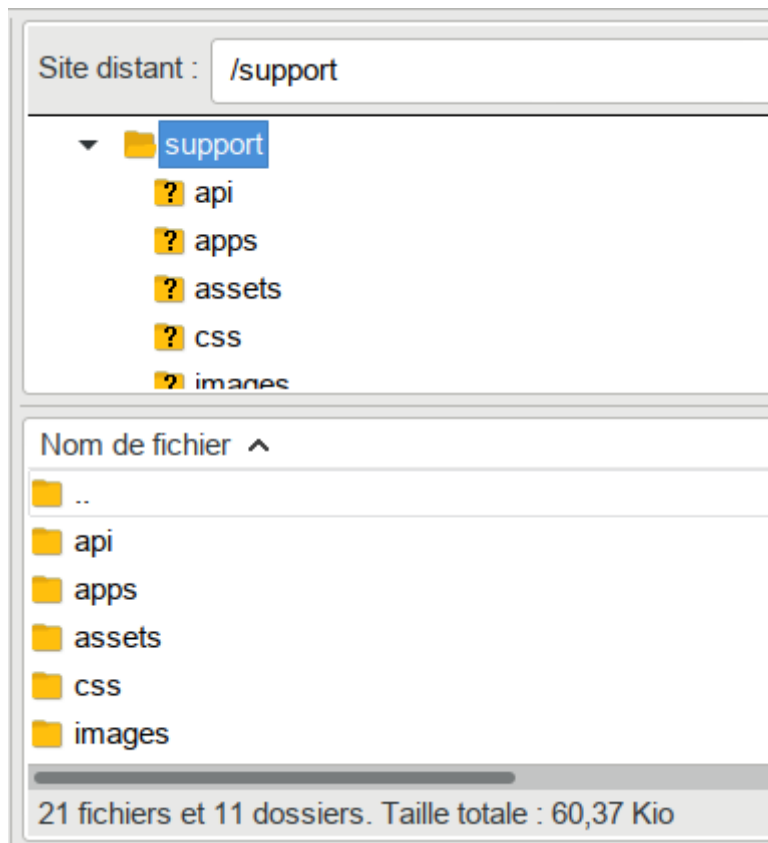
- Le téléchargement démarre :



Enregistrez l'archive téléchargée où vous voulez, dézippez-la sur votre ordinateur <sup>1)</sup> et envoyez le contenu du dossier **upload** sur votre serveur (via ftp).

Vous pouvez renommer ce dossier en **support** (par exemple).

L'idéal est de créer un sous-domaine du type **support.monsite.tld** qui pointe vers votre dossier **support**.




## 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.



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 aillez 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 MySQLi 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 »

 **Besoin d'aide ?**

Si vous êtes à la recherche d'un plus grand niveau de support, nous fournissons des services d'installation professionnelle et un support commercial avec des temps de réponses garantis, et un accès au cœur de l'équipe. Nous pouvons aussi vous aider à personnaliser vos osTickets et même ajouter de nouvelles fonctionnalités au système pour répondre au mieux à vos besoins uniques. [En savoir plus!](#)

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 the 'osTicket Installer' interface. At the top, there's a logo with a kangaroo and the text 'osTicket Support Ticket System'. To the right, it says 'Installation d'osTicket v1.12' and provides links for 'Guide d'Installation', 'Obtenir de l'aide professionnelle', and 'Contactez-nous'. The main heading is 'Fichier de configuration manquant !' (Missing configuration file!). Below this, it explains that the installer requires writing to the configuration file 'include/ost-config.php' and that a copy of the model is in the 'includes' directory ('include/ost-sampleconfig.php'). A 'Solution:' section instructs the user to rename 'include/ost-sampleconfig.php' to 'ost-config.php' and click 'Poursuivre' (Continue). It lists three methods: CLI (using 'cp'), Windows PowerShell (using 'Copy-Item'), and FTP. A note at the bottom says if the example file is missing, the user should have downloaded all files or refer to the 'Guide d'Installation'. On the right, a 'Besoin d'aide ?' (Need help?) sidebar offers professional support services.

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

## Fichier de configuration manquant !

osTicket installateur exige la capacité d'écrire dans le fichier de configuration **include/ost-config.php**. Une copie du modèle se trouve dans le répertoire des Includes (**include/ost-sampleconfig.php**).

**Solution:**  
Renommez le fichier d'exemple **include/ost-sampleconfig.php** en **ost-config.php** et cliquez sur continuer ci-dessous.

- **CLI:**  
`cp include/ost-sampleconfig.php include/ost-config.php`
- **Windows PowerShell:**  
`Copy-Item -Path include\ost-sampleconfig.php -Destination include\ost-config.php`
- **FTP:**
- **CPanel:**

Si il manque le fichier d'exemple de configuration - assurez-vous d'avoir téléchargée tous les fichiers dans le dossier "upload" ou référez-vous au [Guide d'Installation](#)

**Poursuivre »**

**Besoin d'aide ?**  
Si vous êtes à la recherche d'un plus grand niveau de support, nous fournissons [des services d'installation professionnelle](#) et un support commercial avec des temps de réponses garantis, et un accès au cœur de l'équipe. Nous pouvons aussi vous aider à personnaliser vos osTickets et même ajouter de nouvelles fonctionnalités au système pour répondre au mieux à vos besoins uniques. [En savoir plus!](#)


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 :



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:

http://suppor

Nom du helpdesk:

Courriel par défaut:

Langue principale:

français

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:

ost\_

Nom d'hôte MySQL:

localhost

Base de données MySQL:

ost

Nom d'utilisateur MySQL:

root

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

Paramètres système		
	Nom du helpdesk	

http://nfrappe.fr/doc/

Printed on 2024/04/07 20:54



<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 :



Support Ticket System

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

## 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 !

### 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-install. Pour un guide complet et à jour consultez le [wiki osTicket](#)

**Support commercial disponible:** Ne laissez pas des problèmes techniques influencer 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!](#)

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

✕ Modification des attributs du fichier

Sélectionnez les nouveaux attributs pour le fichier "ost-config.php".

Permissions du propriétaire

☒ Lire ☒ Écrire ☐ Exécuter

Permissions de groupe

☒ Lire ☐ Écrire ☐ Exécuter

Permissions publiques

☒ Lire ☐ Écrire ☐ Exécuter

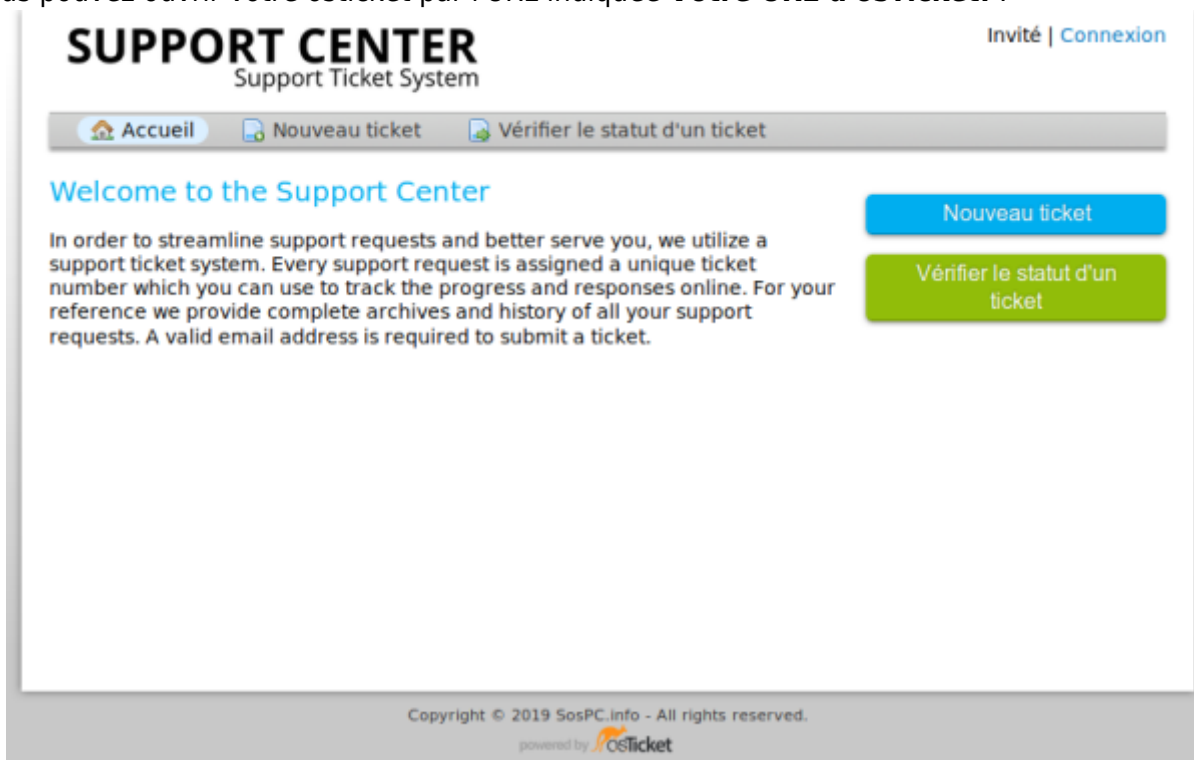
Valeur numérique : 0644

Vous pouvez appliquer un x sous n'importe quelle position pour conserver les permissions initiales des fichiers.

Annuler Valider


Notez les urls indiquées ou imprimez la page :

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

 Bienvenue [Menu](#) | [Panneau de l'agent](#) | [Profil](#) | [Déconnexion](#)

[Tableau de Bord](#) | **[Paramètres](#)** | [Gérer](#) | [E-mails](#) | [Agents](#)

[Société](#) | [Système](#) | [Tickets](#) | [Tâches](#) | [Agents](#) | [Utilisateurs](#) | [Base de connaissances](#)

### Préférences et paramètres du système — osTicket (v1.12)

**Paramètres généraux**

**Statut du helpdesk:** ☒ En ligne ☐ Hors-ligne ☐

**URL du helpdesk:**  \*

**Nom du support:**  \*

**Département par défaut:**  \*

**Durée de verrouillage anti-collision:**  minutes

**Taille de page par défaut:**

**Niveau de journalisation par défaut:**

**Purger les journaux:**

**Voir les avatars:** ☒ Voir les avatars sur les vues de fils.

**Activer le texte riche RTF:** ☒ Activer le HTML dans les entrée de fil et les échanges par courriel.

**Allow iFrames:**

**ACL:**  **Apply To:**

**Options date & heure**

**Langage par défaut:**

**Fuseau horaire par défaut:**

**Format de date et d'heure:**

**Langues du système**

**Langue principale:**

**Langues secondaires:**

**Paramétrage et stockage des pièces jointes:**

**Stocker les pièces jointes:**  \*

**Taille Maximal de fichiers de l'Agent:**

**Login required:** ☒ Require login to view any attachments

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-compressez 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**.

Langue: Français

Adminer 4.7.1

DB: ost

**Requête SQL** Importer Exporter Créer une table

```
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

Modifier la base de données Schéma

Tables et vues

Rechercher dans les tables (65)

	Table	Moti
<input type="checkbox"/>	ost_api_key	Innc
<input type="checkbox"/>	ost_attachment	Innc

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

## Requetes

```
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());

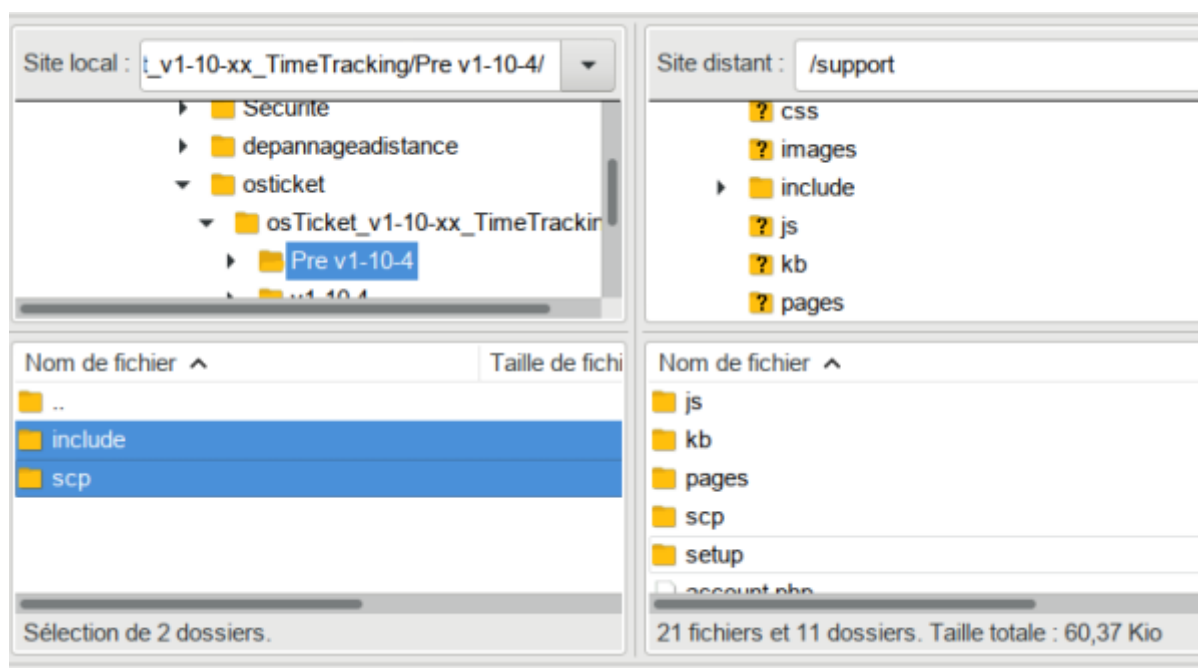
ALTER TABLE ost_thread_entry ADD COLUMN time_spent INT( 11 )
UNSIGNED NOT NULL DEFAULT '0' AFTER type;
```

```
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:

<http://nfrappe.fr/doc/> - **Documentation du Dr Nicolas Frappé**

Permanent link:

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



Last update: **2022/11/08 19:28**