

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 compares four editions: 'Managed Upgrades & Maintenance', 'Rock-solid infrastructure, guaranteed uptime', 'Daily Backups, Redundant Platform', and 'Customized to fit your business needs'. The 'Customized to fit your business needs' edition is highlighted with a red arrow pointing to the 'Download' button. Other buttons include 'Try it free for 30-days' and 'Learn More'.

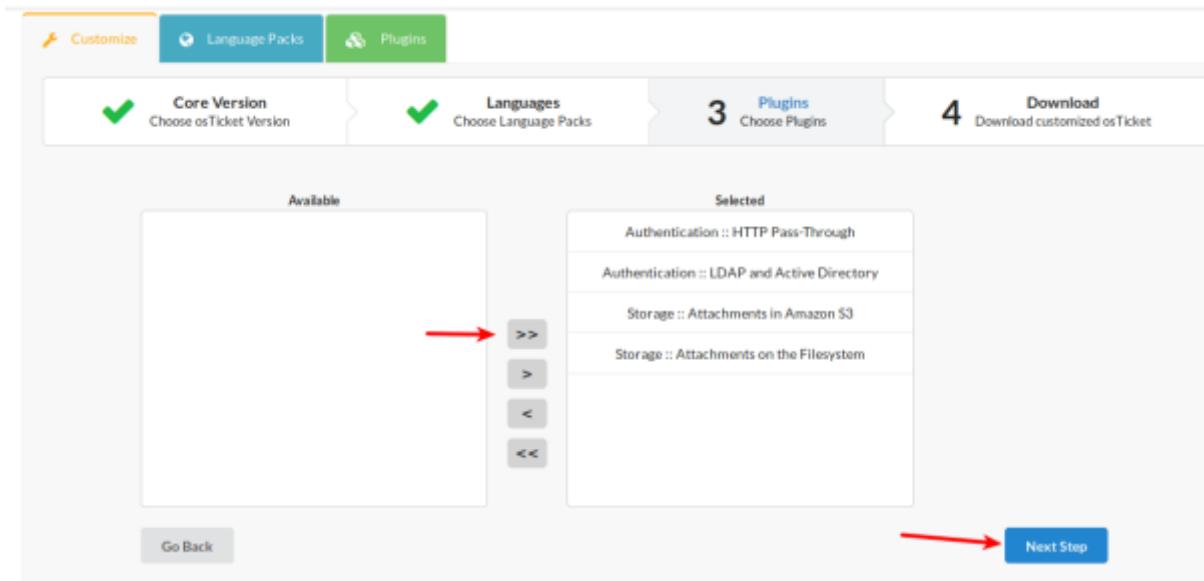
- Sélectionnez la dernière version puis Next step

The screenshot shows the 'Core Version' step of the download process. It lists two options: '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 'osTicket Core, v1.12 (Latest Release)' option. A 'Next Step' button is at the bottom right.

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

The screenshot shows the 'Languages' step of the download process. It shows a list of available languages: Dutch (Nederlands), English (Great Britain), Estonian (eesti), Finnish (suomi), German (Deutsch), Greek (Ελληνικά), and Hebrew (עברית). A red arrow points to the 'French (français)' language, which is listed under 'Selected'. A 'Next Step' button is at the bottom right.

- Sélectionnez tous les plugins puis Next step :



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

Subscribe to osTicket Mailing Lists

Thanks for choosing osTicket. Please subscribe to the osTicket mailing lists to be informed of **available upgrades** and **security patches** when they are released.

First Name

Last Name

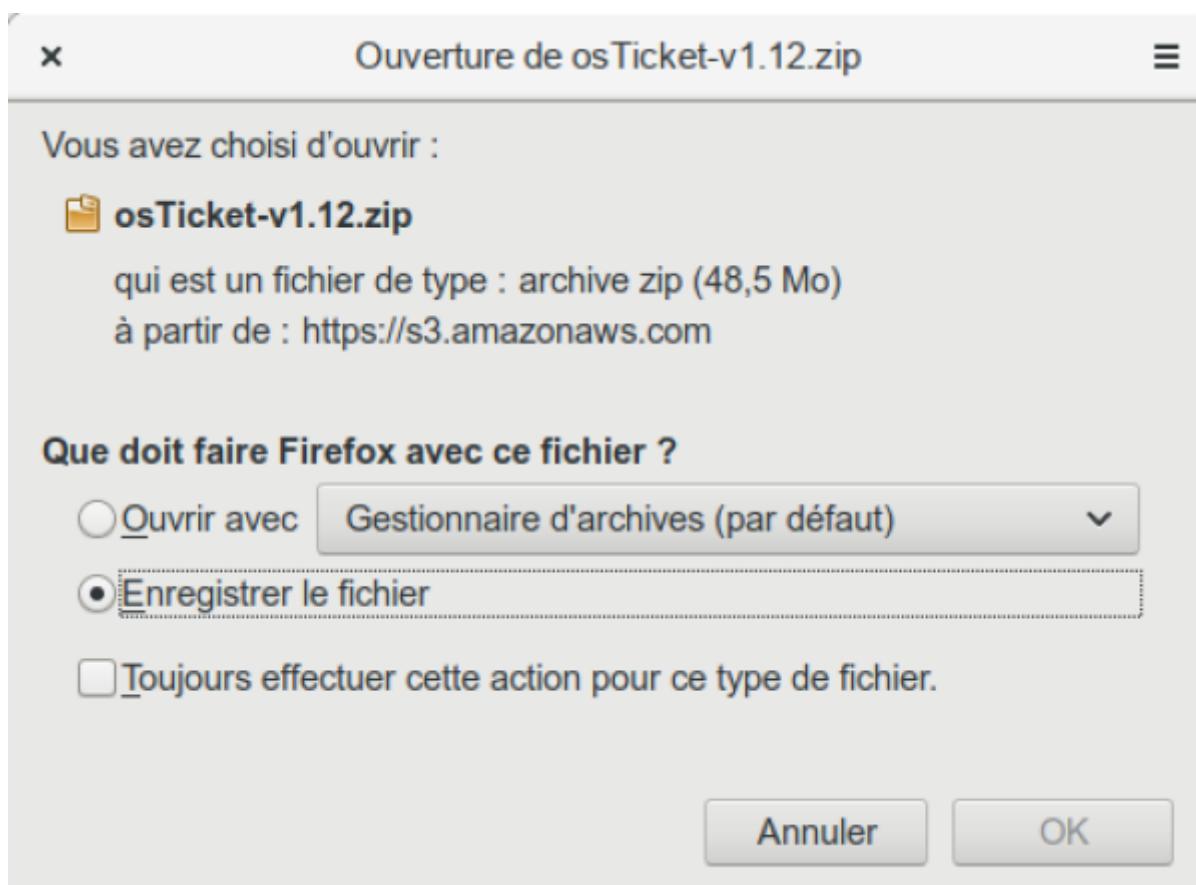
Email

Company

Industry:

No Thanks **Send**

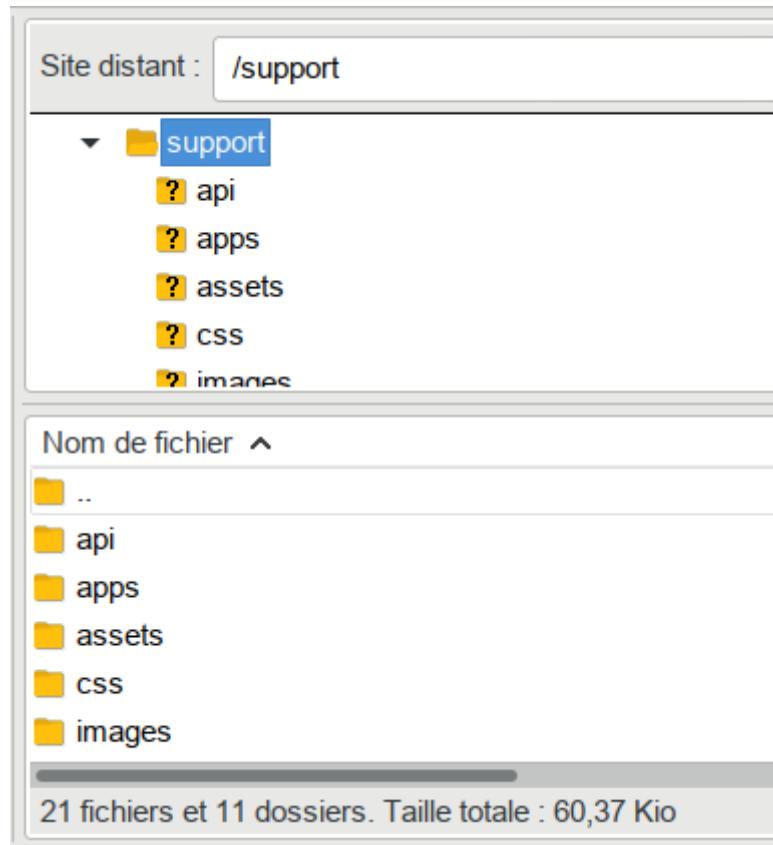
- Le téléchargement démarre :



Enregistrez l'archive téléchargée où vous voulez, dézippez-la sur votre ordinateur ¹⁾ 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.

osTicket Installer
Support Ticket System

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

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 the 'osTicket Installer' interface. At the top, there's a logo with an orange kangaroo and the text 'osTicket Installer' and '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'. There are also flags for the United States and France. A sidebar on the right is titled 'Besoin d'aide ?' and contains text about professional support services and a link to 'En savoir plus!'. The main content area has a heading 'Fichier de configuration manquant !' and a message explaining that osTicket Installer requires write access to the configuration file 'include/ost-config.php'. It suggests renaming 'ost-sampleconfig.php' to 'ost-config.php'. Below this, there are instructions for 'CLI', 'Windows PowerShell', 'FTP', and 'CPanel'. A note at the bottom says to check the 'upload' directory if the file is missing. A 'Poursuivre »' button is at the bottom of the main content area.

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 »](#)

Rien de grave, il faut simplement renommer ²⁾ 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:

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	

Paramètres système		
Courriel par défaut		
	Langue principale	français
Administrateur système		
Prénom		
Nom		
Adresse e-mail		
Nom d'utilisateur		
Mot de passe		
Paramètres de 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		

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 :



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.

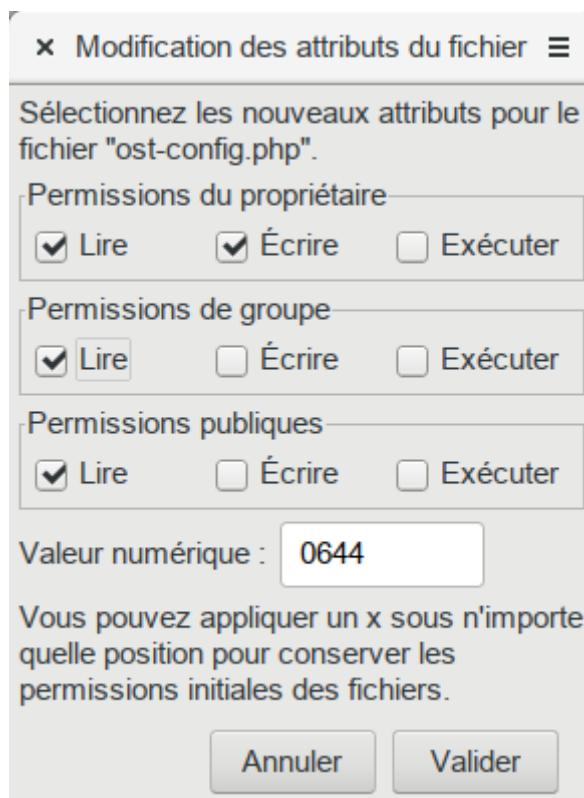
- CLI:**
chmod 0644 include/ost-config.php
- Windows PowerShell:**
icacls include\ost-config.php /reset
- FTP:**
À l'aide de WS_FTP ce qui main droite en cliquant sur le fichier, en sélectionnant les chmod et puis supprimez l'accès en écriture
- CPanel:**
Cliquez sur le fichier, sélectionnez modifier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

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

Votre URL d'osTicket: http://support.chateau.parc/	Votre panneau de contrôle personnel: http://support.chateau.parc/scp
osTicket Forums: http://osticket.com/forum/	osTicket Wiki de la communauté: http://osticket.com/wiki/

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 :



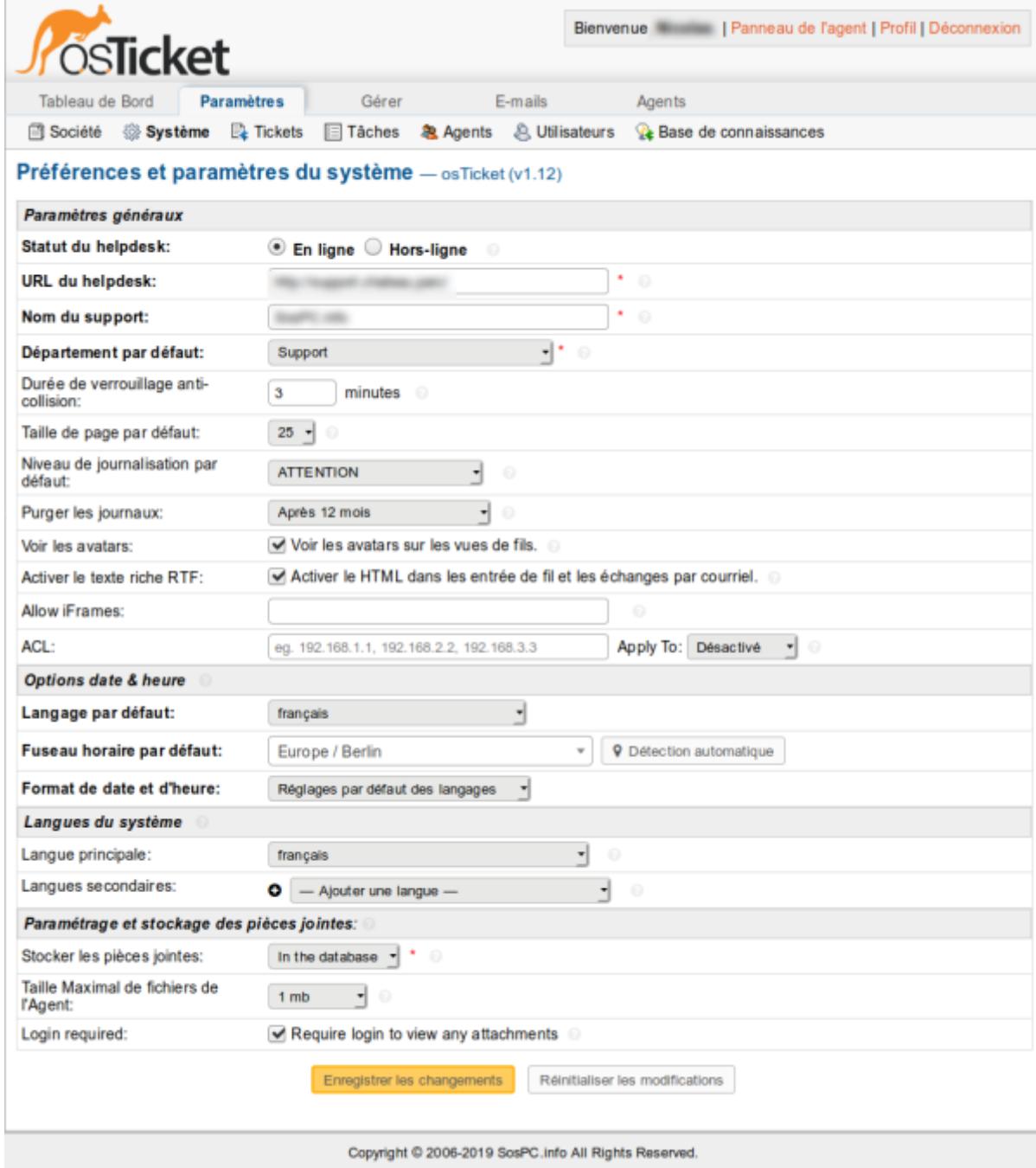
Notez les urls indiquées ou imprimez la page :

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

The screenshot shows the 'Welcome to the Support Center' page of the osTicket system. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Nouveau ticket', and 'Vérifier le statut d'un ticket'. On the right, there are two prominent buttons: a blue one labeled 'Nouveau ticket' and a green one labeled 'Vérifier le statut d'un ticket'. A text block in the center explains the purpose of the support ticket system. At the bottom, there is a copyright notice: 'Copyright © 2019 SosPC.info - All rights reserved. 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 'Paramètres' (Parameters) section of the OsTicket system. It includes fields for general settings like helpdesk status, URL, and default department, as well as specific system configurations like date and time formats, languages, and attachment storage. A warning message at the top encourages users to remove the setup/install directory for security reasons.

Paramètres généraux

- Statut du helpdesk: En ligne Hors-ligne
- URL du helpdesk: [input field]
- Nom du support: [input field]
- 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: 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: [input field]
- ACL: eg. 192.168.1.1, 192.168.2.2, 192.168.3.3 Apply To: Désactivé

Options date & heure

- Langage par défaut: français
- Fuseau horaire par défaut: Europe / Berlin
- Format de date et d'heure: Réglages par défaut des langages

Langues du système

- Langue principale: français
- Langues secondaires: — Ajouter une langue —

Paramétrage et stockage des pièces jointes:

- Stocker les pièces jointes: In the database
- Taille Maximal de fichiers de l'Agent: 1 mb
- 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-compresez 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	Mot clé
<input type="checkbox"/>	ost_api_key	Innodb
<input type="checkbox"/>	ost_attachment	Innodb



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`;
```

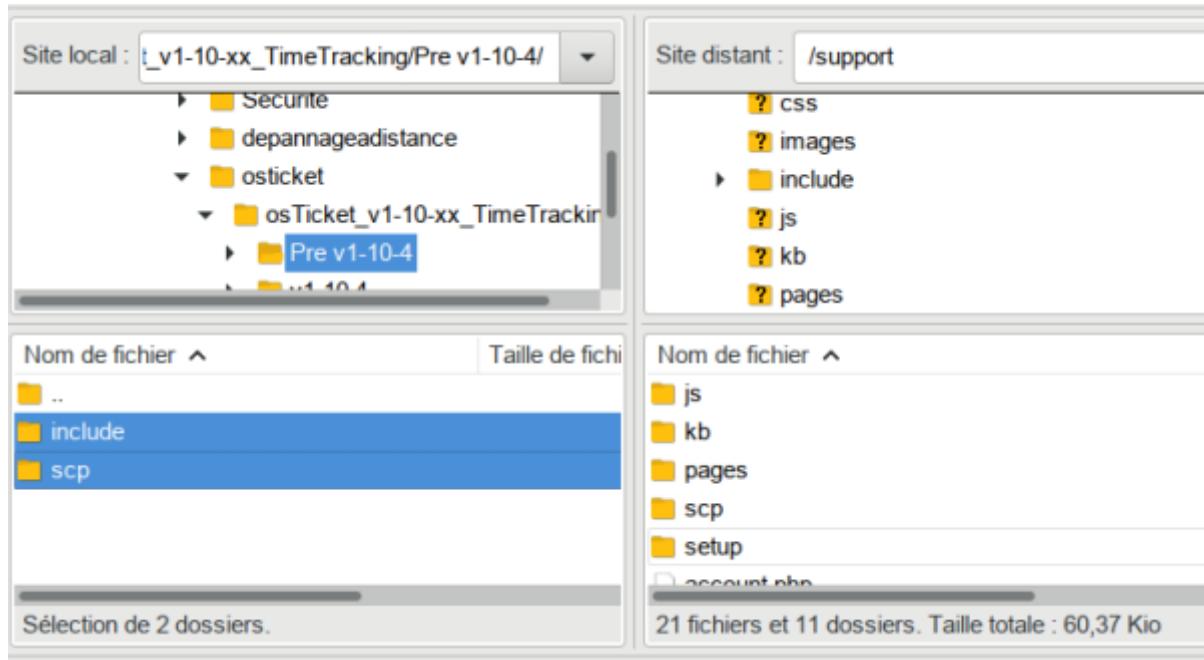
```
ALTER TABLE ost_thread_entry ADD COLUMN time_type INT( 11 )
UNSIGNED NOT NULL DEFAULT '0' AFTER time_spent;

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



Permanent link:

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

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