

Configuració de Request Tracker 4 en Ubuntu Server 12.04

Lloc web: <http://bestpractical.com/rt/>
Documentació: <http://bestpractical.com/rt/docs/4.0/>
Descàrregues: http://bestpractical.com/rt/download_file.html

Request Tracker és un sistema d'emissió de sol·licituds que utilitzen milers d'organitzacions per al seguiment d'errors, peticions (tickets) de helpdesk, servei al client, processos de flux de treball, gestió de canvis, operacions de xarxa, assessorament per a principiants i més. Organitzacions de tot el món han estat funcionant sense problemes gràcies a RT durant més de 10 anys.

La teva informació crítica està sempre disponible i en un sol lloc

La teva instal·lació RT està disponible des de qualsevol lloc que tingui accés a Internet en qualsevol dispositiu, l'escriptori, portàtil, tauleta o telèfon. Com que és una aplicació web, no importa si estàs executant Windows, Mac OS X o Linux. No només es pot utilitzar RT a la web, també es pot interactuar amb RT per correu electrònic. Rebràs un correu sobre els canvis d'RT, i es pot respondre directament des de la safata d'entrada. Per als més tècnics, RT proporciona una API REST i fins i tot un client de línia d'ordres per connectar RT a d'altres programes i integrar amb altres sistemes. Existeixen connexions a ArcSight, Nagios, Journyx, MediaWiki, Subversion i més.

Completament adaptable a la teva organització

Les cues d'RT permeten categoritzar entrades i projectes, i no hi ha límit artificial en la quantitat que pot utilitzar. Tot el flux de treball i la lògica de negoci pot ser mostrat a RT utilitzant poderosos scripts, cicles de vida, camps personalitzats, homologacions i extensions que et permeten dedicar menys temps a mantenir registres tediosos. Els teus clients o empleats poden estar dispersos per tot el món, per això RT està disponible en més de 15 idiomes, incloent anglès, xinès (tradicional i simplificat), espanyol, francès i molts més. Si hi ha alguna cosa que necessites i RT no fa, tens el codi font per escriure la nova funcionalitat tu mateix, o l'equip d'RT la desenvoluparà per a tu.

Requisits del sistema

RT és una aplicació web que funciona amb qualsevol navegador modern, incloent molts dispositius mòbils comuns, i la interfície de correu electrònic funciona amb qualsevol client: Outlook, correu d'Apple, Thunderbird, Gmail. El servidor d'RT requereix un sistema operatiu Unix o Linux, base de dades SQL, servidor web, i Perl.

Sistema operatiu: Linux, Mac OS X Server, FreeBSD, Solaris, o un altre sistema tipus Unix

Base de dades: MySQL, PostgreSQL i Oracle

Servidor web: Apache, lighttpd, Nginx, o qualsevol altre servidor que suporta FastCGI

Instal·lació

1. Instal·la Ubuntu Server 12.04
2. Estableix una adreça IP estàtica

```
nano /etc/network/interfaces
```

```
iface eth0 inet static
address 192.168.1.XXX
netmask 255.255.255.0
gateway 192.168.1.1
dns-nameservers 194.179.1.100 8.8.8.8
```

3. Reinicia la interfície de xarxa

```
ifdown eth0
ifup eth0
```

4. Actualitza el sistema

```
apt-get update
apt-get upgrade
```

Recomanat

Instal·la un servidor de correu

http://www.proferamon.com/documents/Configuracio_dovecot_roundcube_ubuntu_12.04.pdf

(Si has instal·lat el servidor de correu ves al punt 7)

5. Instal·la el servidor web Apache i el servidor de bases de dades MySQL

```
apt-get install apache2 mysql-server
```

Configuració del paquet «mysql-server-5.5»	
New password for the MySQL "root" user:	PASSWORD
Repeat password for the MySQL "root" user:	PASSWORD

6. Afegeix un nom al servidor web

```
nano /etc/apache2/httpd.conf
```

```
ServerName 192.168.1.XXX
```

7. Instal·la Request Tracker

```
apt-get install request-tracker4 rt4-db-mysql
```

Configuració del paquet «request-tracker4»	
Name for this Request Tracker (RT) instance:	tallerXXX.local
Handle RT_SiteConfig.pm permissions?	Sí
Configure database for request-tracker4 with dbconfig-common?	Sí
Password of the database's administrative user:	PASSWORD
MySQL application password for request-tracker4:	PASSWORD
Confirmeu la contrasenya:	PASSWORD
Initial root password for RT system:	PASSWORD_2 (5 caràcters o més)

8. Configura l'accés a la consola web de Request Tracker

```
nano /etc/apache2/sites-available/default
```

Afegeix al final de l'arxiu la línia:

```
Include /etc/request-tracker4/apache2-modperl2.conf
```

9. Reinicia el servidor web

```
service apache2 restart
```

Accés

Obre un navegador d'Internet i en la barra d'adreces escriu `http://192.168.1.XXX/rt`
Accedeix com a usuari: `root` i contrasenya: **PASSWORD_2**

