



# OTRS

Open Technology  
Real Services

## **Documentation**

# **OTRS Appliance Installationshandbuch**

**Build Date:**

**10.12.2014**

---

---

# OTRS Appliance Installationshandbuch

Copyright © 2001-2014 OTRS AG

Dieses Werk ist geistiges Eigentum der OTRS AG.

Es darf als Ganzes oder in Auszügen kopiert werden, vorausgesetzt dieser Copyright-Vermerk befindet sich auf jeder Kopie.

UNIX ist ein eingetragenes Warenzeichen von X/Open Company Limited. Linux ist ein eingetragenes Warenzeichen von Linus Torvalds. MS-DOS, Windows, Windows 95, Windows 98, Windows NT, Windows 2000, Windows XP und Windows 2003 sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Andere Warenzeichen oder registrierte Warenzeichen: SUSE und YaST von SUSE GmbH, Red Hat und Fedora von Red Hat Inc., Debian von Software in the Public Interest, Inc., Mandrake von MandrakeSoft, SA. MySQL und das MySQL Logo sind eingetragene Warenzeichen von MySQL AB. Oracle VM VirtualBox ist ein eingetragenes Warenzeichen der Oracle Corporation. Alle Warennamen werden ohne Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt und sind möglicherweise eingetragene Warenzeichen. Die Firma OTRS AG richtet sich im Wesentlichen nach den Schreibweisen der Hersteller. Andere hier genannte Produkte können Warenzeichen des jeweiligen Herstellers sein.



# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	iv
1. Herunterladen der benötigten Software .....	1
1. OTRS Appliance .....	1
2. Oracle VM VirtualBox .....	1
3. Installation auf nativer Hardware .....	1
2. Erstellen einer neuen Virtuellen Maschine .....	2
1. Name und Betriebssystem .....	2
2. Speichergröße .....	2
3. Festplatte .....	3
4. Dateityp der Festplatte .....	4
5. Art der Speicherung .....	5
6. Dateiname und Größe .....	6
7. Netzwerk .....	7
8. Massenspeicher .....	8
3. Installieren der OTRS Appliance Software .....	10
1. Starten der Virtuellen Maschine .....	10
2. Sprache auswählen .....	10
3. Festplatte auswählen .....	11
4. Festplatte löschen .....	11
5. Zeitzone auswählen .....	12
6. Passwort auswählen .....	13
7. Netzwerkkarte auswählen .....	13
8. Netzwerkkarte konfigurieren .....	14
9. Installation abgeschlossen .....	15
10. CD-ROM entfernen .....	15
11. Einloggen .....	16
4. OTRS Appliance Management .....	17
1. Admin Bereich "OTRS Appliance Manager" .....	17
2. Aktualisieren .....	18
3. Neu starten .....	18
4. Herunterfahren .....	18
5. Systemeinstellungen .....	19
1. Hauptmenü .....	19
2. Abmelden .....	20
3. Netzwerk konfigurieren .....	20
4. Herunterfahren .....	20
5. Shell öffnen .....	21
6. Systempasswort setzen .....	21
7. Zeitzone einstellen .....	22
8. Systemsprache ändern .....	22
9. Backup erstellen .....	22

---

## Vorwort

Das vorliegende Dokument beschreibt die Installation und Administration der OTRS Appliance. Die OTRS Appliance wird als ISO-Image (CD-Abbild) heruntergeladen und ermöglicht eine einfache und schnelle Installation eines OTRS-Systems inklusive aller dafür notwendigen Komponenten (Betriebssystem, Datenbank, Webserver, etc.)

Dieses Handbuch beschreibt die Installation und Administration der OTRS Appliance auf Basis der Virtualisierungs-Software "Oracle VM VirtualBox". Die Appliance kann auch mit Virtualisierung-Lösungen anderer Hersteller verwendet werden, oder auf nativer Hardware installiert werden. Dazu muss die heruntergeladene ISO-Datei auf eine CD-ROM gebrannt werden.

Um die Qualität der folgenden Kapitel und des Produktes so hoch wie möglich zu halten, sind wir auf Ihr Feedback angewiesen. Bitte teilen Sie uns mit, wenn Sie Vorschläge haben, Abschnitte in diesem Buch vermissen oder wenn Aspekte unverständlich erscheinen. Jede Art von Rückmeldung (<http://otrs.com>) ist ausdrücklich erwünscht.

OTRS AG

((enjoy))



---

# Kapitel 1. Herunterladen der benötigten Software

## 1. OTRS Appliance

Laden Sie zuerst die aktuellste Version der OTRS Appliance herunter:

<http://ftp.otrs.org/pub/otrs/>

Die benötigte ISO-Datei hat z.B. folgenden Namen:

[\*otrs-4.0.2-appliance.iso\*](#)

## 2. Oracle VM VirtualBox

Diese Anleitung beschreibt die Installation anhand der Virtualisierungs-Software "Oracle VM VirtualBox" die Sie zuvor installieren müssen.

Falls dies noch nicht der Fall sein sollte, können Sie die Software hier kostenlos herunterladen: <https://www.virtualbox.org/>

## 3. Installation auf nativer Hardware

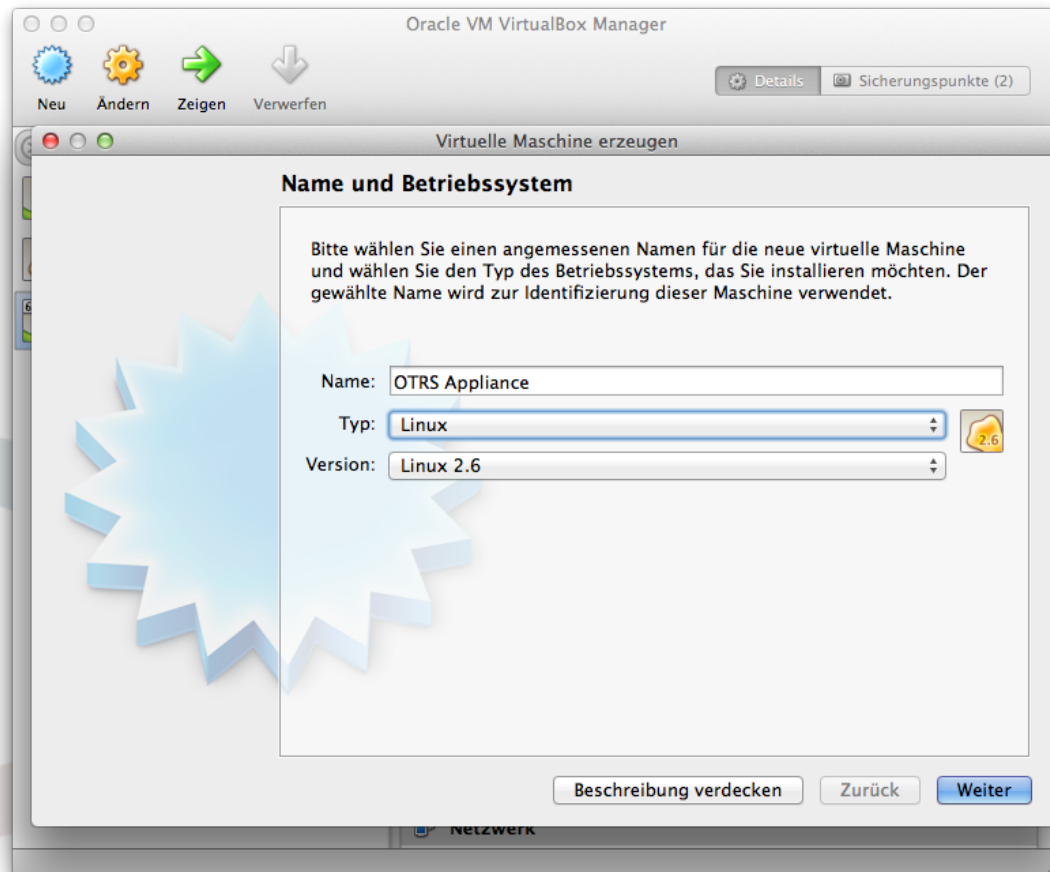
Sie können die OTRS-Appliance auch auf nativer Hardware installieren. Brennen Sie hierzu die heruntergeladene ISO-Datei auf eine CD-ROM, und booten Ihr System von dieser CD.



# Kapitel 2. Erstellen einer neuen Virtuellen Maschine

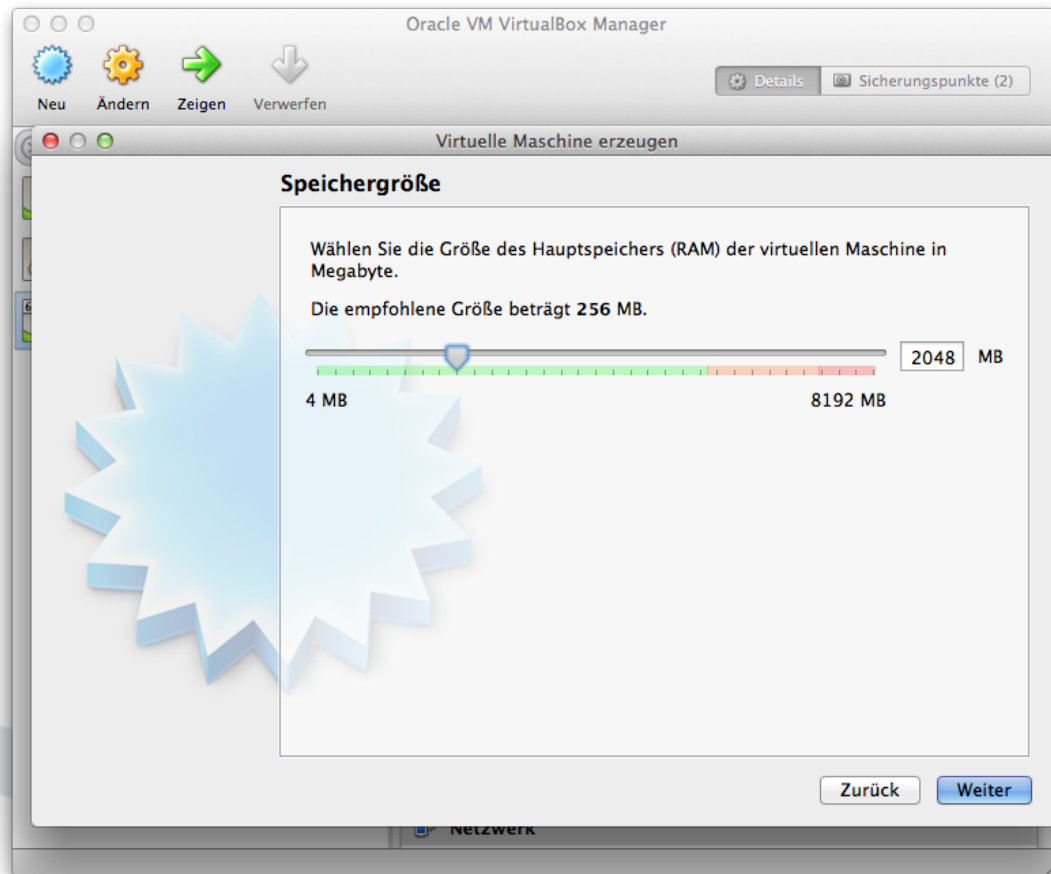
## 1. Name und Betriebssystem

Öffnen Sie "Oracle VM VirtualBox" und klicken Sie auf das Icon "Neu". Geben Sie der neuen Maschine einen Namen, z.B. "OTRS Appliance" und wählen als Typ "Linux" und Version "Linux 2.6". Klicken Sie dann auf "Weiter".



## 2. Speichergröße

Wählen Sie die Größe des Hauptspeichers der Virtuellen Maschine, empfohlen werden mindestens 2048 MB.



### 3. Festplatte

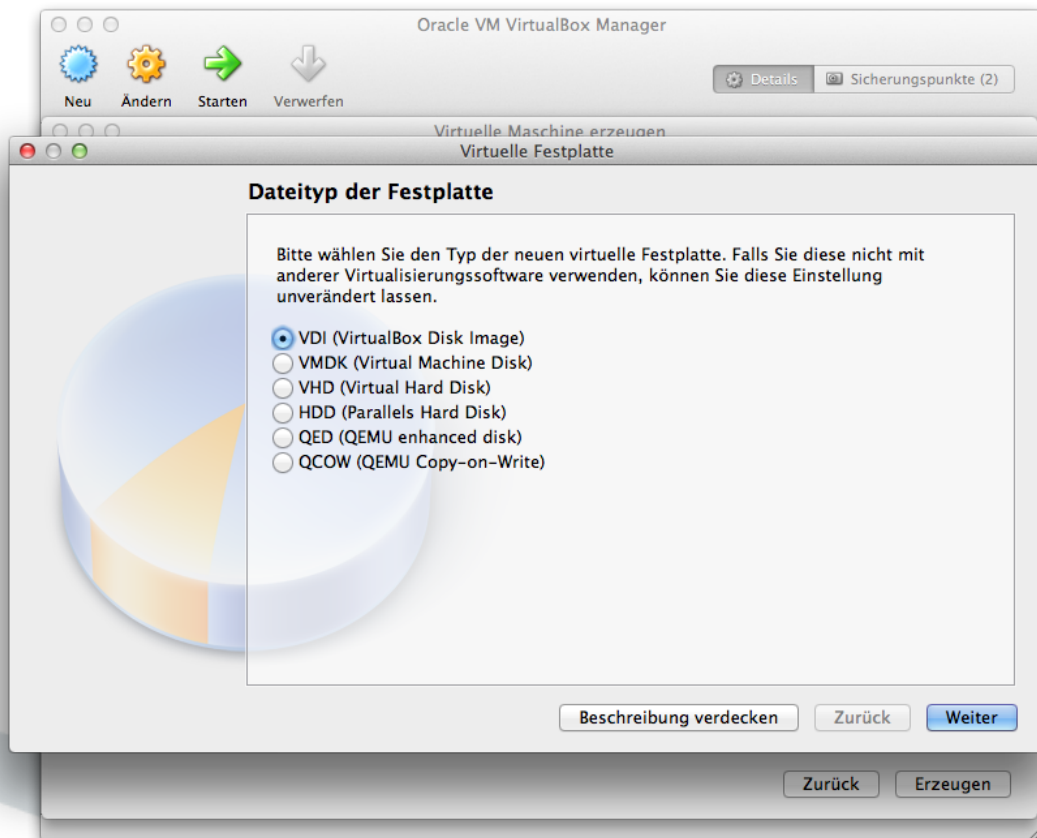
Wählen Sie "Festplatte erzeugen" und klicken auf "Erzeugen".



#### 4. Dateityp der Festplatte

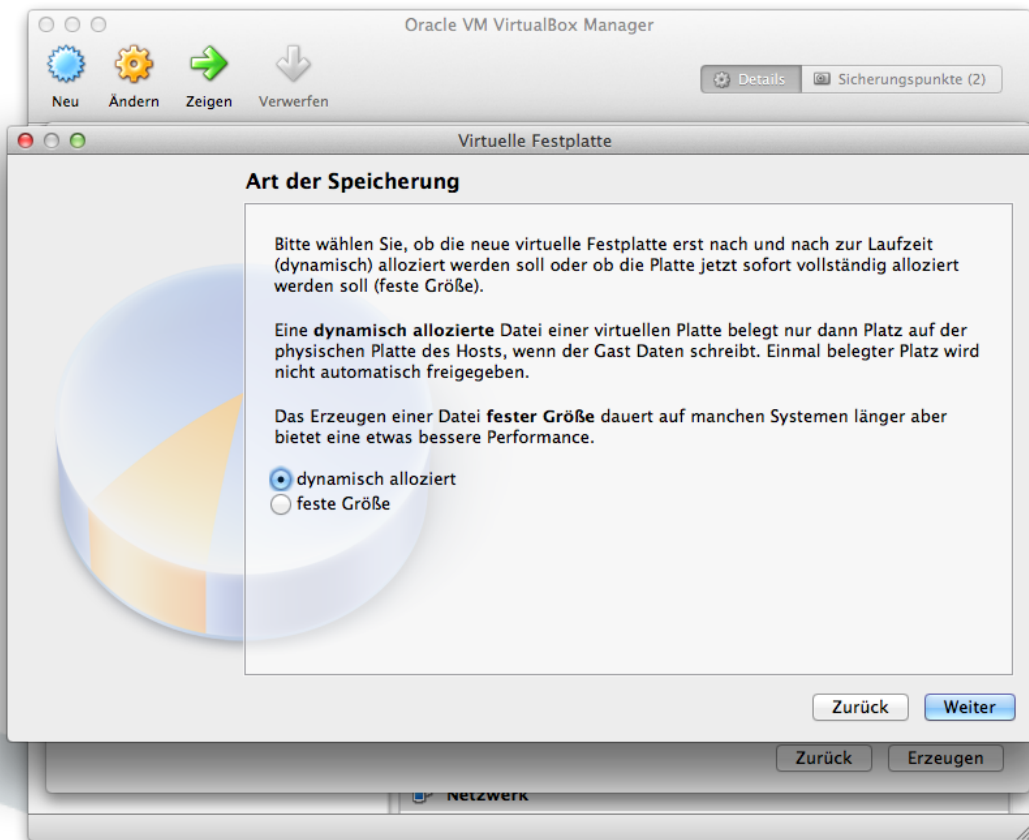
Wählen Sie den Typ der neuen virtuellen Festplatte als "VDI (VirtualBox Disk Image)" und klicken Sie auf "Weiter".





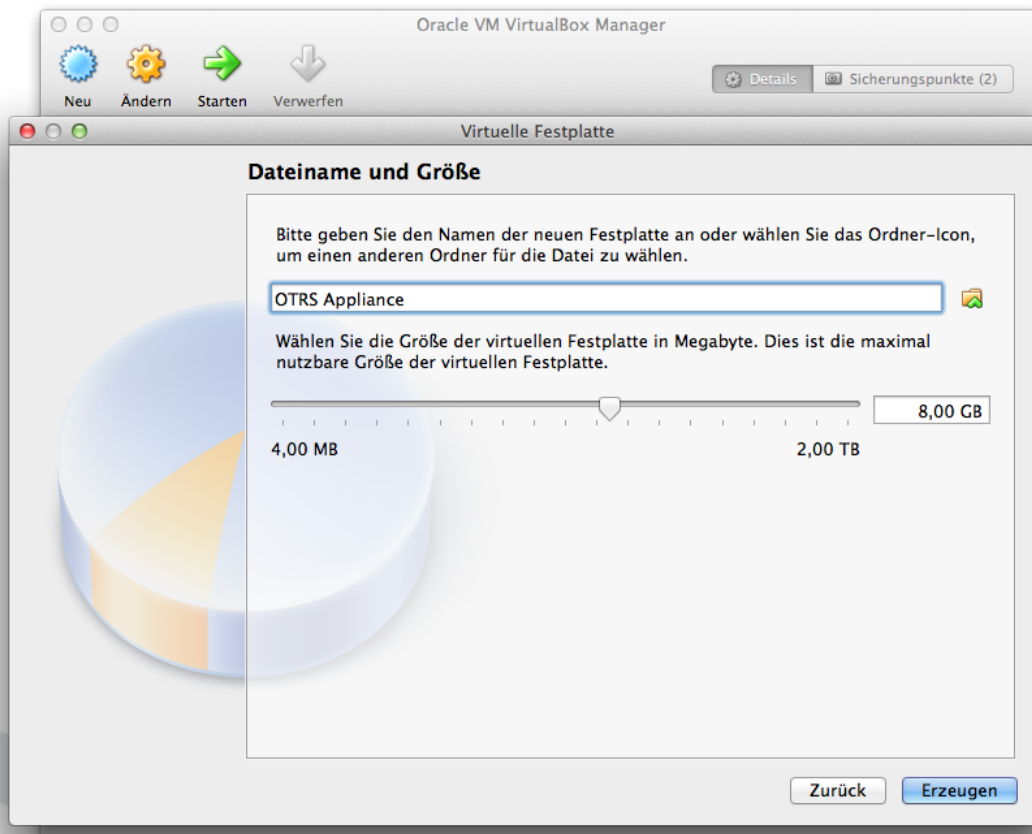
## 5. Art der Speicherung

Wählen Sie bei Art der Speicherung "dynamisch alloziert" und klicken Sie auf "Weiter".



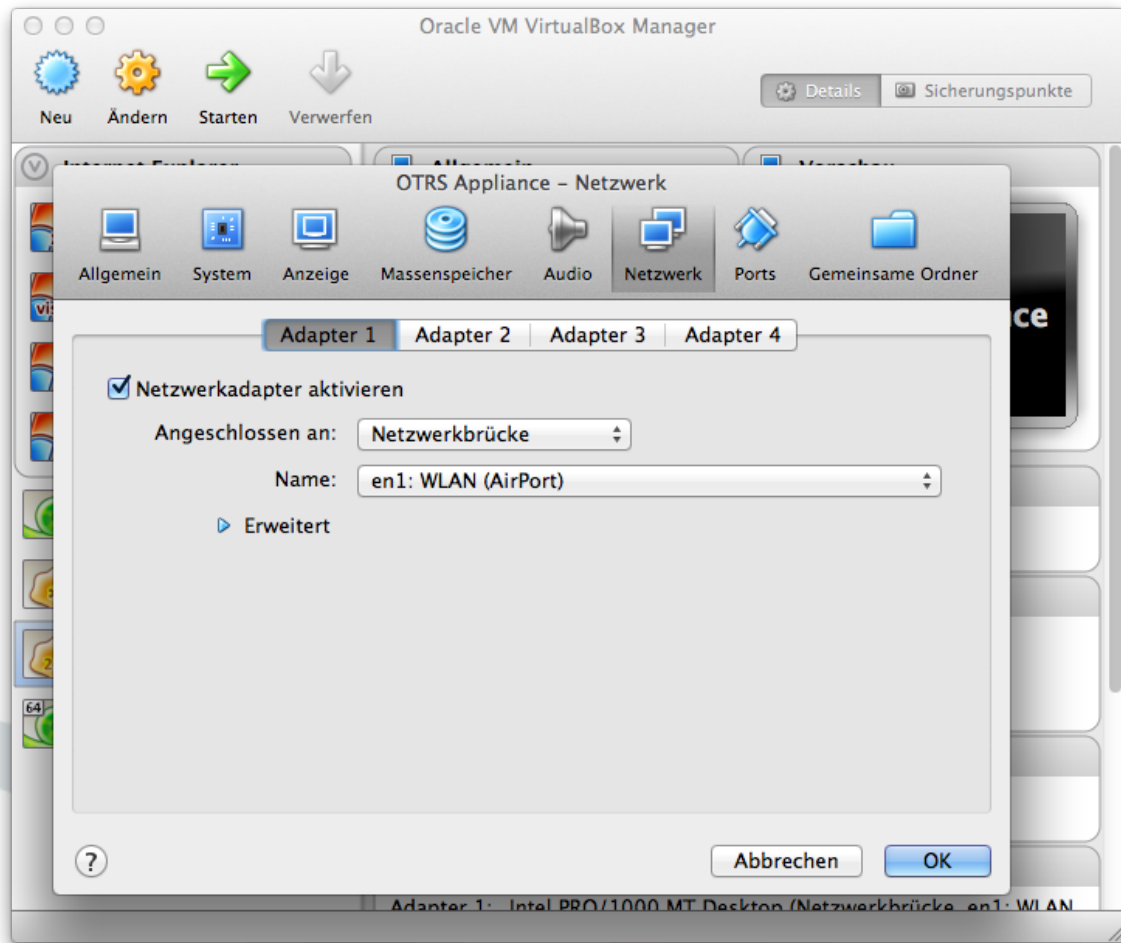
## 6. Dateiname und Größe

Wählen Sie bei als Dateiname "OTRS Appliance" und als Größe mindestens 40 GB und klicken Sie auf "Erzeugen".



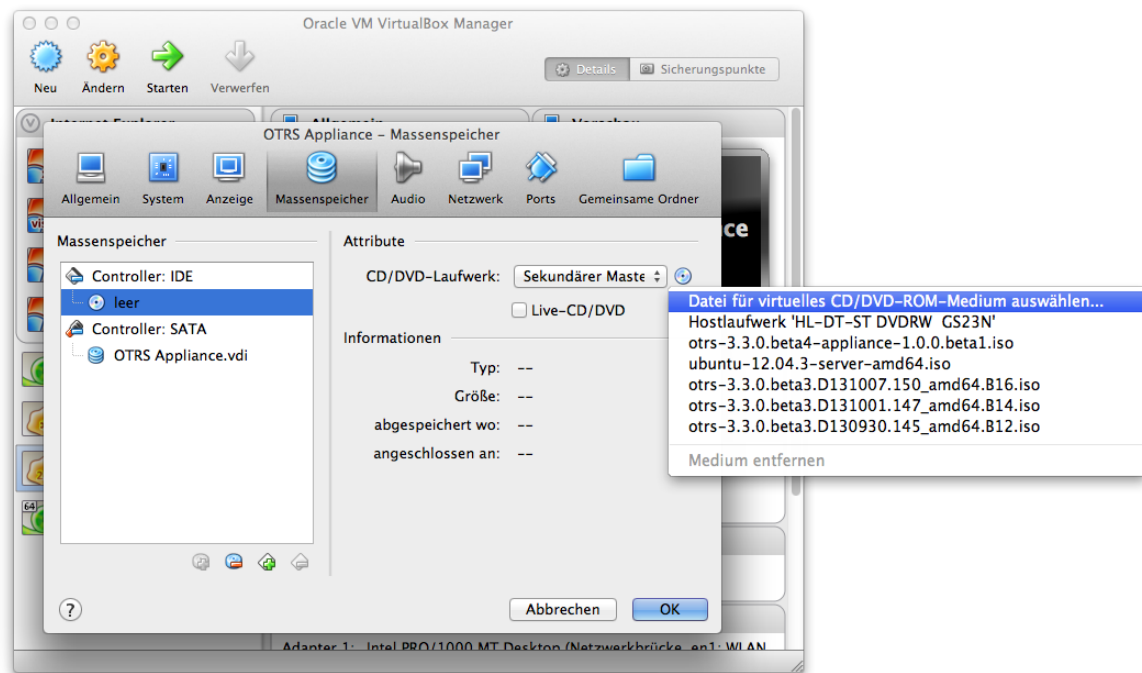
## 7. Netzwerk

Die neue Virtuelle Maschine wurde nun erstellt und ist links in der Liste der Virtuellen Maschinentzu sehen. Klicken Sie auf die neu erstellte Maschine und dann oben auf das Icon "Ändern".Klicken Sie dann auf das Icon "Netzwerk" und danach auf "Adapter 1". Wählen Sie unter "Angeschlossen an"den Eintrag "Netzwerkbrücke" aus. Somit ist Ihr OTRS-System über das Netzwerk für eingehende Verbindungen erreichbar.



## 8. Massenspeicher

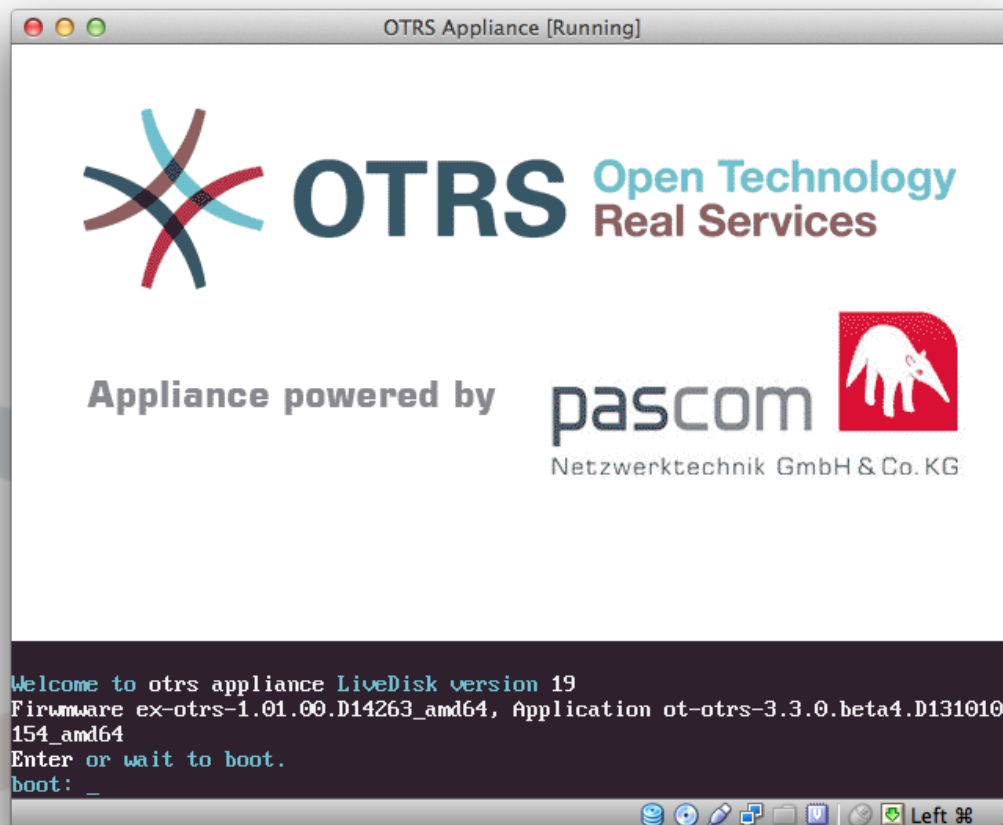
Klicken Sie dann auf das Icon "Massenspeicher" und dann links bei "Controller: IDE" auf das CD-Symbol. Klicken Sie danach rechts unter "Attribute" auf das kleine CD-Symbol und dann im Menü auf "Datei für virtuelles CD/DVD-ROM-Medium auswählen..." und wählen die zuvor heruntergeladene OTRS-Appliance-ISO-Datei aus. Klicken Sie danach auf "OK". Damit ist die Einrichtung der neuen Virtuellen Maschine abgeschlossen.



## Kapitel 3. Installieren der OTRS Appliance Software

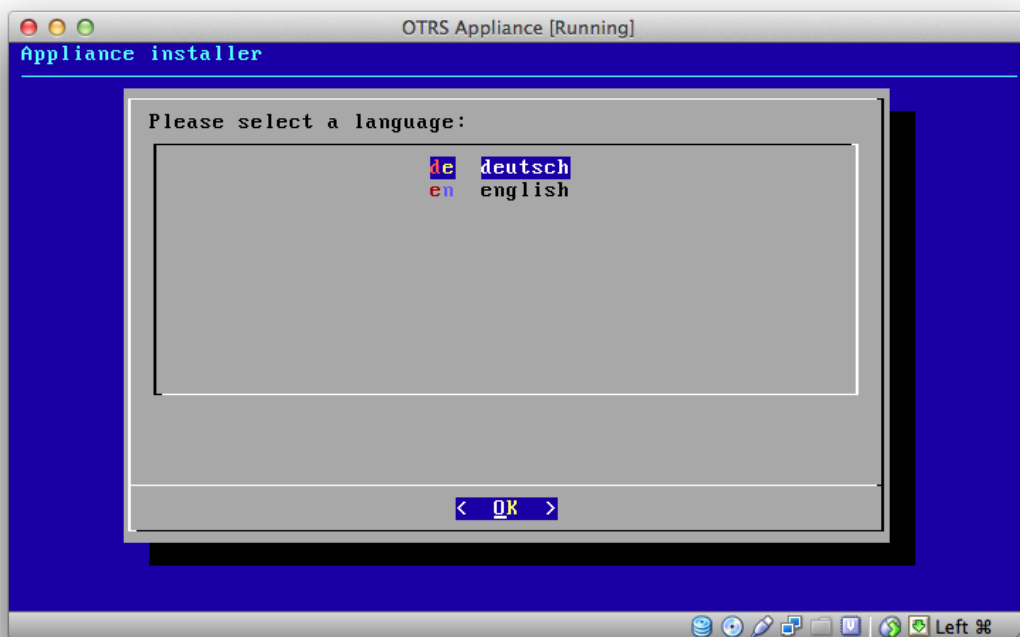
### 1. Starten der Virtuellen Maschine

Starten Sie die Virtuelle Maschine indem Sie auf das Icon "Starten" klicken. Die Maschine bootet und zeigt kurz eine Informationsseite. Nach wenigen Sekunden wird der Boot-Vorgang fortgesetzt.



### 2. Sprache auswählen

Wählen Sie dann die gewünschte Sprache aus (deutsch oder englisch).



### 3. Festplatte auswählen

Wählen Sie die vorgeschlagene Festplatte mit der Enter-Taste aus.



### 4. Festplatte löschen

Der Warnhinweis bezieht sich auf die Virtuelle Festplatte der Virtuellen Maschine. Wählen Sie "Yes" aus und bestätigen Sie den Vorgang mit der Enter-Taste.



## 5. Zeitzone auswählen

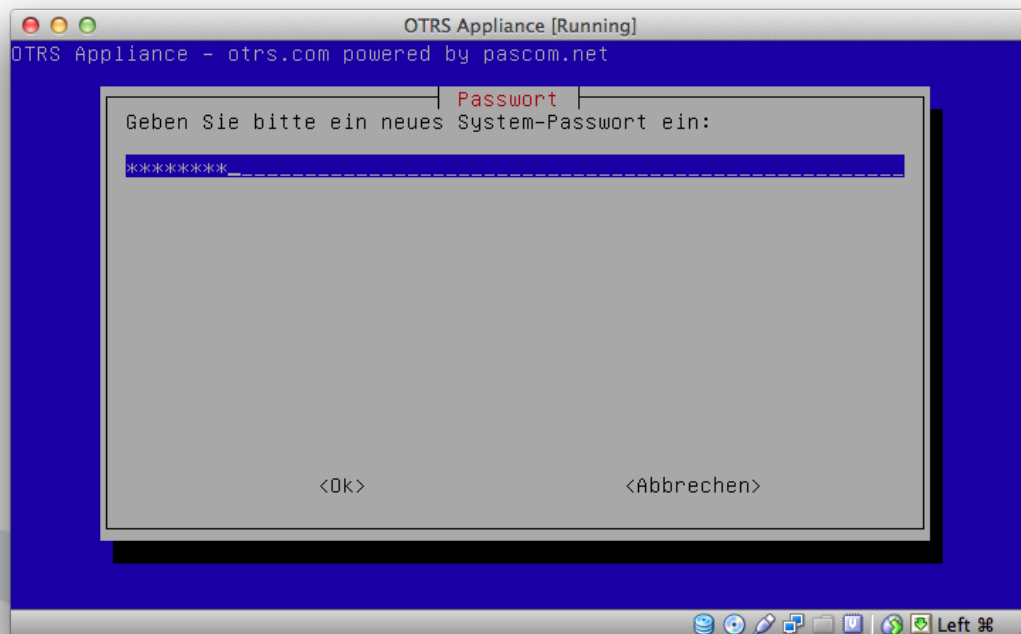
Wählen Sie die gewünschte Zeitzone aus und bestätigen Sie den Vorgang mit der Enter-Taste.





## 6. Passwort auswählen

Wählen Sie ein System-Passwort für Ihre OTRS Appliance. Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen enthalten. Nach der Eingabe des Passworts muss das Passwort in einem weiteren Schritt bestätigt werden.



## 7. Netzwerkkarte auswählen

Wählen Sie die vorgeschlagene Netzwerkkarte aus "eth0 unconfigured" und bestätigen Sie den Vorgang mit der Enter-Taste.



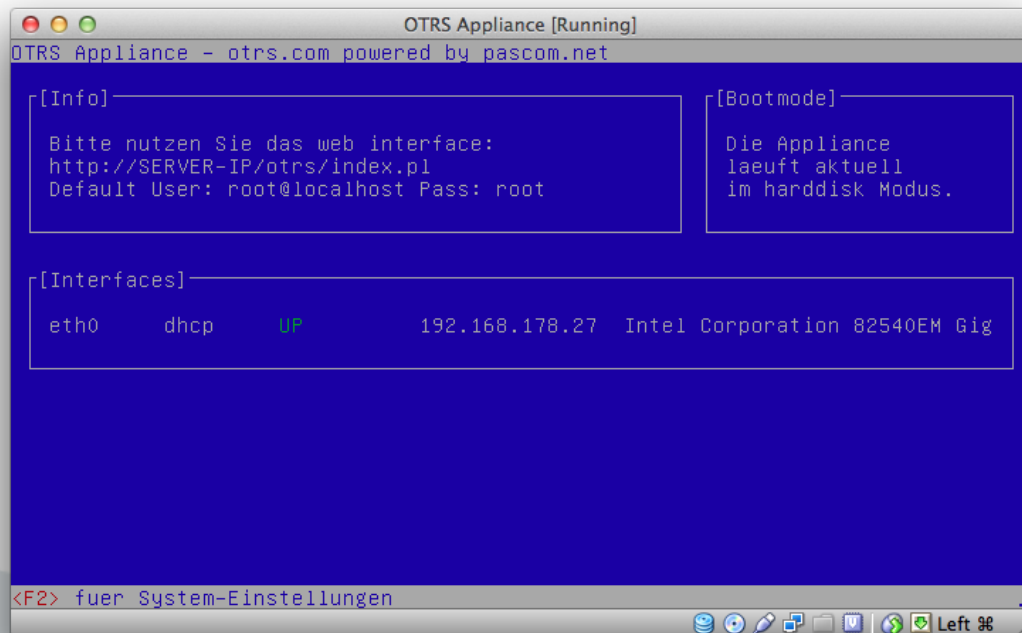
## 8. Netzwerkkarte konfigurieren

Wählen Sie als Betriebsart für die Netzwerkkarte z.B. DHCP oder vergeben Sie eine statische IP-Adresse.



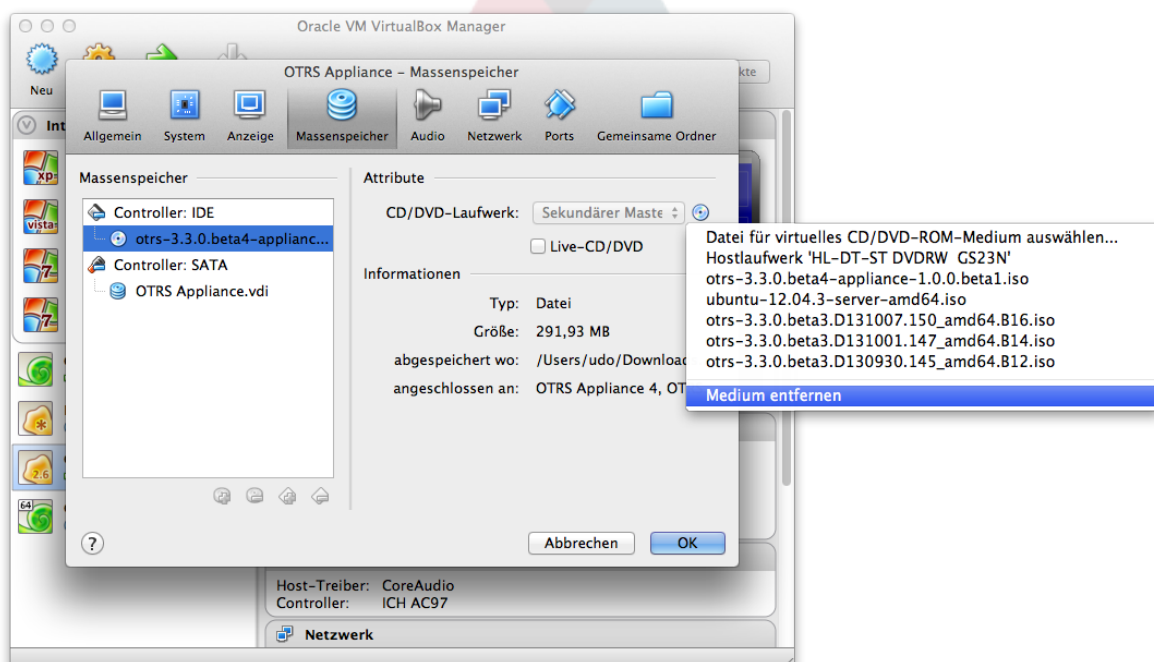
## 9. Installation abgeschlossen

Die Installation ist nun abgeschlossen und zeigt eine Informationsseite mit Informationen zur IP-Adresse und zum Einloggen in das OTRS-System an.



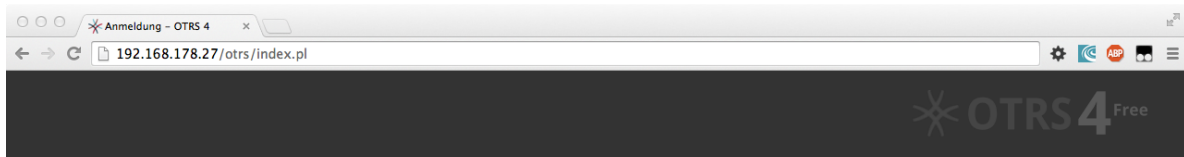
## 10. CD-ROM entfernen

Klicken Sie nun in der VirtualBox-Software auf das Icon "Ändern", dann auf das Icon "Massenspeicher" und dann links bei "Controller: IDE" auf das CD-Symbol. Klicken Sie danach rechts unter "Attribute" auf das kleine CD-Symbol und dann im Menü auf "Medium entfernen". Dieser Schritt ist wichtig damit beim nächsten Booten nicht von der CD, sondern von der Festplatte gebootet werden kann.



## 11. Einloggen

Öffnen Sie nun einen Web-Browser und geben Sie die auf der Informationseite angezeigte IP-Adresse ein, gefolgt von /otrs/index.pl, also z.B. `http://192.168.178.23/otrs/index.pl` und geben sie als Benutzername "root@localhost" und als Passwort "root" ein.



Welcome to OTRS 4

\* Benutzername:

\* Passwort:

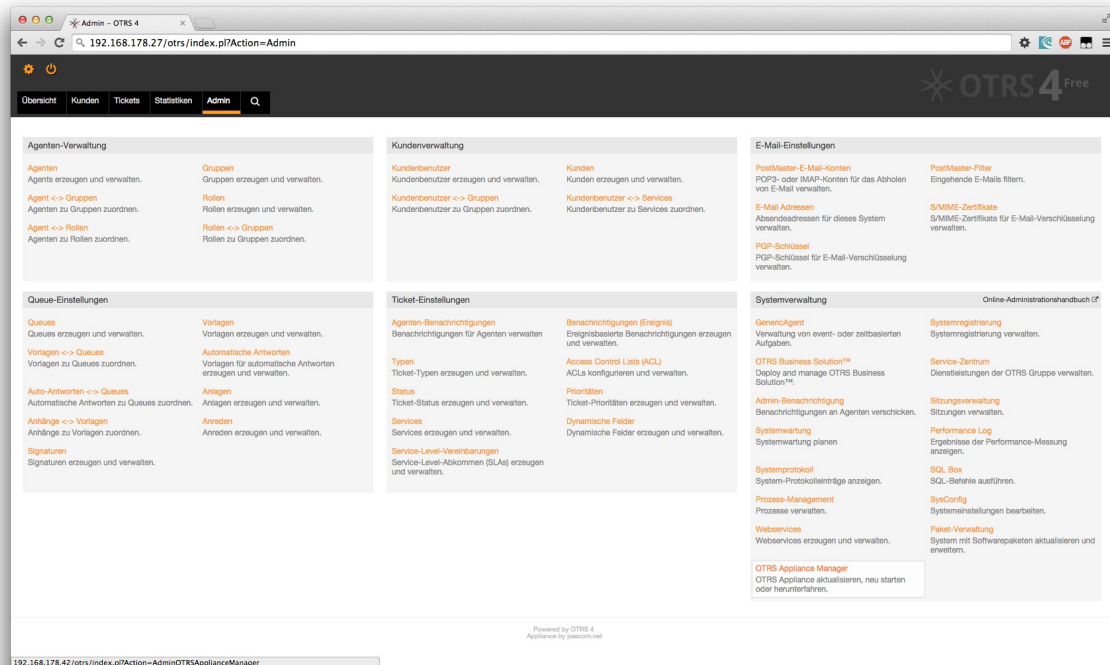
[Passwort verloren?](#)

Die Installation ist nun vollständig abgeschlossen und Sie können mit dem OTRS-System arbeiten.

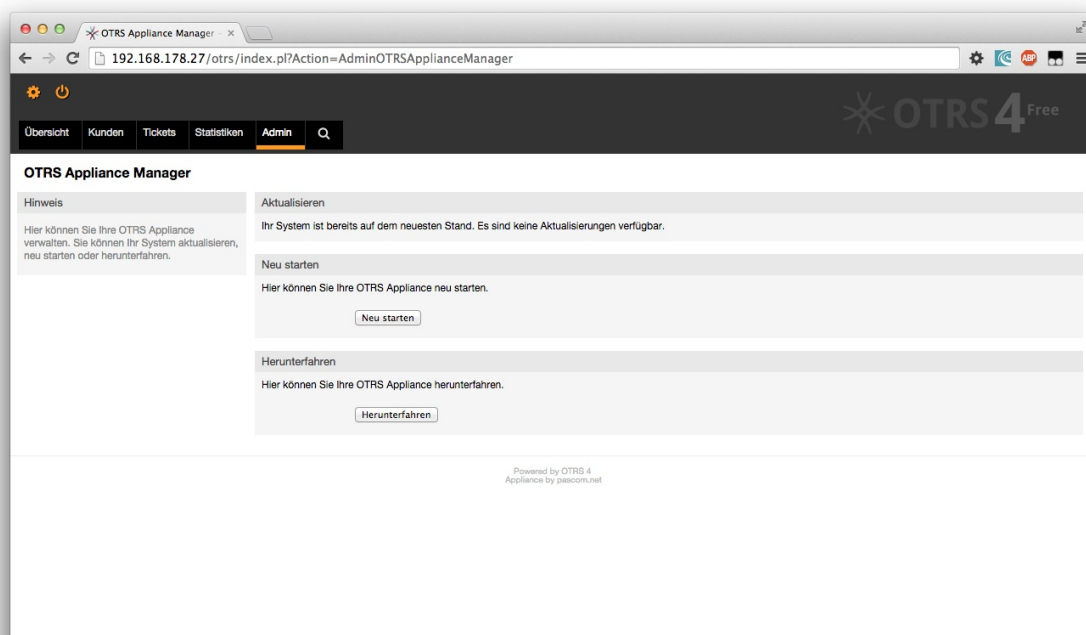
# Kapitel 4. OTRS Appliance Management

## 1. Admin Bereich "OTRS Appliance Manager"

Um die OTRS Appliance zu aktualisieren, neu zu starten oder herunterzufahren gibt es im Admin-Bereich einen Bereich "OTRS Appliance Manager".



In diesem Bereich werden Sie über verfügbare Aktualisierungen Ihres Systems informiert, und es besteht die Möglichkeit das System neu zu starten oder herunterzufahren.



---

## 2. Aktualisieren

Im OTRS Appliance Manager können Sie sehen ob Aktualisierungen für Ihr OTRS System zur Verfügung stehen. Sollte dies der Fall sein, wird eine entsprechende Meldung sowie ein Update-Button angezeigt. Nach dem Klicken auf den Button aktualisiert sich das System vollständig automatisch.

## 3. Neu starten

Um das System neu zu starten klicken Sie auf den Button "Neu starten". Während des Neustarts steht Ihr System für wenige Minuten nicht zur Verfügung. Bitte entfernen Sie zuvor eine möglicherweise eingelegte CD aus dem CD-Laufwerk!

## 4. Herunterfahren


Um das System herunter zu fahren klicken Sie auf den Button "Herunterfahren". Bitte entfernen Sie zuvor eine möglicherweise eingelegte CD aus dem CD-Laufwerk!



# Kapitel 5. Systemeinstellungen

## 1. Hauptmenü

Um die Systemeinstellungen der OTRS Appliance zu ändern, drücken Sie in der Informationsseite der Appliance auf F2. Geben Sie dann das bei der Installation vergebene Passwort ein um zum Hauptmenü zu gelangen.



```
OTRS Appliance [Running]
OTRS Appliance - otrs.com powered by pascom.net

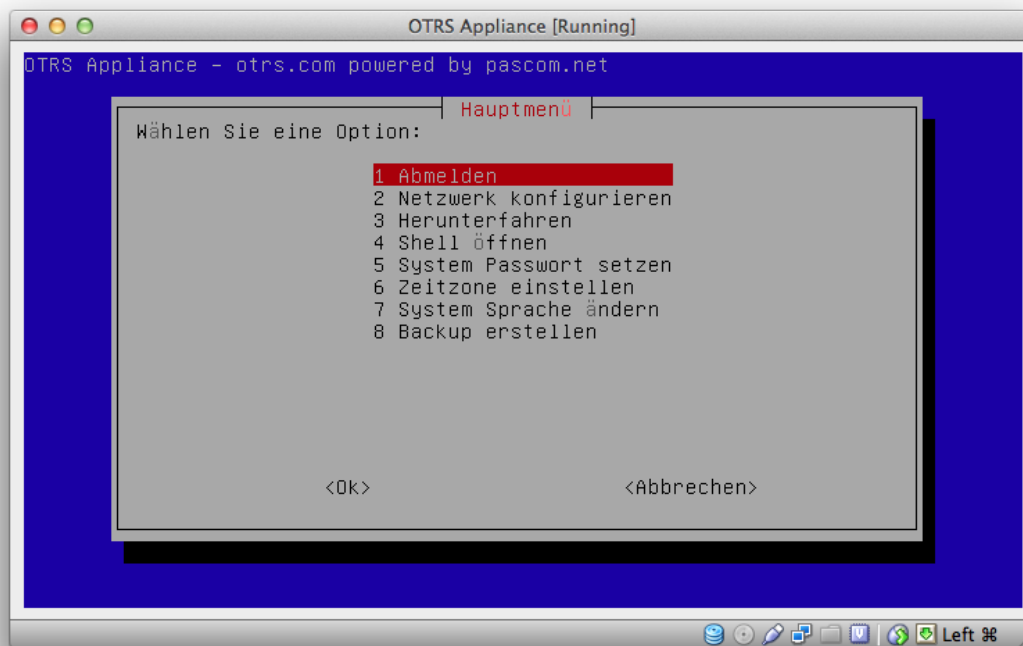
[[Info]]-----
Bitte nutzen Sie das web interface:
http://SERVER-IP/otrs/index.pl
Default User: root@localhost Pass: root

[[Bootmode]]-----
Die Appliance
läuft aktuell
im harddisk Modus.

[[Interfaces]]-----
eth0    dhcp    UP      192.168.178.27  Intel Corporation 82540EM Gig

<F2> fuer System-Einstellungen
```

Im Hauptmenü stehen Ihnen die folgenden 8 Einstellungsmöglichkeiten zur Verfügung: Abmelden, Netzwerk konfigurieren, Herunterfahren, Shell öffnen, System Passwort setzen, Zeitzone einstellen, Systemsprache ändern, Backup erstellen.



## 2. Abmelden

Um das Hauptmenü wieder zu verlassen, wählen Sie die Option "Abmelden" und bestätigen Sie den Vorgang mit "Ok".

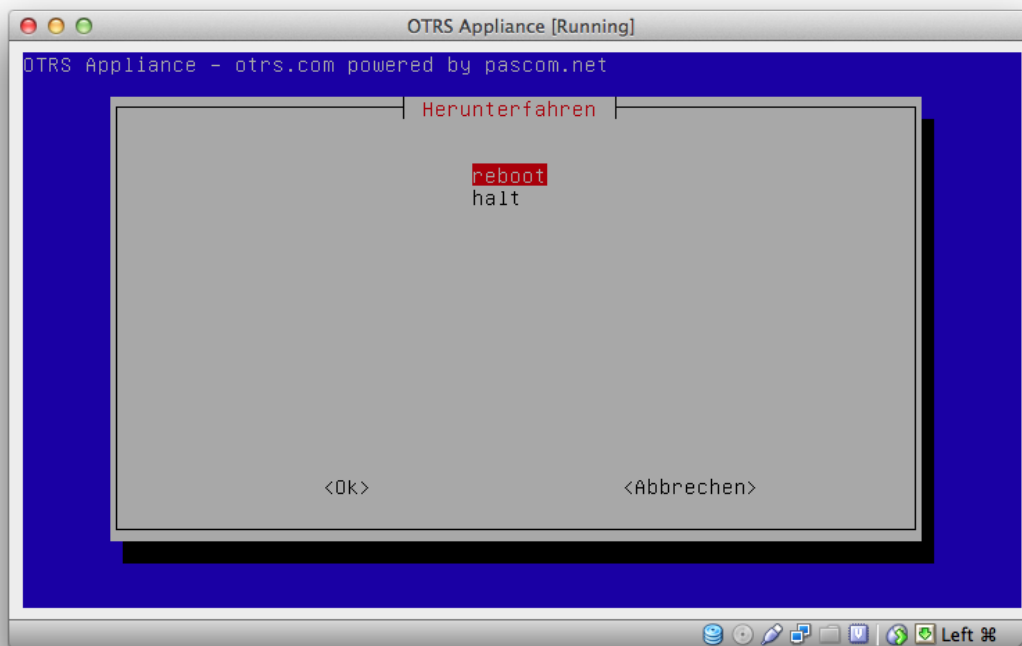
## 3. Netzwerk konfigurieren

Hier können Sie die Netzwerkkarte konfigurieren und weitere Netzwerkkarten hinzufügen.

## 4. Herunterfahren

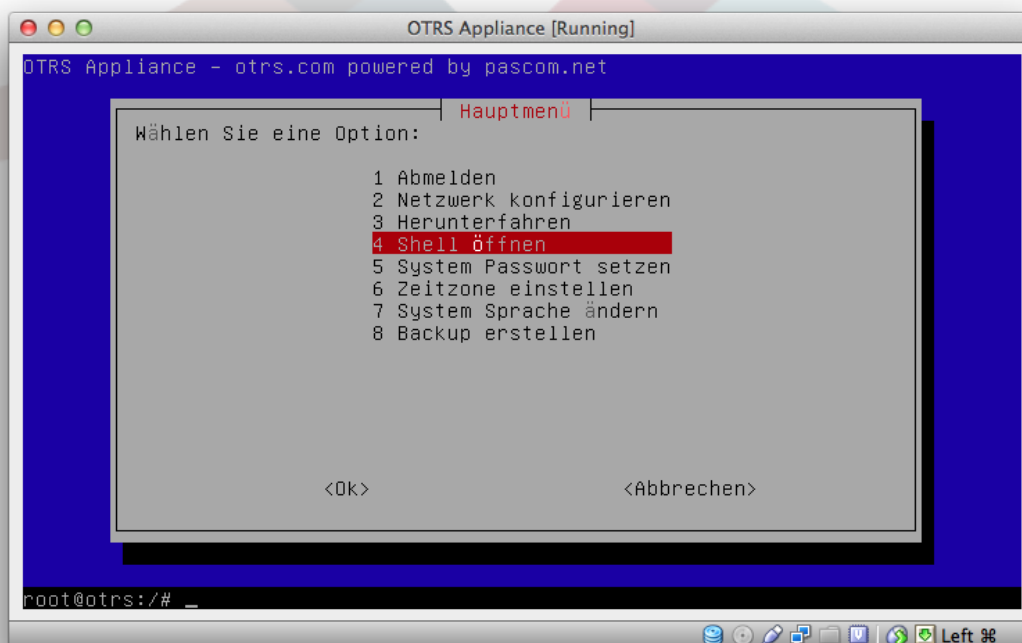
Hier können Sie das System neu starten (reboot) oder herunterfahren (halt).





## 5. Shell öffnen

Hier können Sie eine Linux-Shell öffnen um direkten Zugriff auf die Appliance zu erhalten.



## 6. Systempasswort setzen

Hier können Sie das bei der Installation vergebene Passwort ändern.

## 7. Zeitzone einstellen

Hier können Sie die Zeitzone des Systems ändern.

## 8. Systemsprache ändern

Hier können Sie die Sprache des Systems ändern. Sie haben die Wahl zwischen den Sprachen Deutsch und Englisch.

## 9. Backup erstellen

Sie können ein vollständiges Backup Ihres Systems erstellen. Dieses wird als ISO-Image im Dateisystem der Appliance unter /BACKUP/appliance.iso gespeichert.

