

## **Documentation**

# **Mwongozo wa usanidi wa mfumo wa OTRS**

**Build Date:**

**12/10/2014**

---

---

# Mwongozo wa usanidi wa mfumo wa OTRS

Copyright © 2001-2014 OTRS AG

Kazi hii ni hatimiliki ya OTRS AG.

Unaweza ukanakili yote au kipande ila nakala zitakuwa na kauli hatimiliki

UNIX ni biashara iliyosajiliwa ya X/Open Company Limited. Linux ni biashara iliyosajiliwa ya Linus Torvalds. MS-DOS, Windows, Windows 95, Windows 98, Windows NT, Windows 2000, Windows XP na Windows 2003 ni biashara zilizosajiliwa za Microsoft Corporation. Biashara nyingine na biashara zilizosajiliwa ni: SUSE na YaST ya SUSE GmbH, Red Hat na Fedora ni biashara zilizosajiliwa za Red Hat, Inc. Mandrake ni biashara iliyosajiliwa ya MandrakeSoft, SA. Debian ni biashara iliyosajiliwa ya programu katika Public Interest, Inc. MySQL na MySQL Logoni biashara zilizosajiliwa za MySQL AB. Oracle VM VirtualBox ni biashara iliyosajiliwa ya Oracle Corporation. Majina yote ya biashara yanatumika bila kithibitisho kwa utumiaji wa bure na yawezekana ni biashara zilizosajiliwa. Bidhaa nyingine zilizotajwa katika mwongozo zinaweza kuwa biashara za watengenezaji wake.



# Table of Contents

Utangulizi .....	iv
1. Pakua programu inayotakiwa .....	1
1. Mfumo wa OTRS .....	1
2. Oracle VM VirtualBox .....	1
3. Usanidi katika kifaa halisi .....	1
2. Tengeneza mashine mpya sibayana .....	2
1. Jina na mfumo endeshi .....	2
2. Ukubwa wa kumbukumbu .....	2
3. Kiendeshi diski kuu .....	3
4. Aina ya faili la kiendeshi diski kuu .....	4
5. Hifadhi katika Kiendeshi kikuu halisi .....	5
6. Mahali na ukubwa wa faili. ....	6
7. Mtandao .....	7
8. Hifadhi .....	8
3. Usanidi wa programu ya mfumo wa OTRS .....	10
1. Anza mashine sibayana .....	10
2. Chagu la luhga .....	10
3. Uchaguzi wa diski kuu .....	11
4. Ufutaji wa diski kuu .....	11
5. Chagua majira ya saa .....	12
6. Uchaguzi wa neno la siri .....	12
7. Uchaguzi wa kiolesura cha mtandao .....	13
8. Hali-tumizi ya kiolesura cha mtandao .....	14
9. Usanidi umemalizika .....	14
10. Ondoa CD-ROM .....	15
11. Ingia .....	16
4. Usimamizi wa mfumo wa oTRS .....	17
1. Eneo la kiongozi "Msimamizi wa mfumo wa OTRS" .....	17
2. Sasisha .....	18
3. Washa tena .....	18
4. Zima .....	18
5. Matengenezo ya mfumo .....	19
1. Menyu kuu .....	19
2. Toka .....	20
3. Sanidi mtandao .....	20
4. Zima .....	20
5. Sheli iliyowazi .....	21
6. Weka neno la siri la mfumo .....	21
7. Usanidi wa majira ya saa .....	22
8. Badili lugha ya mfumo .....	22
9. Tengeneza Ccchelezo .....	22

## Utangulizi

Wakara unaelezea usanidi na usimamizi wa mfumo wa OTRS. Mfumo wa OTRS unaweza kusanidiwa kama taswara ya ISO na inatoa njia ya haraka na rahisi ya kuweka mfumo wa OTRS, kujumuisha vifaa vyote vya muhimu (Mfumo endeshi, hifadhi data, seva ya wavuti n.k.).

Mwongozo huu unaelezea usanidi na usimamizi wa mfumo wa OTRS kulingana na programu ya usibayanishi "Oracle VM VirtualBox". Mfumo unawezakutumika na programu ya usiyabanishi zinazotolewa na wauzaji, au inaweza kusanidiwa katika kifaa halisi. Kufanya hivyo, faili la ISO lilipakuliwa linahitaji kuchoma kwenye CD-ROM.

Tunakaribisha maoni yako kama mchango muhimu kwa ubora wa hali ya juu unaowezekana kwa sura zifuatazo na kwa bidhaa yenyewe. Tafadhali tuambie kama unakosa taarifa, unapata ugumu kuelewa baadhi ya mambo kwa au jinsi yalivyowasilishwa, una mapendekezo au maoni. Mchango wowote unaowasilishwa hapa <http://otrs.com> unathaminiwa sana.

OTRS AG

((Furahi))



---

# Chapter 1. Pakua programu inayotakiwa

## 1. Mfumo wa OTRS

Kwanza unahitaji kupakua toleo la sasa ya mfumo wa OTRS:

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

Faili la ISO linalohitajika lina mpango wa jina ufuatao:

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

## 2. Oracle VM VirtualBox

Mwongozo huu unaelezea usanidi kulingana na programu ya usibayanishi "Oracle VM VirtualBox" ambao unahija kusadiwa kwanza.

Kama hujafanya hivi mpaka sasa, unaweza kupakua programu hapa kwa bure: <https://www.virtualbox.org/>

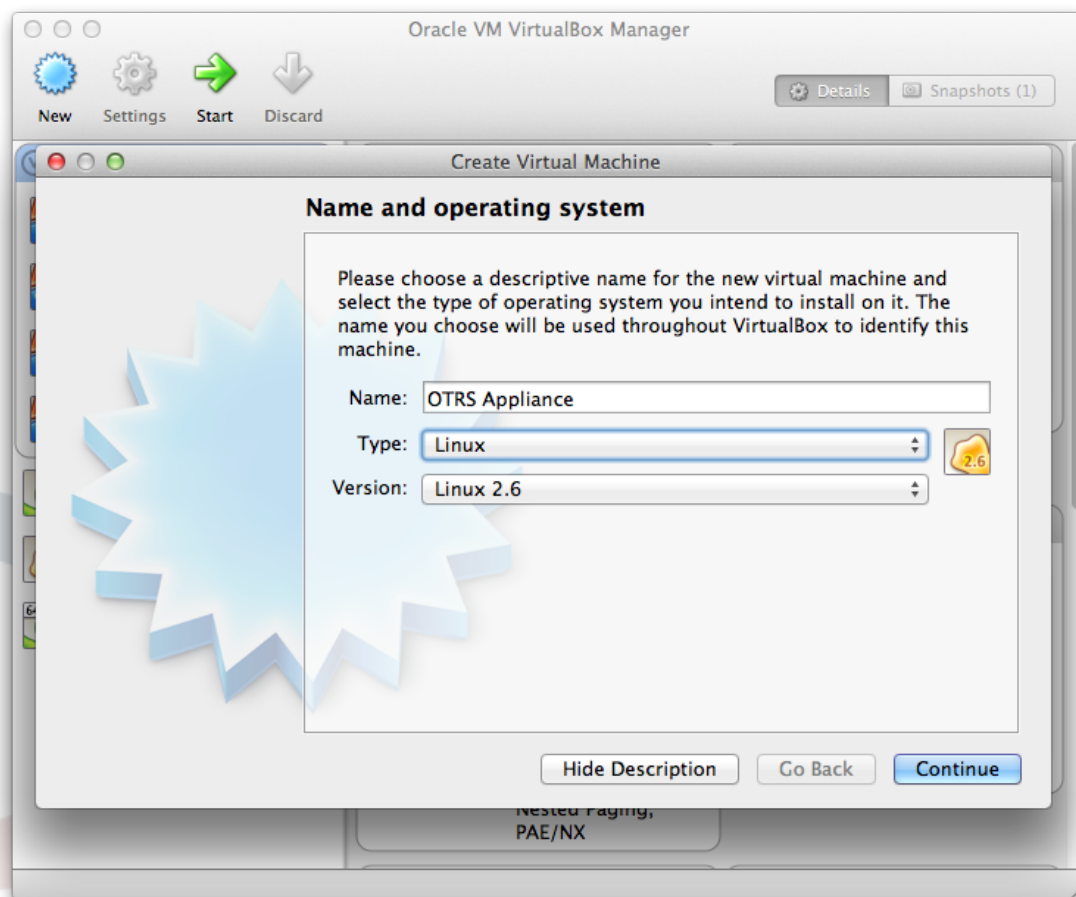
## 3. Usanidi katika kifaa halisi

Unaweza kusanidi mfumo wa OTRS katika kifaa halisi pia. Unahitaji kupakua faili la ISO, kuchoma katika CD-ROM, na kuwasha mfumo wako kutoka kwenye CD.

## Chapter 2. Tengeneza mashine mpya sibayana

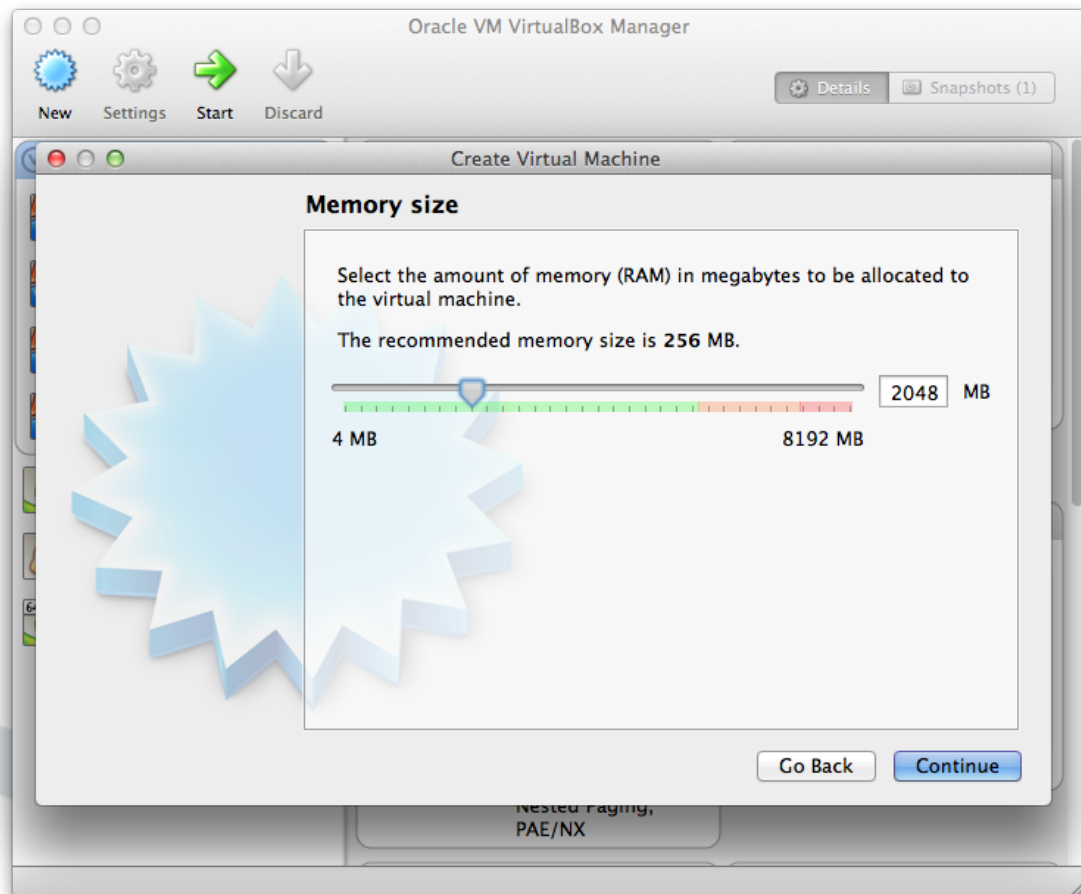
### 1. Jina na mfumo endeshi

Fungua programu yako ya "Oracle VM VirtualBox" na bofya katika ikoni ya "Mpya". Ingiza jina la mashine mpya, mfano "Mfumo wa OTRS" na chagua "Linux" kama aina na "Linux 2.6" kama toleo. Halaf bofya kwenye "Endelea".



### 2. Ukubwa wa kumbukumbu

Chagua ukubwa wa kumbukumbu kwa mashine sibayana, inayoshauriwa ni japo MB 2048.



### 3. Kiendeshi diski kuu

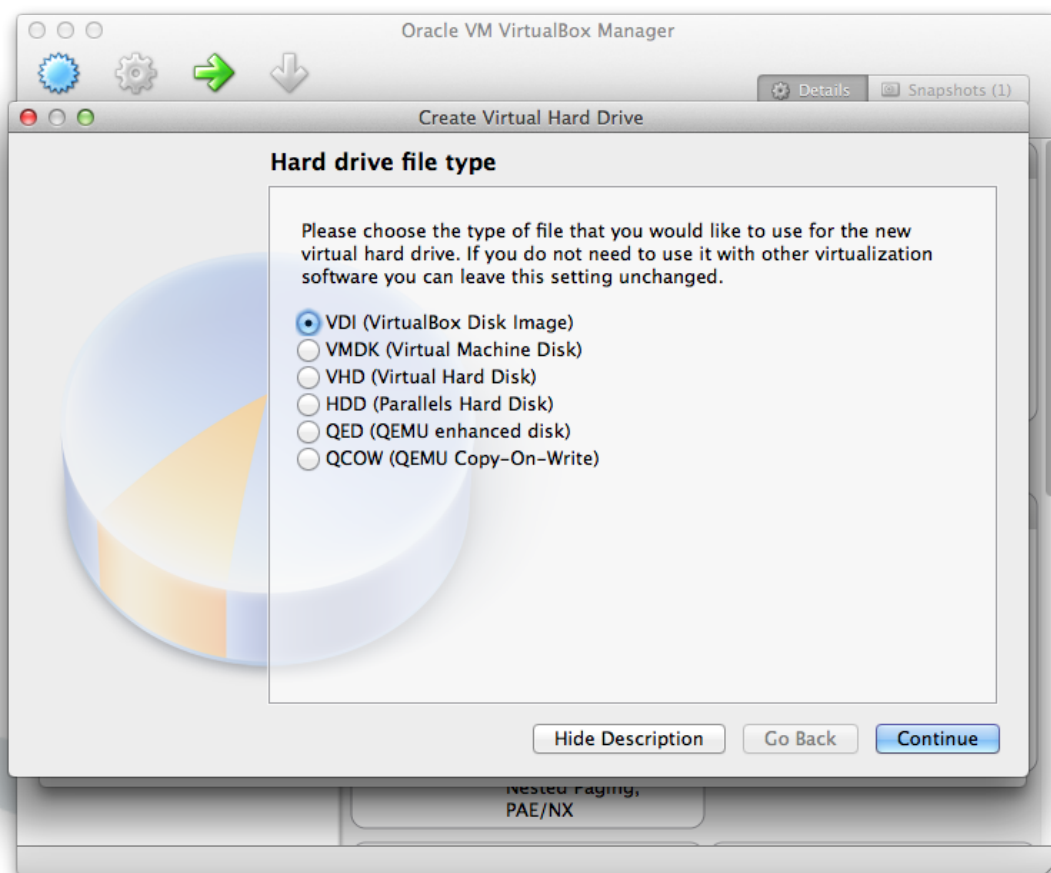
Chagua "Tengeneza kiendeshi diski kuu sibayana sasa" na bofya kwenye "Tengeneza".



#### 4. Aina ya faili la kiendeshi diski kuu

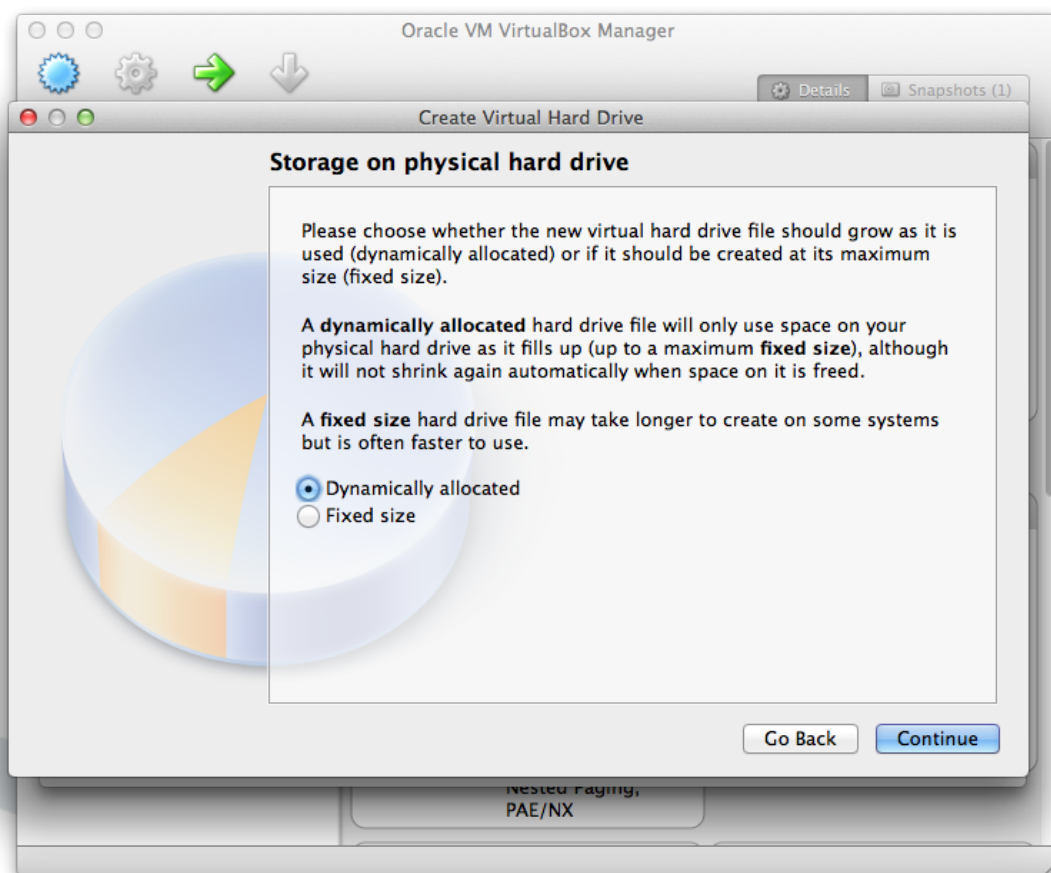
Chagua aina ya kiendeshi diski sibayana mpya kama "VDI (VirtualBox Disk Image)" na bofya kwenye "Endelea".





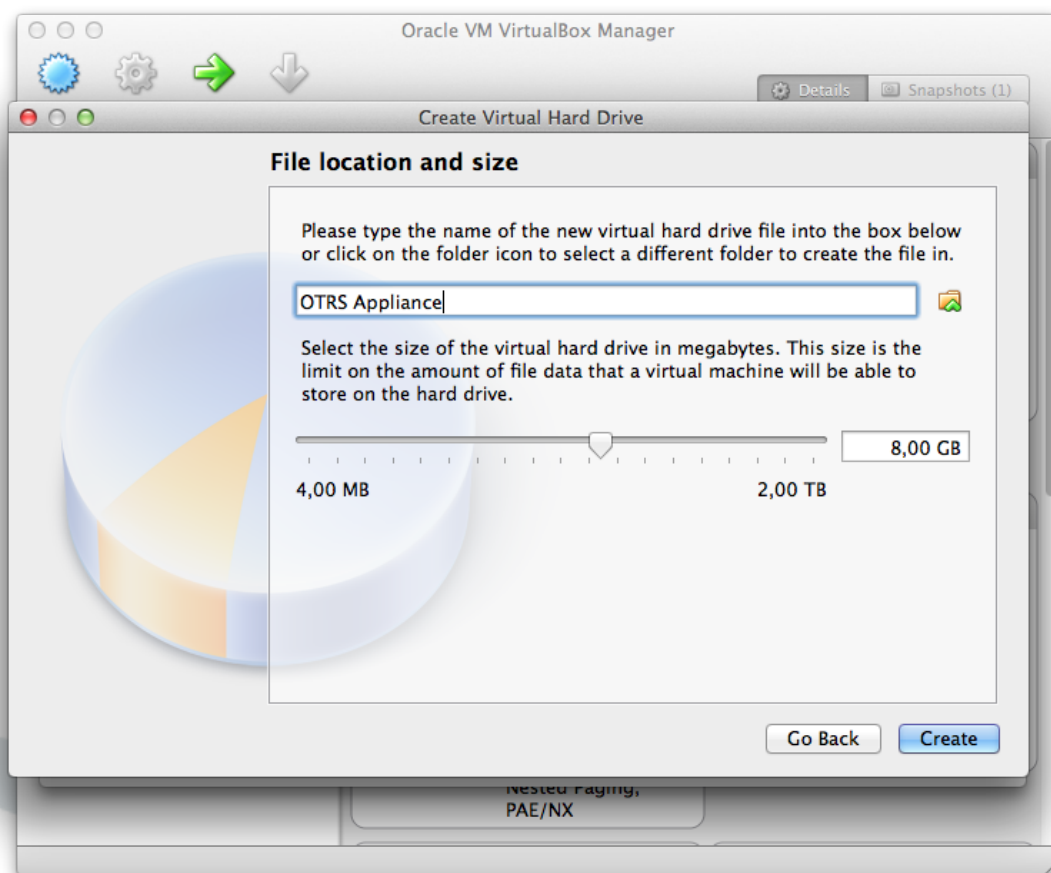
## 5. Hifadhi katika Kiendeshi kikuu halisi

Chagua "Dynamically allocated" kwa ajili ya "Hifadhi" katika diski kuu halisi na bofya kwenye "Endelea".



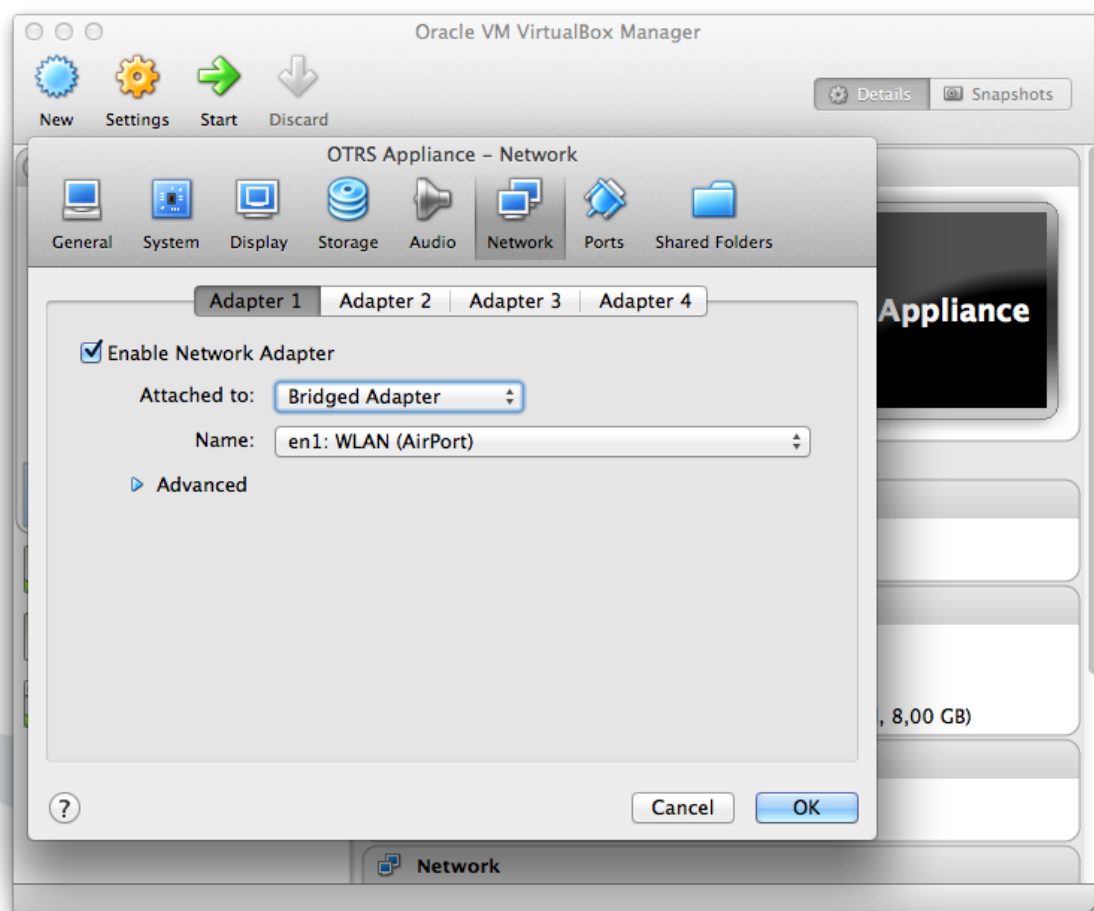
## 6. Mahali na ukubwa wa faili.

Chagua jina la faili kama "Mfumo wa OTRS" na chagua ukubwa japo GB 40. Na bofya "Tengeneza".



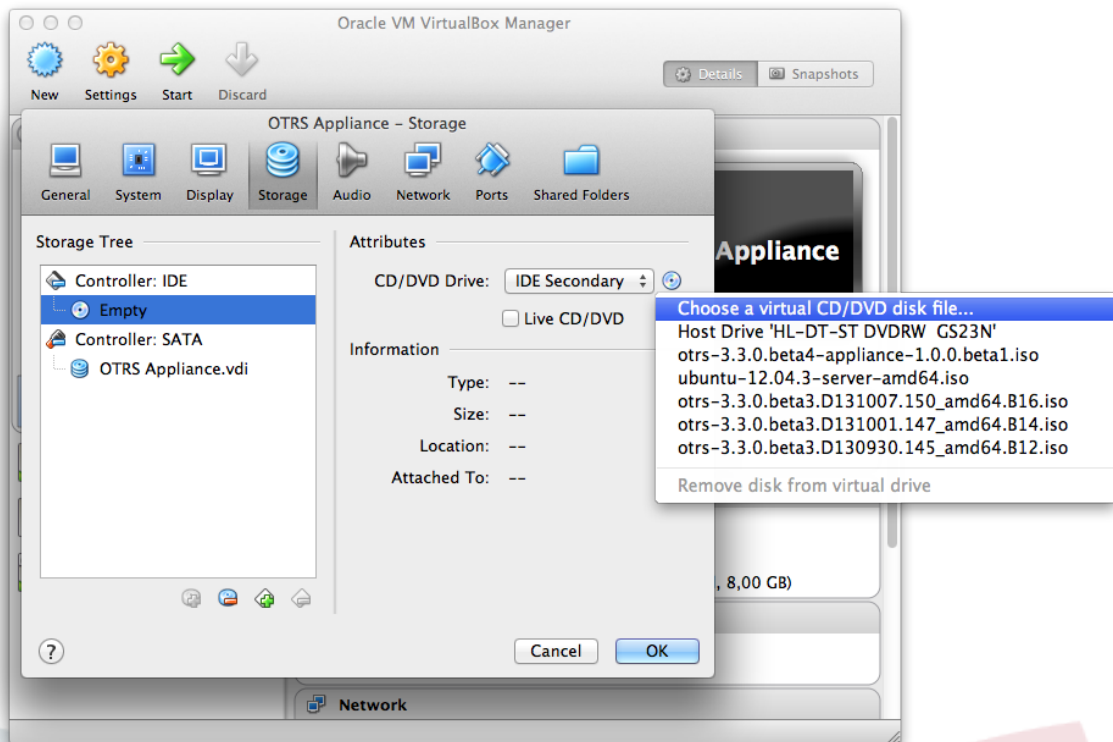
## 7. Mtandao

Mashine mpya sibayana imetengenezwa sasa na inaweza kupatikana katika orodha ya mashine sibayana, bofya kwenye ikoni ya "Mipangilio" katika mwambaa wa menyu wa juu. Halafu bofya katika "Mtandao" na katika "Adapta ya 1". Chagua "Adapta zilizounganishwa" kwa "Unganishwa kwenye". Hii inawezesha mfumo wako wa OTRS kufikiwa kutoka kwenye mtandao kwa ajili ya miunganisho inayoingia.



## 8. Hifadhi

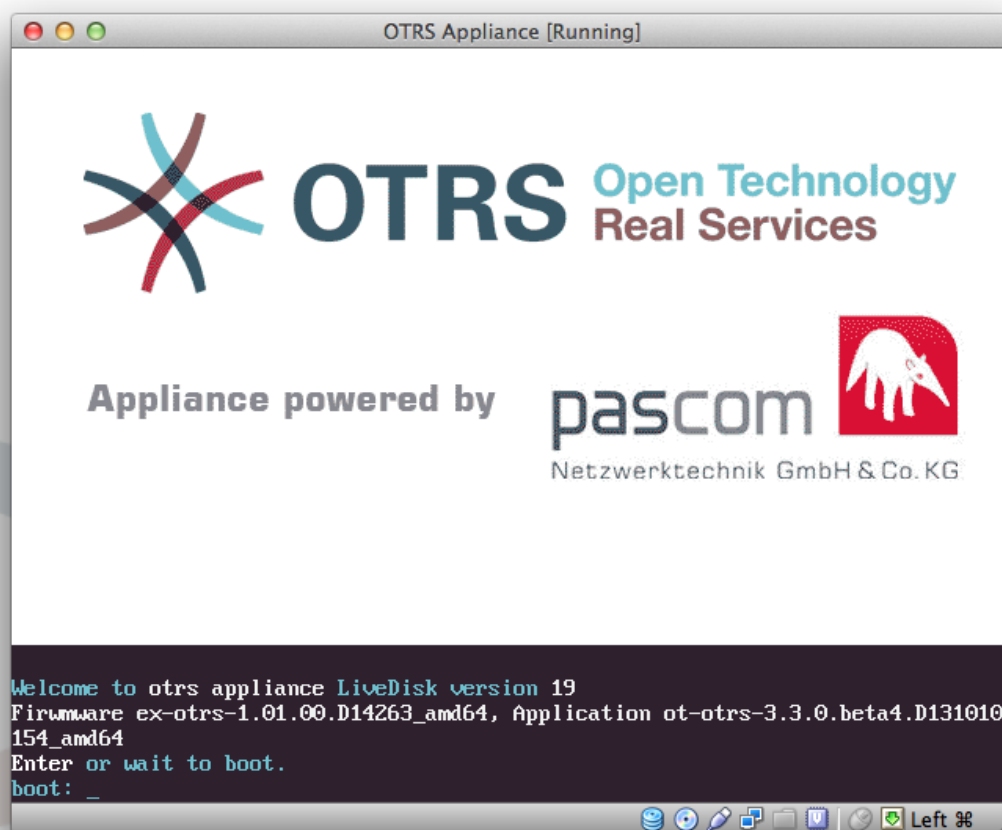
Bofya kwenye ikoni ya "Hifadhi" na katika alama ya CD iliyokaribu na "Kiendeshaji: IDE". Halafu bofya katika alama ya CD katika sehemu "Sifa", na chagua "Chagua faili ya diski la CD/DVD sibayana...". Chagua faili la ISO la mfumo wa OTRS uliopakuliwa nyuma na bofya kwenye "Sawa". Mpangilio wa mashine sibayana mpya utakuwa umemalizika sasa.



## Chapter 3. Usanidi wa programu ya mfumo wa OTRS

### 1. Anza mashine sibayana

Anza mashine sibayana kwa kubofya kwneye "Anza". Mashine itawaka na kuonyesha skrini ya taarifa. Baada ya sekunde chache zoezi la kuwashaji litaendelea.



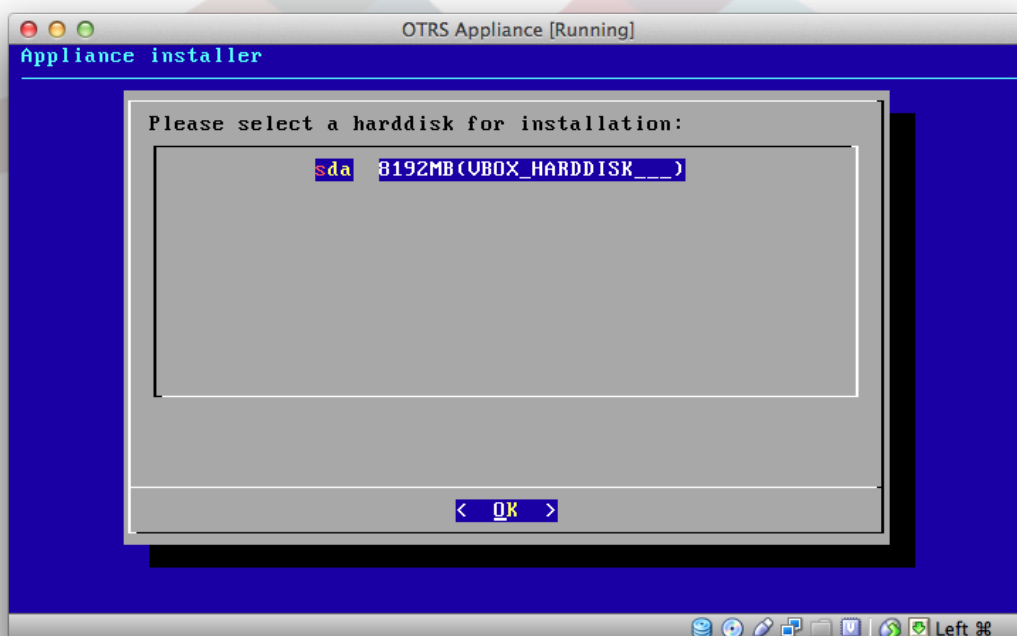
### 2. Chagu la lugha

Chagua lugha. Unaweza kuchagua kati ya Kingereza na kijerumani.



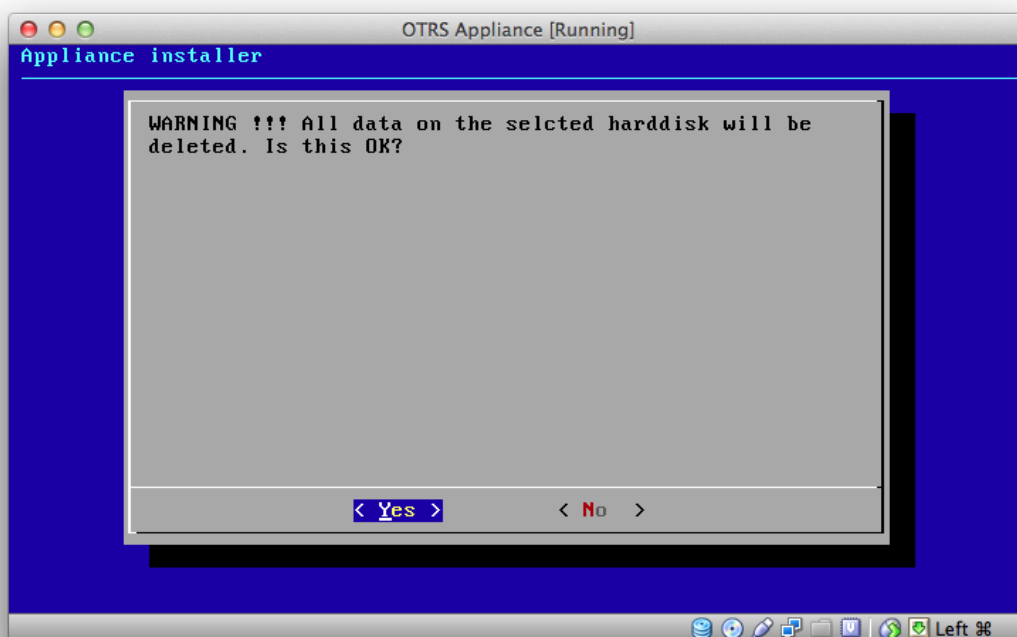
### 3. Uchaguzi wa diski kuu

Chagua Diski kuu iliyopendekezwa na thibitisha na kibonye cha "Ingia".



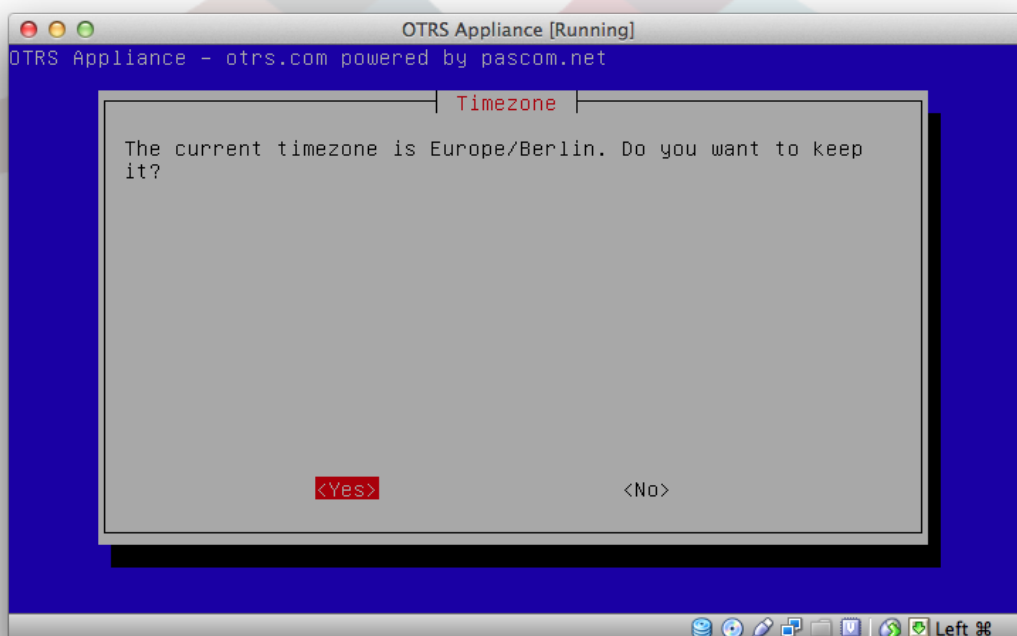
### 4. Ufutaji wa diski kuu

Ujumbe wa taadhari unalenga kwenye diski kuu sibayana ya mashine sibayana. Chagua "Ndio" na thibitisha na kibonye cha "Ingia".



## 5. Chagua majira ya saa

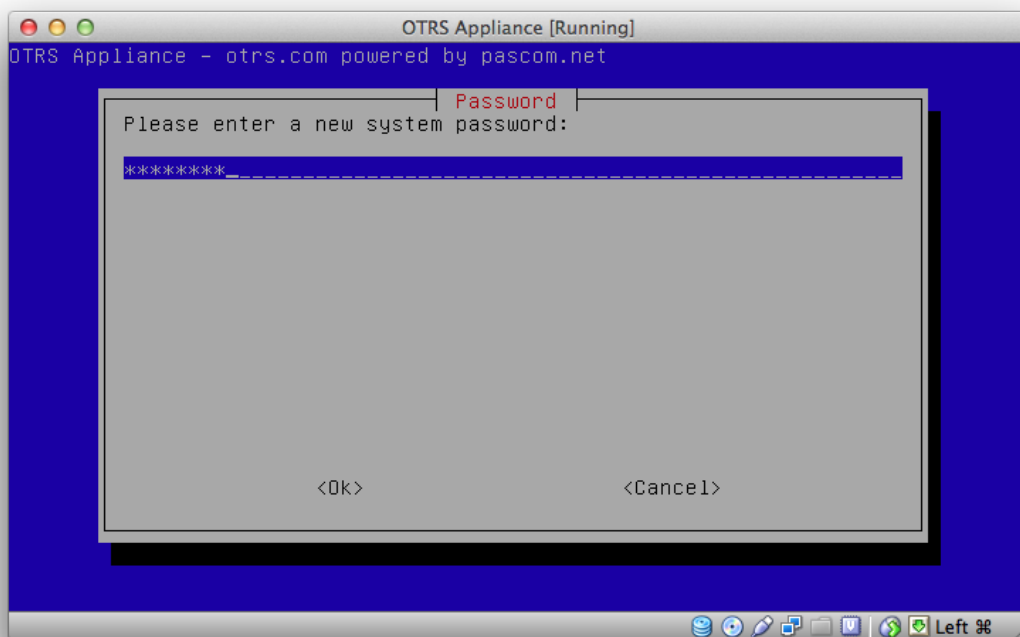
Chagua majira ya saa unayopendelea na thibitisha kwa kibonye cha "Ingia".



## 6. Uchaguzi wa neno la siri

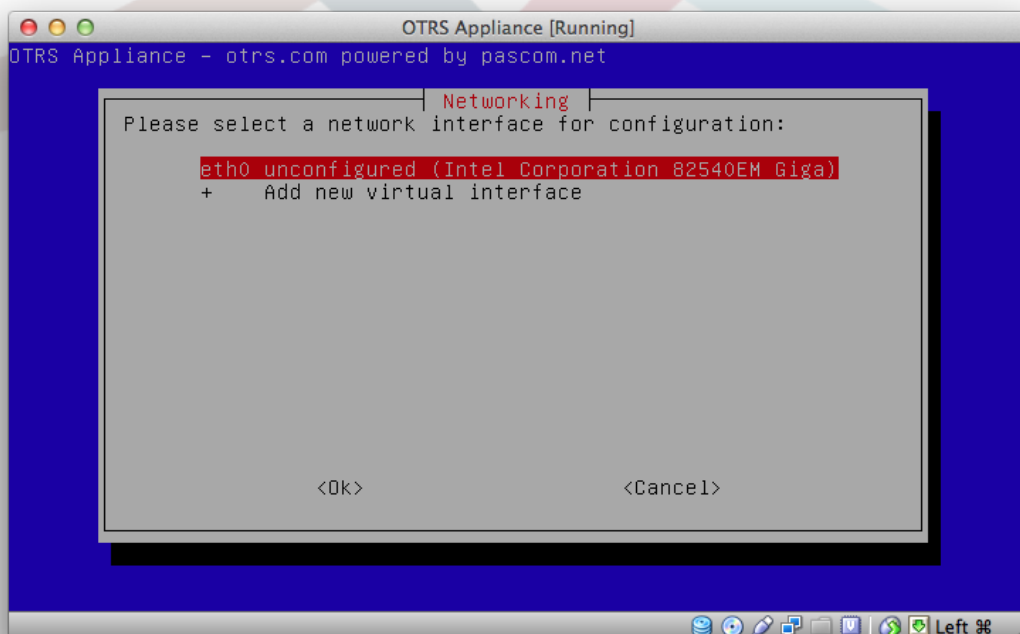
Chagua neno la siri la mfumo kwa mfumo wako wa OTRS. Neno la siri liwe na maneno japo 8. Baada ya neno la siri kuingizwa, linabidi lithibitishwe kwenye hatua ya pili.





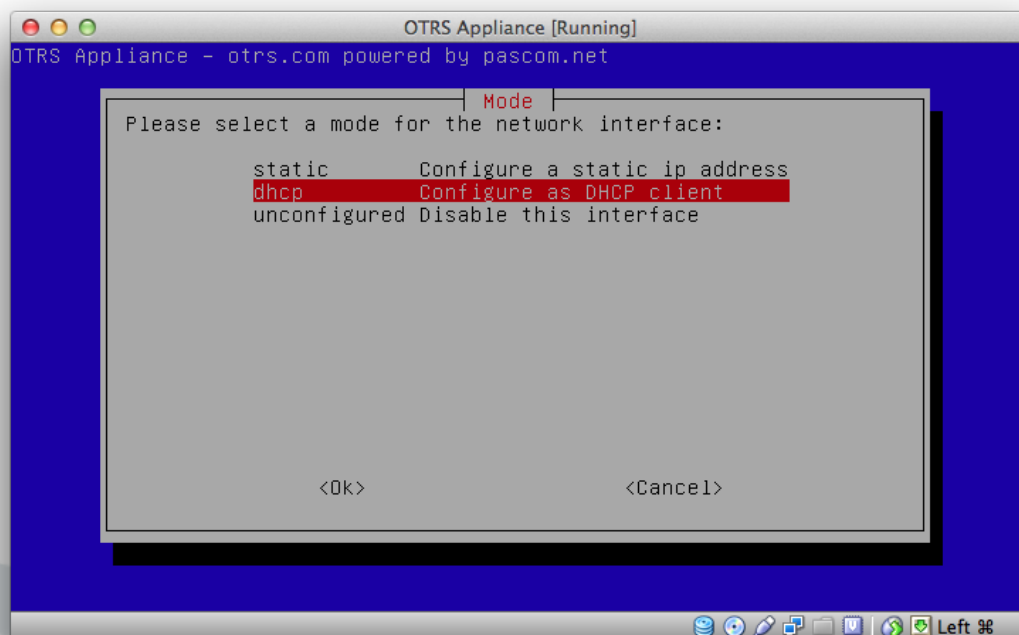
## 7. Uchaguzi wa kiolesura cha mtandao

Chagua kiolesura cha mtandao kilichopendekezwa "eth0 unconfigured" na thibitisha na kibonye cha "Ingia".



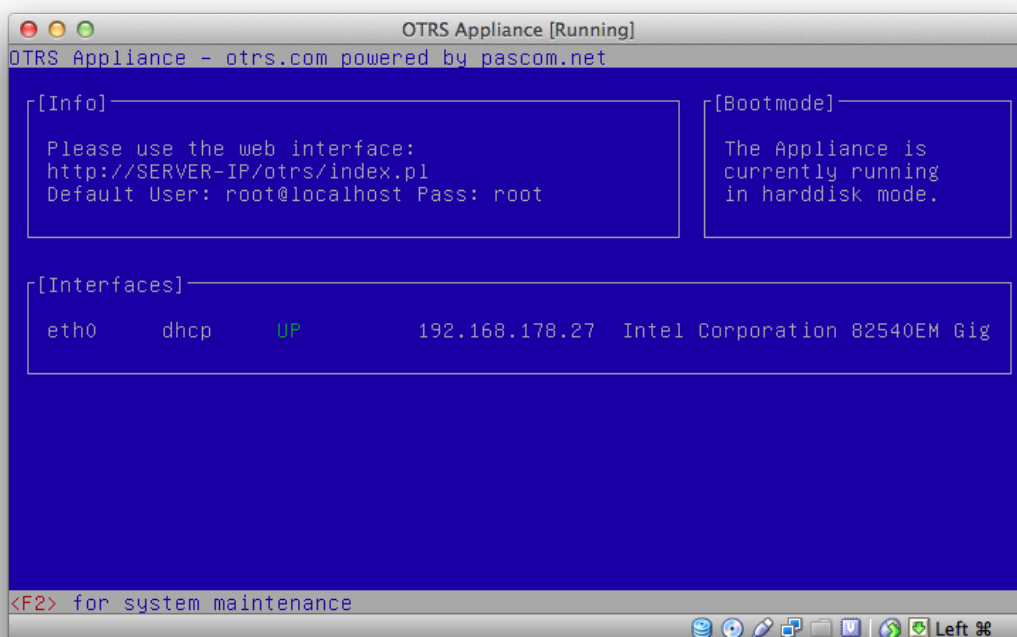
## 8. Hali-tumizi ya kiolesura cha mtandao

Chagua hali-tumizi kwa ajili ya kiolesura cha mtandao mfano DHCP au sanidi anwani za IP tuli.



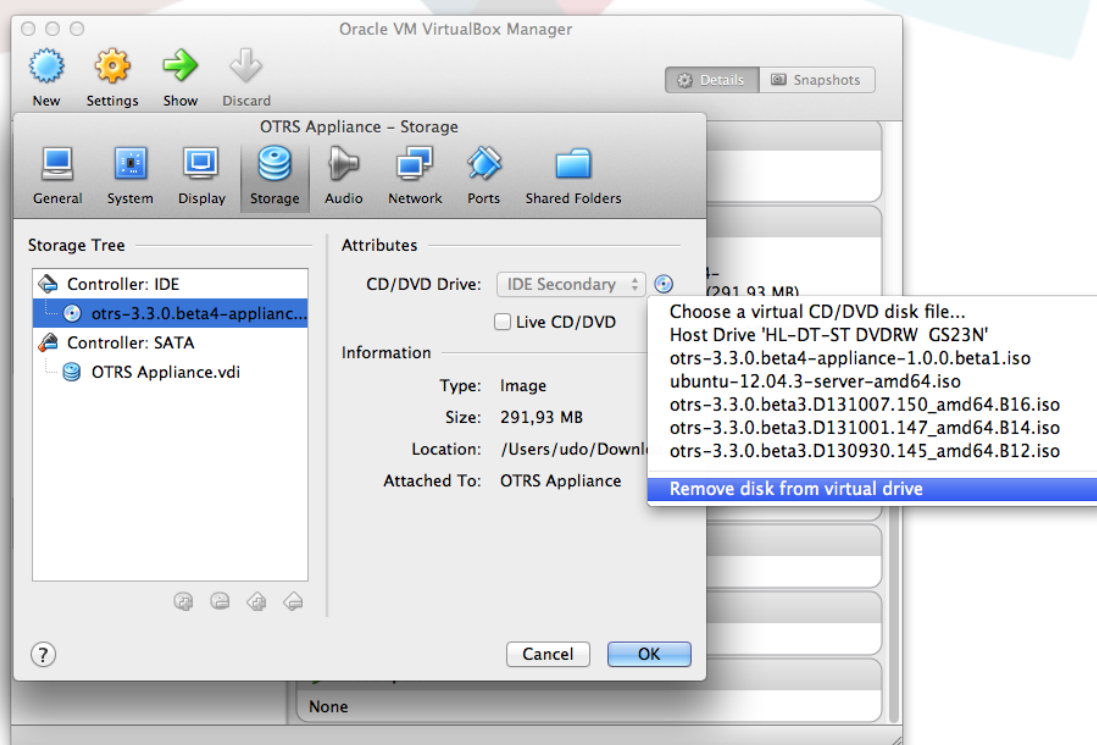
## 9. Usanidi umemalizika

Usanidi umemalizika sasa na skrini ya taarifa itaonyeshwa, itaonyesha taarifa kuhusu anwani ya IP na jinsi la kuingia kwenye mfumo.



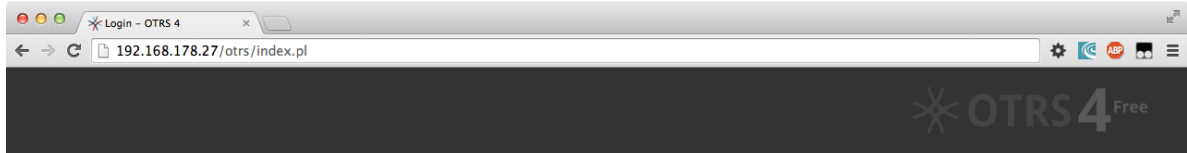
## 10. Ondoa CD-ROM

Katika programu ya VirtualBox, bofya kwenye ikoni ya "Mipangilio", halaf kwenye ikoni ya "Hifadhi", na baada ya hapo kwenye ikoni ndogo ya CD katika mwambaa wa upande wa kushoto, karibu na "Kiendeshaji:IDE". Bofya katika ikoni ndogo katika upande wa kulia, karibu na "Sifa", na chagua "Ondoa diski kutoka kwenye kiendeshi sibayana". Hatua hii ni ya muhimu ili baadae mashine sibayana inapowaka, itaanza kuwaka kutoka kwenye disk kuu badala ya CD.



## 11. Ingia

Sasa fungua kivinjari wavuti na andika anwani ya IP ambayo ilionyeshwa katika skrini ya taarifa baada ya kumaliza usasishwaji, anwani ya IP inahitaji kufuatiwa na /otrs/index.pl, mfano <http://192.168.178.23/otrs/index.pl>. Tumia "root@localhost" kama jina la mtumiaji na "root" kama neno la siri.



Welcome to OTRS 4

★ Username:

★ Password:

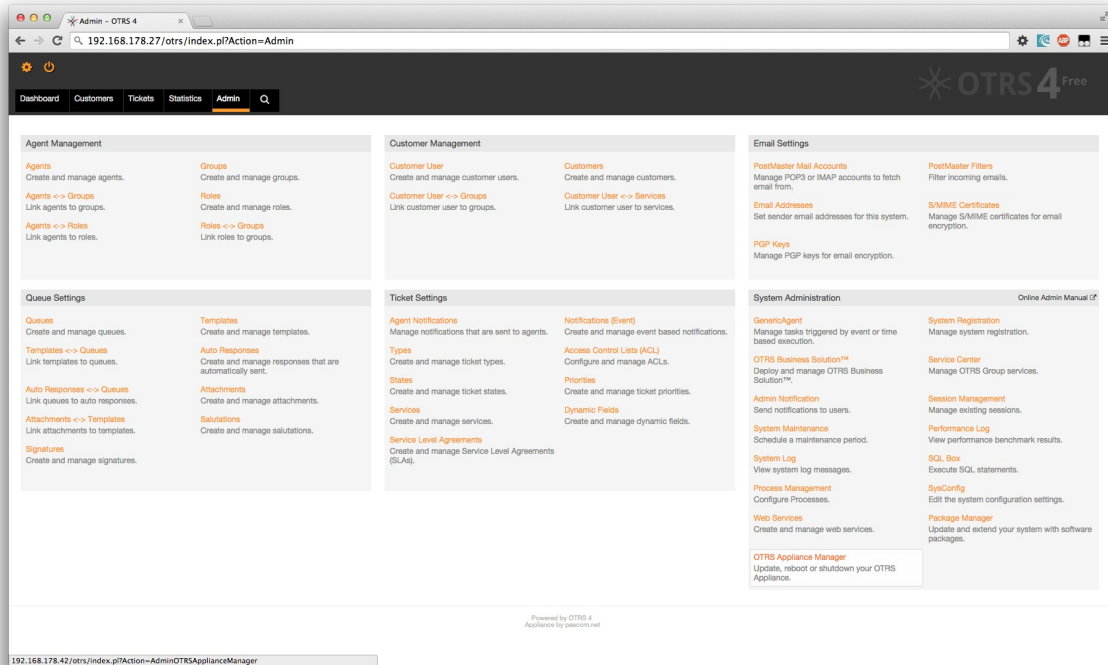
[Lost your password?](#)

Usanidi umamalizika sasa, na unaweza kufanya kazi na mfumo wako wa OTRS sasa.

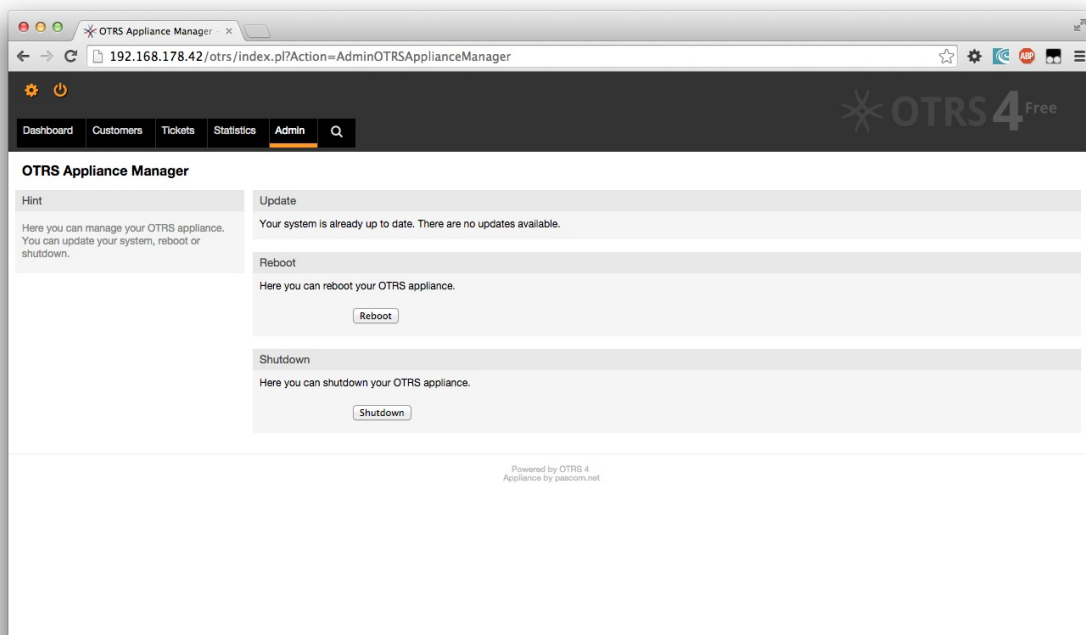
# Chapter 4. Usimamizi wa mfumo wa oTRS

## 1. Eneo la kiongozi "Msimamizi wa mfumo wa OTRS"

Ili kusasisha mfumo wa OTRS, au kuwasha tena au kuzima mfumo, kuna eneo la kiongozi "Msimamizi wa mfumo wa OTRS"



Katika eneo hili utataarifiwa kuhusu usasishaji uliokuwepo kwa mfumo, na unaweza kuanza tena au kuzima mfumo wako.



---

## **2. Sasisha**

Msimamizi wa mfumo wa OTRS utakuonyesha kama usasishaji unapatikana kwa mfumo wako. Ujumbe sahihi utaonyeshwa, na kitufe cha usasishaji. Baada kubofya kitufe, mfumo utasasishwa otomatiki.

## **3. Washa tena**

Kuwasha tena mfumo bofya kwenye kitufe cha "Washa tena". Mfumo hautopatikana kwa dakika chache wakati unawaka tena. Tafadhali ondoa CD yoyote kutoka kwenye kiendesha CD cha mfumo wako kabla!

## **4. Zima**

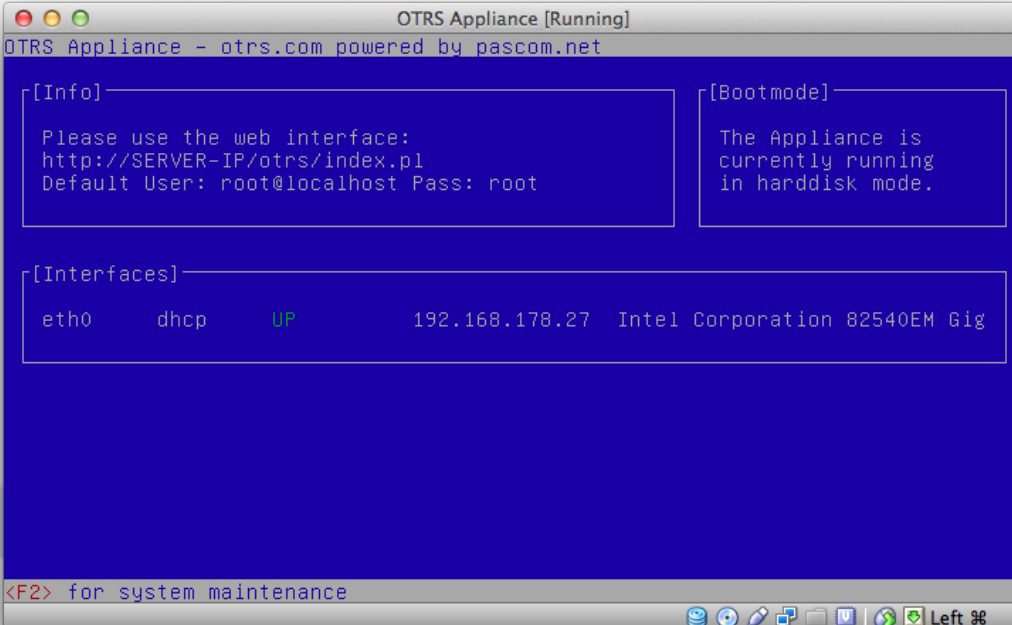
Kuzima mfumo bofya katika kitufe cha "Zima". Tafadhali toa CD yoyote kutoka kwenye kiendesha cha CD ya mfumo wako kabla.



## Chapter 5. Matengenezo ya mfumo

### 1. Menyu kuu

Fungua menyu ya matengenezo ya mfumo kwa kubonyeza kibonye cha F2 katika skrini ya taarifa. Unahitaji kuingiza neno la siri la mfumo wako hapa.



The screenshot shows a terminal window titled "OTRS Appliance [Running]". The window displays the following information:

```
OTRS Appliance - otrs.com powered by pascom.net

[[Info]]-----
Please use the web interface:
http://SERVER-IP/otrs/index.pl
Default User: root@localhost Pass: root

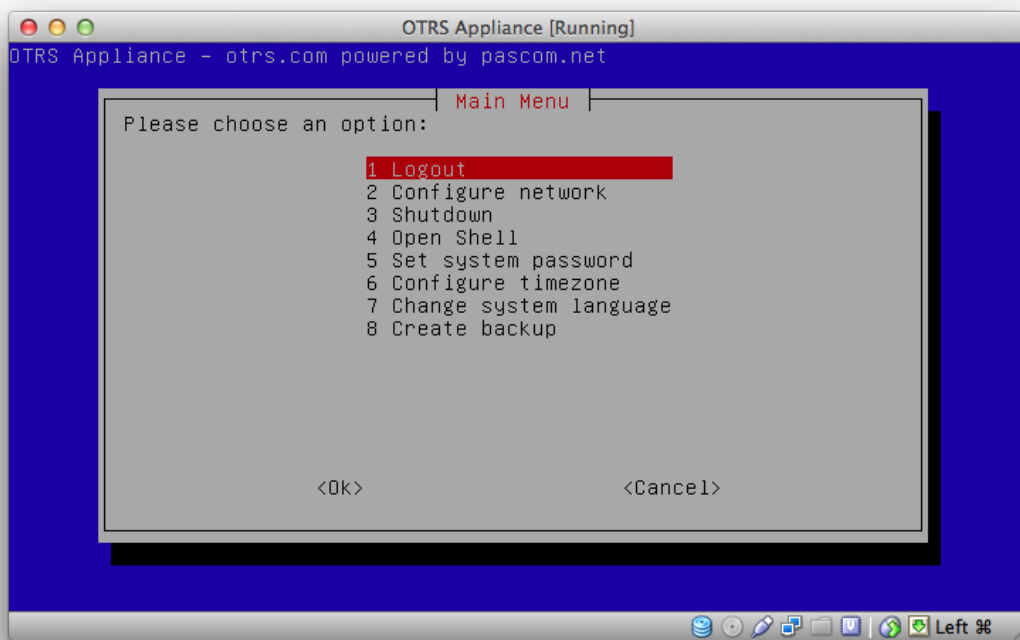
[[Bootmode]]-----
The Appliance is
currently running
in harddisk mode.

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

<F2> for system maintenance
```

The terminal window has a dark blue background with white text. At the bottom, there is a prompt for the F2 key to access system maintenance. The window title bar shows standard macOS window controls (red, yellow, green buttons) and a dock with various system icons.

Katika menyu kuu una mambo 8 yanayowezezana yafuatayo: Toka, sanidi mfumo, fungua, fungua sheli, weka neno la siri la mfumo, weka majira ya saa, badilisha lugha ya mfumo, tengeneza cheleza.



## 2. Toka

Kutoka kwenye menyu ya matengenezo ya mfumo unahitaji kuchagua "Funga" na kuthibitisha na "Sawa".

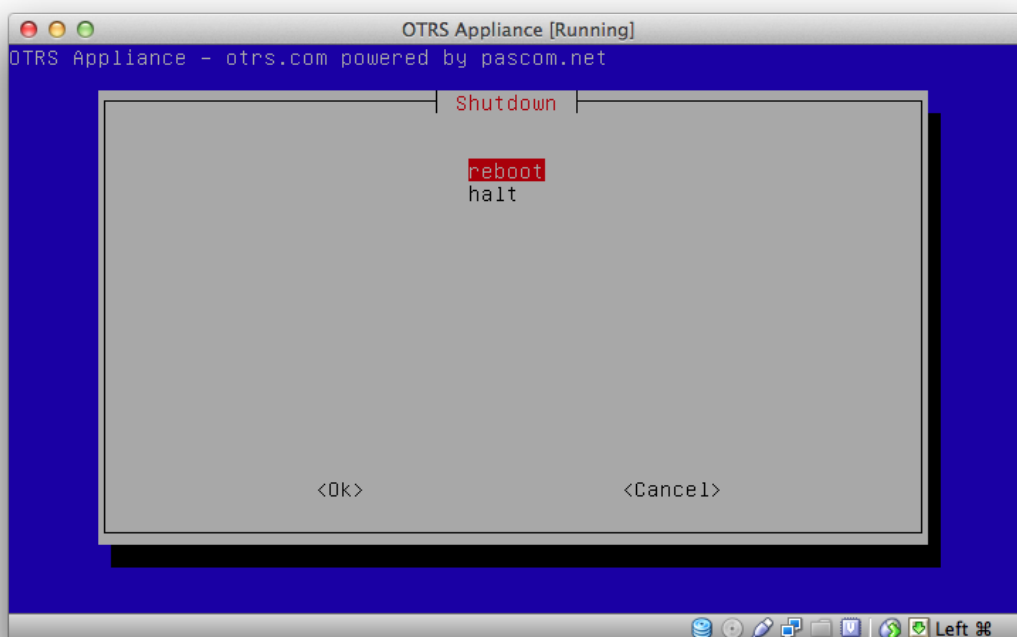
## 3. Sanidi mtandao

Hapa unaweza kusanidi kiolesura cha mtandao au kuongeza violesura vya mtandao.

## 4. Zima

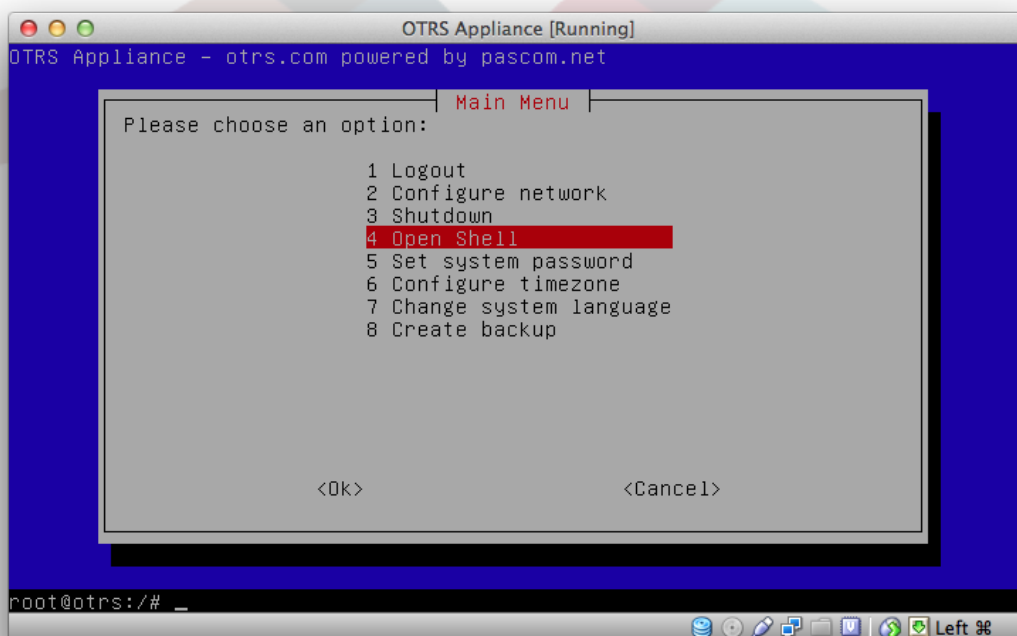
Hapa unaweza ukawasha au kuzima mfumo wako.





## 5. Sheli iliyowazi

Hapa unaweza kufungua sheli la linux kupata ufikivu wa moja kwa moja wa mfumo.



## 6. Weka neno la siri la mfumo

Hapa unaweza kubadili neno la siri la mfumo ambao umewekwa wakati wa usanidi.

## 7. Usanidi wa majira ya saa

Hapa unawezakubadili majira ya saa ya mfumo wako.

## 8. Badili lugha ya mfumo

Hapa unaweza kubadilisha lugha ya mfumo. Unaweza kuchagua kati ya kingereza au kijerumani.

## 9. Tengeneza Cchelezo

Unaweza kutengeneza chelezo kwa ajili ya mfumo wako. Chelezo itakuwa inahifadhiwa kama taswira ya ISO katika mfumo wa faili ya mfumo katika

