

## Inhaltsverzeichnis

KeyHelp + OpenSupports.....	2
Apache2 konfigurieren.....	2
OpenSupports herunterladen.....	2
Datenbank für OpenSupports.....	3
Installation von OpenSupports.....	5
Datenbank – Abschließende Arbeiten.....	8
Integration in KeyHelp.....	10

## KeyHelp + OpenSupports

In dieser Anleitung wird genau beschrieben wie vorgegangen werden muss, um OpenSupports mit dem Benutzerverzeichnis von KeyHelp führen zu können.

### Apache2 konfigurieren

Zuerst müssen wir die Datei `/etc/apache2/keyhelp/keyhelp.conf` folgende Zeilen einfügen:

- Bei den *Aliases*:

```
# Support
Alias /support "/home/keyhelp/www/support"
```

- Bei den *Directory*-Anweisungen:

```
# Support
<Directory "/home/keyhelp/www/support">
    Require all granted
    AllowOverride All
</Directory>
```

Mit `systemctl restart apache2` starten wir den Apache HTTPD Server neu.

### OpenSupports herunterladen

Jetzt navigieren wir uns mit `cd /home/keyhelp/www/` in den KeyHelp Ordner.

Dort angekommen erstellen wir für OpenSupports, mit dem Befehl `mkdir opensupports`, ein Ordner und wechseln mit `cd opensupports` in diesen.

Anschließend laden wir mit dem Befehl `wget` [https://github.com/opensupports/opensupports/releases/download/v4.7.0/opensupports\\_v4.7.0.zip](https://github.com/opensupports/opensupports/releases/download/v4.7.0/opensupports_v4.7.0.zip) OpenSupports herunter.

Dieses Zip-Archiv wird nun mit `unzip opensupports_v4.7.0.zip` entpackt und kann schließlich mit `rm opensupports_v4.7.0.zip` gelöscht werden.

Darauffolgend wechseln wir mit dem Befehl `cd ..` eine Ebene höher und erstellen mit `ln -s opensupports support` einen Symlink und stellen mit `chown -R keyhelp:keyhelp opensupports/` noch die Rechte ein.

## Datenbank für OpenSupports

Hierfür melden wir uns im Administrations-Panel der KeyHelp-Instanz mit dem Benutzer *mysqladmin* und dessen Passwort an.



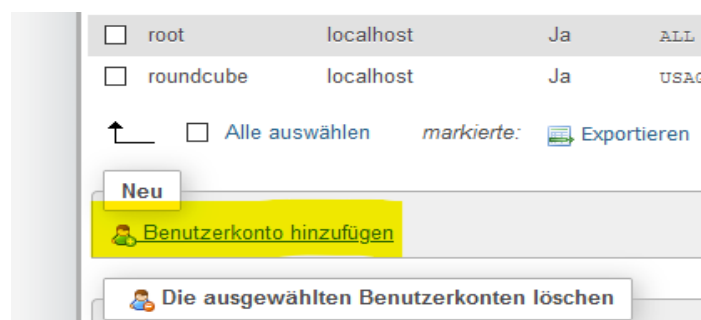
*Illustration 1: Anmeldung am Datenbank-Administrations-Panel*

Jetzt wechseln wir auf den Reiter **Benutzerkonten**.



*Illustration 2: Reiter: Benutzerkonten*

Hier klicken wir auf **Benutzerkonto hinzufügen**.



*Illustration 3: Benutzerkonto hinzufügen*

Dort vergeben wir nun einen Benutzernamen, setzen **Hostname** auf **Lokal** setzen.

Anschließend lassen wir uns noch ein Passwort generieren und schreiben dieses auf, da wir es später benötigen.

Jetzt setzen wir noch eine Hacken bei dem Punkt **Erstelle eine Datenbank mit gleichem Namen und gewähre alle Rechte**.

### Benutzerkonto hinzufügen

**Anmeldeinformation**

Benutzername:	Textfeld verwenden: ▾	keyhelp_support
Hostname:	Lokal ▾	localhost ⓘ
Passwort:	Textfeld verwenden: ▾	..... Strength: <div><div></div></div> Stark
Wiederholen:	.....	
Authentifizierungs Plugin	Native MySQL-Authentifizierung ▾	
Passwort generieren:	<b>Generieren</b>	OlQBtpexhOoK2bg8

**Datenbank für Benutzerkonto**

☒ Erstelle eine Datenbank mit gleichem Namen und gewähre alle Rechte.  
☐ Gewähre alle Rechte auf Datenbanken die mit dem Benutzernamen beginnen (username\\_%).

*Illustration 4: Benutzer anlegen*

## Installation von OpenSupports

Jetzt navigieren wir zu der neuen Support-Adresse von unserem KeyHelp-Panel. Diese finden wir beispielsweise unter <https://keyhelp.example.org/support>.

Als erstes Stellen wir die Sprache auf Deutsch.

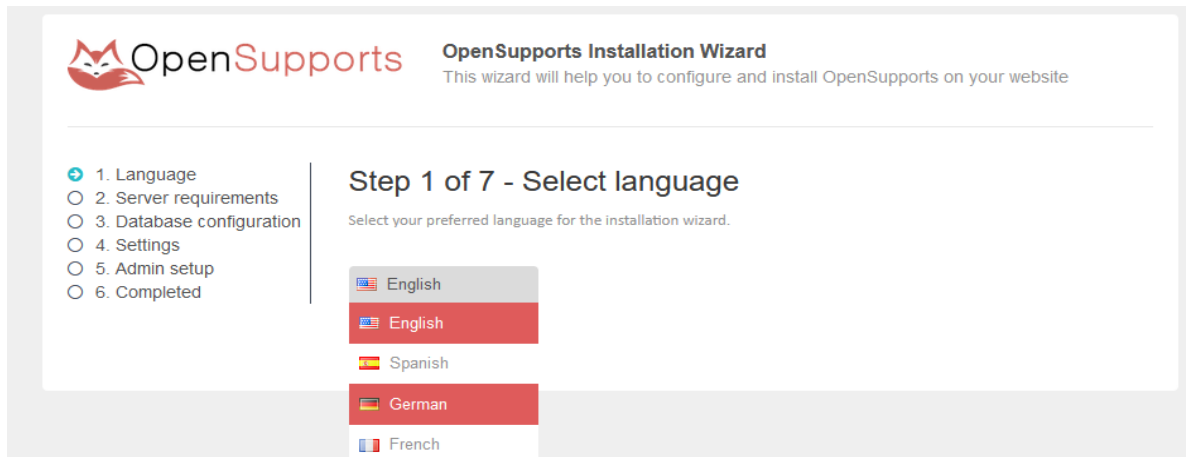


Illustration 5: Sprachauswahl für Deutsch

Jetzt klicken wir auf **Nächstes**.



Illustration 6: Nächster Schritt

Die Serveranforderungen sollte bereits durch KeyHelp selbst und durch den Abschnitt [OpenSupports herunterladen](#) gedeckt worden sein.

Wir gehen also gleich weiter zum nächsten Schritt.

The screenshot shows the 'Schritt 2 von 7 - Serveranforderungen' (Step 2 of 7 - Server Requirements) screen. On the left, a sidebar lists the steps: 1. Sprache (checked), 2. Serveranforderungen (active), 3. Datenbankkonfiguration, 4. Einstellungen, 5. Administrationssetup, and 6. Abgeschlossen. The main content area has a heading 'Schritt 2 von 7 - Serveranforderungen' and a subtext: 'Hier sind die Voraussetzungen für das Ausführen von OpenSupports aufgelistet. Bitte stellen Sie sicher, dass alle Anforderungen erfüllt sind.' Below this is a 'Neuladen' (Reload) button. A table lists the requirements:

Anforderung	Wert
PHP Version	✓ 7.3.14-1~deb10u1
PDO Module	✓ Available
File: /api/config.php	✓ Writable
Folder: /api/files	✓ Writable

At the bottom, there are two buttons: 'Vorheriges' (Previous) and 'Nächstes' (Next).

*Illustration 7: Serveranforderungen von OpenSupports*

Als nächsten konfigurieren wir die Datenbank-Verbindung für OpenSupports. Dort übernehmen wir die Daten aus dem Abschnitt x und klicken anschließend auf **Nächstes**.

The screenshot shows the 'Schritt 3 von 7 - Datenbankkonfiguration' (Step 3 of 7 - Database Configuration) screen. The sidebar on the left shows steps 1 through 6, with '3. Datenbankkonfiguration' now active. The main content area has a heading 'Schritt 3 von 7 - Datenbankkonfiguration' and a subtext: 'Bitte füllen Sie die MySQL-Datenbankkonfiguration aus.' Below this are five input fields, each with a label and a value:

- MySQL-Server: localhost
- MySQL-Serveranschluss: (empty)
- MySQL Datenbankname: keyhelp\_support
- MySQL Benutzer: keyhelp\_support
- MySQL Passwort: (masked with dots)

At the bottom, there are two buttons: 'Vorheriges' (Previous) and 'Nächstes' (Next).

*Illustration 8: Datenbank-Verbindung konfigurieren*

Bei der Einstellung zum Benutzersystem deaktivieren wir die Benutzerregistrierung.

1. Sprache  
2. Serveranforderungen  
3. Datenbankkonfiguration  
4. Einstellungen  
5. Administrationssetup  
6. Abgeschlossen

### Schritt 4 von 7 - Benutzersystem

Bitte wählen Sie Ihre Benutzereinstellungen.

Obligatorisches Login für Kunden ☒ An ☐ Aus Benutzerregistrierung aktivieren. ☒ Aus

Nächstes

*Illustration 9: Benutzerregistrierung deaktivieren*

Im nächsten Schritt stellen wir Allgemeine Dinge wie den Titel der Seite (hier als Betreff ausgewiesen), ob wir Dateianhänge zu Tickets zulassen, die E-Mail-Serveradresse und einen SMTP-Server sofern die gewünscht ist.

1. Sprache  
2. Serveranforderungen  
3. Datenbankkonfiguration  
4. Einstellungen  
5. Administrationssetup  
6. Abgeschlossen

### Schritt 5 von 7 - Einstellungen

Bitte wählen Sie Ihre allgemeinen Systemeinstellungen aus.

Betreff  
keyhelp example.org | Support

☒ Dateianlagen zulassen

E-Mail-Serveradresse ?  
root@keyhelp example.org

#### SMTP Server

Die Konfiguration des SMTP-Servers ermöglicht es der Software, Mails zu senden. Wenn Sie es nicht konfigurieren, werden keine E-Mails von OpenSupports gesendet.

SMTP Server  
SMTP Benutzer  
SMTP Kennwort

SMTP Verbindung testen

Vorheriges Nächstes

*Illustration 10: Allgemeine Einstellungen*

Im letzten Schritt erstellen wir einen Admin-Account. Dieser wird im Anschluss gelöscht, deswegen ist den eingegebenen Daten wenig Beachtung zu schenken.

✓ 1. Sprache

✓ 2. Serveranforderungen

✓ 3. Datenbankkonfiguration

✓ 4. Einstellungen

✓ 5. Administrationssetup

➔ 6. Abgeschlossen

## Schritt 6 von 7 - Administrationssetup

Bitte konfigurieren Sie das Administratorkonto.

Admin Kontoname

tempadmin

Admin-Konto E-Mail

temp@keyhelp.example.org

Admin-Konto Passwort ?

temppassword

Nächstes

Illustration 11: Admin-Benutzer anlegen

## Datenbank – Abschließende Arbeiten

Nach dem Login mit dem *mysqladmin* bei der Datenbank-Administration navigieren wir uns zu *keyhelp* → *keyhelp\_support* → *staff* und löschen hier den Benutzer aus dem vorherigen Schritt.

joestr

keyhelp

keyhelp

keyhelp\_support

Neu

apikey

article

ban

customfield

customfieldoption

customfieldvalue

customresponse

department

department\_staff

language

log

mailtemplate

recoverpassword

sessioncookie

setting

staff

staff\_ticket

SELECT \* FROM `staff`

Alles anzeigen

Anzahl der Datensätze: 50

Zeilen filtern: Diese Tabelle durchsuchen

+ Optionen

id

level

send\_email\_on\_new\_ticket

name

email

password

Bearbeiten

Kopieren

Löschen

1

3

1

tempadmin

temp@keyhelp.example.org

\$2y\$10\$X4c

Alle auswählen

markierte: Bearbeiten

Kopieren

Löschen

Exportieren

Alles anzeigen

Anzahl der Datensätze: 50

Zeilen filtern: Diese Tabelle durchsuchen

Operationen für das Abfrageergebnis

Drucken

In Zwischenablage kopieren

Exportieren

Diagramm anzeigen

Erzeuge View

SQL-Abfrage speichern

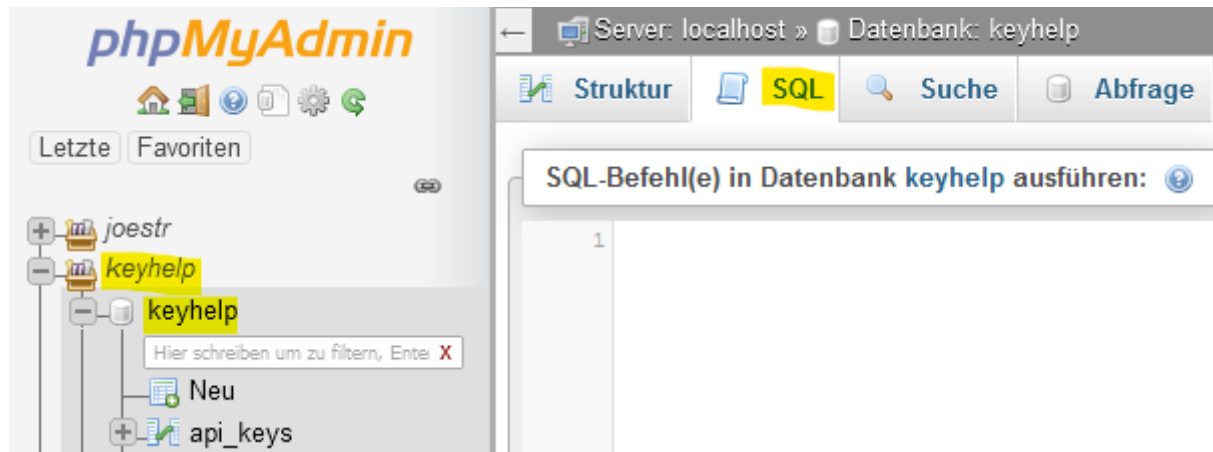
Titel:

☐ Diese gespeicherte SQL-Abfrage für jeden Benutzer verfügbar machen

Illustration 12: Admin-Benutzer löschen



Wir navigieren uns zu *keyhelp* → *keyhelp*. Und wechseln auf den Reiter *SQL*.

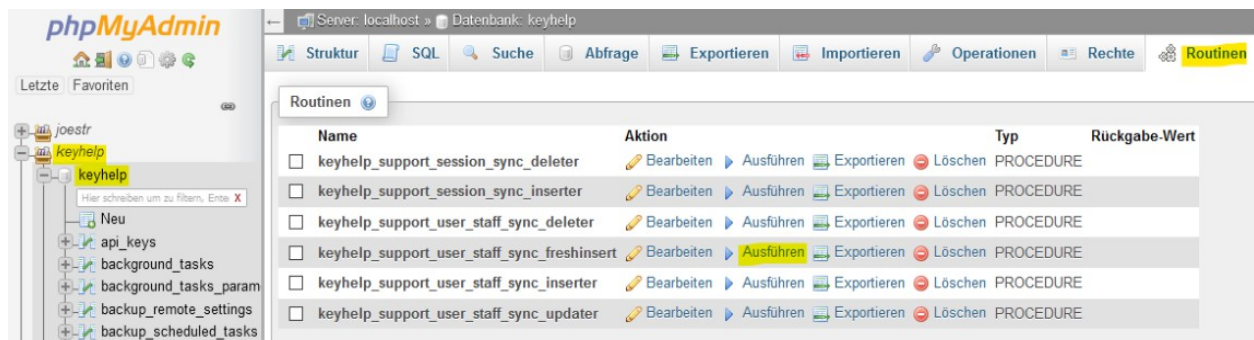


Dort fügen wir [folgende Anweisungen](#) ein und drücken auf **OK**.

Wir wählen wieder den Reiter *SQL* aus und fügen nun [folgende Anweisungen](#) ein und drücken erneut auf **OK**.

Jetzt werden noch die Rechte für die Datenbank angepasst. Dazu werden [folgenden Zeilen](#) eingefügt und auf **OK** gedrückt.

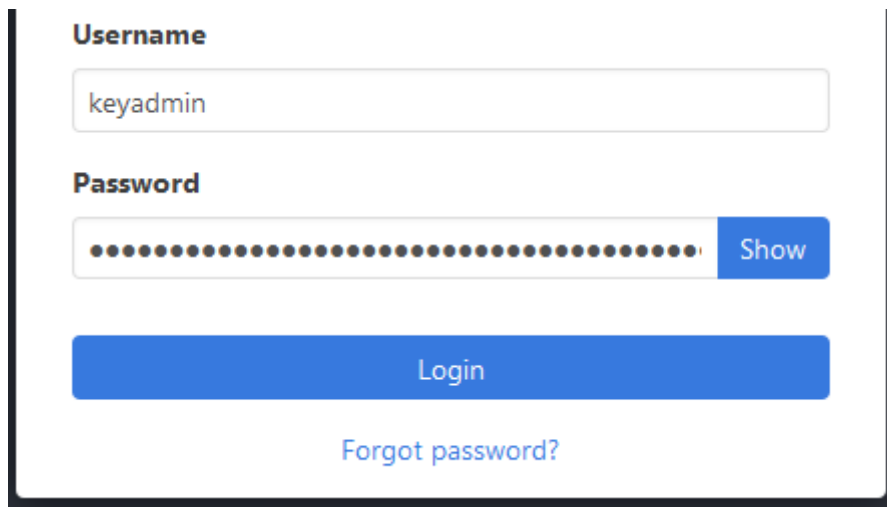
Jetzt wechseln wir auf den Reiter *Routinen* und klicken bei *keyhelp\_support\_user\_staff\_sync\_freshinsert* auf *Ausführen*.



*Illustration 13: Initial-Routine ausführen*

## Integration in KeyHelp

Wir logen uns bei unserer KeyHelp-Instanz ein.

A login form for KeyHelp. It features a 'Username' label above a text input field containing 'keyadmin'. Below this is a 'Password' label above a password input field filled with dots. To the right of the password field is a blue 'Show' button. At the bottom is a large blue 'Login' button. Below the 'Login' button is a blue link that says 'Forgot password?'.

Username

keyadmin

Password

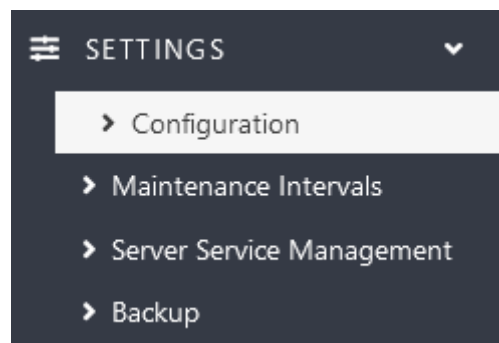
Show

Login

[Forgot password?](#)

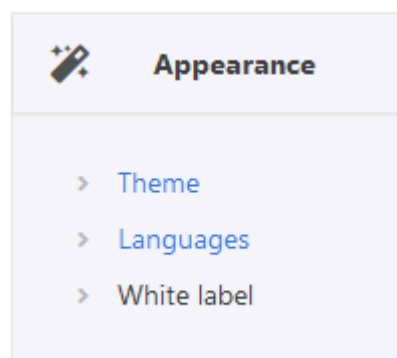
*Illustration 14: Login beim KeyHelp-Panel*

Jetzt wechseln wir auf *Konfiguration*.



*Illustration 15: Einstellungen / Konfiguration*

Dort wechseln wir auf *Aussehen* → *White-Label*.



Gehen bei *Deutsch*, bei *Optionen* auf *Bearbeiten*.  
Dort können wir die URLs zum Ticket-Support eintragen.  
Anschließend klicken wir auf *Speichern*.

**Help links / Admin area**

☐ Default  
☐ Hide menu  
☒ Custom settings

Label	URL	
Ticket Support (Admin)	https://keyhelp.example.org/support/admin	Remove
Benutzer-Handbuch	https://doc.keyhelp.de/index.php?manual=user&language=de	Remove
Administrator-Handbuch	https://doc.keyhelp.de/index.php?manual=admin&language=de	Remove
KeyHelp Forum	https://community.keyhelp.de/viewforum.php?f=1	Remove
<a href="#">Add link</a>		

**Help links / User area**

☐ Default  
☐ Hide menu  
☒ Custom settings

Label	URL	
Ticket Support	https://keyhelp.example.org/support	Remove
Benutzer-Handbuch	https://doc.keyhelp.de/index.php?manual=user&language=de	Remove
KeyHelp Forum	https://community.keyhelp.de/viewforum.php?f=1	Remove
<a href="#">Add link</a>		

[Back to overview](#) [Save](#)

Fertig!

## Rechtliche Hinweise

KeyHelp ist eine eingetragene Marke der KEYWEB AG.

## Bildverzeichnis

Illustration 1: Anmeldung am Datenabnk-Administrations-Panel.....	3
Illustration 2: Reiter: Benutzerkonten.....	3
Illustration 3: Benutzerkonto hinzufügen.....	3
Illustration 4: Benutzer anlegen.....	4
Illustration 5: Sprachauswahl für Deutsch.....	5
Illustration 6: Nächster Schritt.....	5
Illustration 7: Serveranforderungen von OpenSupports.....	6
Illustration 8: Datenbank-Verbindung konfigurieren.....	6
Illustration 9: Benutzerregistrierung deaktivieren.....	7
Illustration 10: Allgemeine Einstellungen.....	7
Illustration 11: Admin-Benutzer anlegen.....	8
Illustration 12: Admin-Benutzer löschen.....	8
Illustration 13: Initial-Routine ausführen.....	9
Illustration 14: Login beim KeyHelp-Panel.....	10
Illustration 15: Einstellungen / Konfiguration.....	10