



OTRS Update Manual

Kiadás 2024.6.1

OTRS AG

szept. 21, 2024

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés	3
2	Hardver- és szoftverkövetelmények	5
2.1	Hardverkövetelmények	7
2.2	Szoftverkövetelmények	7
3	Telepítés	9
4	Frissítés	11
4.1	1. lépés: az összes kapcsolódó szolgáltatás és az OTRS démon leállítása	12
4.2	2. lépés: fájlok és adatbázis biztonsági mentése	12
4.3	3. lépés: az új kiadás telepítése	12
4.3.1	Régi beállítófájlok visszaállítása	13
4.3.2	Bejegyzésadatok visszaállítása	13
4.3.3	A már telepített alapértelmezett statisztikák visszaállítása	14
4.3.4	Fájljogosultságok beállítása	14
4.3.5	Szükséges programok és Perl-modulok telepítése	14
4.4	4. lépés: a költöztető parancsfájl futtatása	15
4.5	5. lépés: telepített csomagok frissítése	15
4.6	6. lépés: szolgáltatások indítása	15
4.7	7. lépés: az OTRS démon és webkiszolgáló elindítása	16
4.8	8. lépés: feladatok és változtatások kézi költöztetése	16
4.8.1	Az Elasticsearch frissítése	18
4.9	Javaslat: a MySQL adatbázis átalakítása	18
4.9.1	Program biztonságos futtatásának engedélyezése	19
5	Biztonsági mentés és visszaállítás	21
5.1	Biztonsági mentés	21
5.2	Visszaállítás	22

Ez a mű az OTRS AG (<https://otrs.com>), Zimmersmühlenweg 11, 61440 Oberursel, Németország szerzői joga alatt áll.

1. fejezet

Bevezetés

Ezt a kézikönyvet a rendszer-adminisztrátorok általi használatra szánták. A fejezetek az OTRS szoftver frissítését írják le.

Nincs grafikus felhasználói felület a frissítéshez. A rendszer-adminisztrátoroknak a következő fejezetekben leírt lépéseket kell követniük.

Az összes konzolparancs `felhasználónév> végrehajtandó-parancs` formában van megadva. A felhasználónév jelzi az operációs rendszernek azt a felhasználói fiókját, amelyet a parancs futtatásához használni kell. Ha egy parancs `root>` felhasználóval kezdődik, akkor a parancsot olyan felhasználóval kell végrehajtania, akinek rendszergazdai jogosultságai vannak. Ha egy parancs `otrs>` felhasználóval kezdődik, akkor a parancsot olyan felhasználóval kell végrehajtania, akit az OTRS-hez hoztak létre.

Figyelem: Ne jelölje ki a `felhasználónév>` előtagot, amikor lemásolja a parancsot és beilleszti a parancsértelmezőbe. Különben hibát fog kapni.

Feltételezzük, hogy az OTRS az `/opt/otrs` könyvtárba van telepítve. Ha az OTRS egy másik könyvtárba van telepítve, akkor ki kell cserélnie az útvonalat a parancsokban, vagy létre kell hoznia egy szimbolikus hivatkozást arra a könyvtárra.

```
root> ln -s /path/to/otrs /opt/otrs
```


2. fejezet

Hardver- és szoftverkövetelmények

Az OTRS Linuxra telepíthető. Az OTRS futtatása Microsoft Windowson nem lehetséges.

Az OTRS futtatásához szüksége lesz egy fordított proxyként működő webkiszolgáló és egy adatbázis-kiszolgáló használatára is. Ettől eltekintve telepítenie kell a Perl parancsértelmezőt és/vagy telepítenie kell néhány további Perl-modult az OTRS-gépre.

A Perl parancsértelmezőt ugyanarra a gépre kell telepíteni mint az OTRS-t. Az adatbázis háttérprogram és a webkiszolgáló telepíthető helyileg vagy egy távoli gépre.

A Perl parancsértelmezőhöz szüksége lesz néhány további modulra, amelyek vagy a Perl parancsértelmezővel és CPAN használatával, vagy az operációs rendszer csomagkezelőjén keresztül (rpm, yast, apt-get) telepíthetők.

Az OTRS rendelkezik egy konzolparancssal a környezet és a hiányzó modulok ellenőrzéséhez.

Megjegyzés: A környezet-ellenőrző parancsfájl innen tölthető le önálló csomagként: [otrs.CheckEnvironment.zip letöltése](#)

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.CheckEnvironment.pl
```

Ha valamelyik csomag hiányzik, akkor kaphat egy telepítési parancsot az operációs rendszeréhez, ha a `--list` kapcsolóval futtatja a parancsfájl.

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.CheckEnvironment.pl --list
```

Ha az összes szükséges csomag telepítve van, akkor a környezet-ellenőrző parancsfájl kimenete megjeleníti a telepített csomagokat és azok verziószámait.

```
Checking for Perl Modules:
  o Archive::Zip.....ok (v1.68)
  o BSD::Resource.....ok (v1.2911)
  o Compress::LZ4.....ok (v0.25)
  o CryptX.....ok (v0.078)
  o Date::Format.....ok (v2.24)
  o DateTime.....ok (v1.59)
    o DateTime::TimeZone.....ok (v2.60)
  o DBI.....ok (v1.643)
  o DBD::mysql.....ok (v4.050)
  o DBD::ODBC.....Not installed! (optional - Required to connect
```

(continues on next page)

```

↳to a MS-SQL database.)
  To install, you can use: 'apt-get install -y libdbd-odbc-perl'.
  o DBD::Oracle.....Not installed! (optional - Required to connect
↳to a Oracle database.)
  To install, you can use: 'cpan DBD::Oracle'.
  o DBD::Pg.....Not installed! (optional - Required to connect
↳to a PostgreSQL database.)
  To install, you can use: 'apt-get install -y libdbd-pg-perl'.
  o Devel::NYTProf.....Not installed! (optional - Required for web
↳server profiling.)
  To install, you can use: 'apt-get install -y libdevel-nytprof-perl'.
  o Digest::Bcrypt.....ok (v1.212)
  o Email::Address::XS.....ok (v1.05)
  o Encode::HanExtra.....ok (v0.23)
  o EV.....ok (v4.33)
  o File::Map.....ok (v0.71)
  o IO::Socket::SSL.....ok (v2.083)
  o JSON::XS.....ok (v4.03)
  o List::MoreUtils.....ok (v0.430)
  o LWP::UserAgent.....ok (v6.55)
  o Mail::IMAPClient.....ok (v3.43)
  o Authen::SASL.....ok (v2.16)
  o Authen::NTLM.....ok (v1.09)
  o Moo.....ok (v2.005005)
  o Moose.....ok (v2.2206)
  o MooseX::NonMoose.....ok (v0.26)
  o Net::DNS.....ok (v1.39)
  o Net::LDAP.....ok (v0.68)
  o Net::SMTP.....ok (v3.14)
  o Paws.....Not installed! (optional - A Perl SDK for AWS
↳(Amazon Web Services) APIs.)
  To install, you can use: 'cpan Paws'.
  o Cache::Memcached::Fast.....Not installed! (optional - Required when using
↳memcached for caching.)
  To install, you can use: 'cpan Cache::Memcached::Fast'.
  o Redis::Fast.....ok (v0.34)
  o Search::Elasticsearch.....ok (v6.81)
  o Search::Elasticsearch::Client::6_0ok (v6.81)
  o Sereal.....ok (v5.004)
  o Specio.....ok (v0.48)
  o SQL::Abstract::More.....ok (v1.39)
  o Template.....ok (v2.28)
  o Template::Stash::XS.....ok (undef)
  o Text::CSV_XS.....ok (v1.51)
  o Text::Markdown.....ok (v1.000031)
  o Time::Moment.....ok (v0.44)
  o XML::LibXML.....ok (v2.0134)
  o XML::LibXSLT.....ok (v2.002001)
  o XML::Parser.....ok (v2.46)
  o YAML::XS.....ok (v0.86)

Checking for External Programs:
  o GnuPG.....ok
  o npm.....ok (9.8.0)
  o Node.js.....ok (20.5.1)
  o Python.....ok (3.11.6)

```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

- o g++.....ok (13.2.0)
- o OpenSSL.....ok (3.0.10/OpenSSL)

2.1 Hardverkövetelmények

A hardverkövetelmények erősen függenek az OTRS használatától. Az OTRS használható havi néhány jegy feldolgozásához vagy naponta több száz jegy feldolgozásához is. A tárolási követelmény szintén a jegyek számától és a mellékletek méretétől függ.

Azt javasoljuk, hogy a következőkkel rendelkező gépet használjon:

- AMD Ryzen 7 3700X nyolcmagos vagy ehhez hasonló processzor
- 64 GB RAM
- 2 × 1 TB NVMe SSD (szoftveres RAID 1)
- Gigabit LAN

Operációs rendszer nélküli, fizikai kiszolgáló vagy virtuális gép szükséges. Konténerben futtatott környezetek nem támogatottak.

2.2 Szoftverkövetelmények

Operációs rendszerek

- CentOS Stream 9
- Debian 10, 11 és 12
- Gentoo
- Red Hat Enterprise Linux 8 és 9
- Ubuntu 20.04, 22.04 és 24.04

Perl

- Perl 5.16.0 vagy újabb
- Az `/opt/otrs/bin/otrs.CheckEnvironment.pl` konzolparancs által felsorolt Perl-csomagok

Webkiszolgálók

- Apache2
- nginx
- Bármely egyéb webkiszolgáló, amely használható fordított proxyként

Adatbázisok

- MySQL 5.7 vagy újabb
- MariaDB 10.2 vagy újabb
- PostgreSQL 9.2 vagy újabb

Egyéb függőségek

- Elasticsearch (verziókat lásd alább)
- Elasticsearch modul: `analysis-icu`
- Elasticsearch modul: `ingest-attachment` (Elasticsearch 6 és 7 esetén, a 8 tartalmazza)
- `Search::Elasticsearch`
- `Search::Elasticsearch::Client::7_0` vagy `Search::Elasticsearch::Client::8_0` (azonos Perl csomagverzióval kell rendelkezniük)
- Node.js (verziókat lásd alább)
- Python (verziókat lásd alább)

	Elasticsearch	Node.js	Python
2024.3.1 - 2024.x.y	7.14.0 - 8.x	20	3.7.1 - 3.x
2024.1.1 - 2024.2.9	6.5.0 - 6.8.23		
8.0.29 - 2023.1.1	vagy	16	nincs
8.0.1 - 8.0.28	7.12.0 - 7.17.x	14.15.0 - 14.x	

Webböngészők

- Apple Safari 7-es verzió vagy újabb
- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox 32-es verzió vagy újabb
- Bármilyen egyéb modern webböngésző JavaScript támogatással

Megjegyzés: Az OTRS nem támogatja az Internet Explorer kompatibilitási módját.

3. fejezet

Telepítés

Megjegyzés: Az OTRS programot az *Ügyélmegoldások* csapat telepíti. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

4. fejezet

Frissítés

Két különböző forgatókönyv létezik egy újabb OTRS-verzió beszerzéséhez:

- Hibajavító szintű frissítés: Ön OTRS 8-at vagy OTRS-t használ, és az OTRS legújabb verzióját szeretné használni.
- Főverzió frissítés: Ön az OTRS 7-et használja, és az OTRS legújabb verzióját szeretné használni.

Frissítés az OTRS 8 vagy OTRS egy korábbi verziójáról

Frissíthet közvetlenül bármely előző hibajavító szintű kiadásról az elérhető legfrissebb hibajavító szintű kiadásra.

Megjegyzés: Erősen ajánlott először egy próbafrissítést végrehajtani egy elkülönített tesztelési gépen.

Frissítés OTRS 7-ről

Az OTRS frissíthető bármely OTRS 7 hibajavító szintű kiadásról az elérhető legfrissebb OTRS hibajavító szintű kiadásra.

Megjegyzés: Az OTRS programot az *Ügyfélmegoldások* csapat frissíti. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

Frissítés OTRS 6-ról vagy egy korábbi verzióról

Az OTRS nem frissíthető az OTRS 6-ról vagy egy korábbi kiadásról közvetlenül az OTRS-re. Ehelyett el kell végezni az összes elérhető főverzióra történő frissítést egymás után. Például ha az OTRS 5-ről indul, akkor az OTRS-t először az OTRS 6-ra kell frissíteni, majd az OTRS 7-re és végül az OTRS-re.

Megjegyzés: Az OTRS programot az *Ügyfélmegoldások* csapat frissíti. Vegye fel velünk a kapcsolatot a support@otrs.com e-mail-címen vagy az [OTRS Portálon](#).

4.1 1. lépés: az összes kapcsolódó szolgáltatás és az OTRS démon leállítása

Győződjön meg arról, hogy nincs-e több olyan futó szolgáltatás vagy cron-feladat, amely megpróbál hozzáférni az OTRS-hez. Ez a szolgáltatás beállításától és az OTRS verziójától fog függeni.

A következő `systemctl` parancsok csak példák, és eltérhetnek a célrendszeren, ha az különböző levelezőprogramot vagy webkiszolgálót használ.

```
root> systemctl stop postfix
root> systemctl stop apache2
root> systemctl stop otrs-daemon
root> systemctl stop otrs-webserver
```

4.2 2. lépés: fájlok és adatbázis biztonsági mentése

Készítsen biztonsági mentést a következő fájlokról és mappákról:

- `Kernel/Config.pm`
- `Kernel/WebApp.conf`
- `var/*`
- azok a fájlok, amelyek nem részei a hivatalos kiadási csomagnak, hanem kézzel lettek hozzáadva a rendszerhez (egyéni nyelvi fájlok, logók, CSS-stíluslapok, XML-beállítások stb.)
- valamint az adatbázisról

Megjegyzés: Ajánlott, hogy legyen egy naprakész lista azokról a fájlokról, amelyek kézzel lettek hozzáadva vagy megváltoztatva a rendszerben.

Figyelem: Ne folytassa a rendszer teljes biztonsági mentése nélkül. Használja a [Biztonsági mentés](#) parancsfájlt ehhez.

4.3 3. lépés: az új kiadás telepítése

Beszerezheti akár az `otrs-patchlevel-update-x.y.z.tar.gz` vagy az `otrs-patchlevel-update-x.y.z.tar.bz2` fájlt is. Bontsa ki a forrásarchívumot (például a `tar` használatával) az `/opt` könyvtárba, és hozzon létre egy `/opt/otrs` szimbolikus hivatkozást, amely az `/opt/otrs-x.y.z` helyre mutat.

Ne felejtse el kicserélni a verziószámokat!

Megjegyzés: A `bzip2` csomag néhány rendszeren nincs alapértelmezetten telepítve. Győződjön meg arról, hogy a `bzip2` telepítve van-e, mielőtt az `otrs-patchlevel-update-x.y.z.tar.bz2` fájlt kibontaná.

Kibontási parancs az `otrs-patchlevel-update-x.y.z.tar.gz` fájlhoz:

```
root> tar -xzf otrs-patchlevel-update-x.y.z.tar.gz -C /opt
```

Kibontási parancs az `otrs-patchlevel-update-x.y.z.tar.bz2` fájlhoz:

```
root> tar -xjf otrs-patchlevel-update-x.y.z.tar.bz2 -C /opt
```

Ajánlott egy `/opt/otrs` nevű szimbolikus hivatkozást létrehozni, amely mindig a legújabb OTRS verzióra mutat. A szimbolikus hivatkozás használata egyszerűbbé teszi az OTRS frissítések kezelését, mert így érintetlenül hagyhatja az előző verzió könyvtárát, mindössze a szimbolikus hivatkozást kell megváltoztatni.

Futtassa ez a parancsot egy szimbolikus hivatkozás létrehozásához:

```
root> ln -fns /opt/otrs-x.y.z /opt/otrs
```

Ha vissza kell vonnia a frissítést, akkor visszaváltoztathatja a szimbolikus hivatkozás célját, ha még **nem futtatta** a 4. lépésben lévő költöztető parancsfájlt. Ha a költöztető parancsfájl végrehajtásra került, akkor az adatbázist a biztonsági mentésből kell helyreállítani egy visszaállítás esetén.

4.3.1 Régi beállítófájlok visszaállítása

Másolja át a 2. lépésben létrehozott biztonsági mentésből a következő fájlokat ugyanarra a célra:

- `Kernel/Config.pm`
- `Kernel/WebApp.conf`
- azok a fájlok, amelyek nem részei a hivatalos kiadási csomagnak, hanem kézzel lettek hozzáadva a rendszerhez (egyéni nyelvi fájlok, logók, CSS-stíluslapok, XML-beállítások stb.)

Figyelem: Csak azokat az egyéni fájlokat másolja át, amelyeket Ön adott hozzá kézzel, azokat a fájlokat ne, amelyek az OTRS-sel érkeznek. Az alapértelmezett fájlok felülírása problémákhoz vezethet a frissítés után.

Nézze meg a rejtett fájlokat az `ls -a` paranccsal az előző OTRS könyvtárban. Ilyenek például a `.fetchmailrc`, `.mailfilter` és `.procmailrc`. Ha ezek a fájlok léteznek `.dist` kiterjesztés nélkül, akkor másolja át azokat az OTRS mappájába a `cp -p` parancs használatával, hogy megőrizze a jogosultságokat.

4.3.2 Bejegyzésadatok visszaállítása

Ha úgy állította be az OTRS-t, hogy a bejegyzésadatokat a fájlrendszeren tárolja, akkor vissza kell állítania az `article` mappát az `/opt/otrs/var/` mappába vagy a rendszerbeállításokban megadott mappába.

4.3.3 A már telepített alapértelmezett statisztikák visszaállítása

Ha alapértelmezett statisztikákkal rendelkező további csomagjai vannak, akkor vissza kell állítania a statisztikák XML-fájljait az `*.installed` utótaggal az `/opt/otrs/var/stats` mappába.

```
root> cd OTRS-BACKUP/var/stats
root> cp *.installed /opt/otrs/var/stats
```

4.3.4 Fájljogosultságok beállítása

Futtassa a következő parancsot a fájl- és könyvtárjogosultságok beállításához az OTRS számára. Megpróbálja felismerni a beállításhoz szükséges helyes felhasználó- és csoportbeállításokat.

```
root> /opt/otrs/bin/otrs.SetPermissions.pl
```

4.3.5 Szükséges programok és Perl-modulok telepítése

Használja a következő parancsfájlt, hogy áttekintést kapjon az összes telepített és szükséges CPAN-modulról és egyéb külső függőségekről.

```
root> perl /opt/otrs/bin/otrs.CheckEnvironment.pl
Checking for Perl Modules:
  o Archive::Tar.....ok (v1.90)
  o Archive::Zip.....ok (v1.37)
  o Crypt::Eksblowfish::Bcrypt.....ok (v0.009)
  ...
```

Megjegyzés: Ne feledje, hogy az OTRS-hez működő Perl-telepítés szükséges az összes *alapvető* modulal, mint például a `version` modul. Ezeket a modulokat közvetlenül nem ellenőrzi a parancsfájl. Esetleg telepítenie kell egy `perl-core` csomagot néhány olyan rendszeren, mint például a RHEL, amely nem telepíti az alapvető Perl-csomagokat alapértelmezetten.

A szükséges és választható csomagok telepítéséhez használhatja a CPAN-t vagy a Linux disztribúciója csomagkezelőjét is.

Futtassa ezt a parancsot, hogy megkapjon egy telepítési parancsot a hiányzó függőségek telepítéséhez:

```
root> /opt/otrs/bin/otrs.CheckEnvironment.pl --list
```

Az OTRS-hez szükséges, hogy a Node.js egy támogatott stabil verziója telepítve legyen. Nézze meg a [Node.js telepítési utasításait](#).

4.4 4. lépés: a költöztető parancsfájl futtatása

A frissítő parancsfájl számos ellenőrzést fog végrehajtani a rendszerén, és tanácsot ad azzal kapcsolatban, hogy hogyan telepítse a hiányzó Perl-modulokat és egyebeket, ha az szükséges. Ha az összes ellenőrzés sikeres, akkor a szükséges költöztető lépések végre lesznek hajtva.

Megjegyzés: Futassa ezt a parancsfájlt hibajavító szintű frissítések esetén is.

Futtassa a költöztető parancsfájlt:

```
otrs> /opt/otrs/scripts/DBUpdate.pl
```

Figyelem: Ne folytassa a frissítési folyamatot, ha ez a parancsfájl nem működött megfelelően Önnél. Egyébként hibás működés vagy adatvesztés történhet.

A költöztető parancsfájl azt is ellenőrzi, hogy az ACL-ek és a rendszerbeállítások helyesek-e. Bármilyen érvénytelen rendszerbeállítási érték esetén a parancsfájl fel fog ajánlani egy lehetőséget annak javításához a lehetséges értékek egy listából való kiválasztásával. Abban az esetben, ha a parancsfájl nem interaktív módban fut, megpróbálja automatikusan javítani az érvénytelen beállításokat. Ha ez meghiúsul, akkor arra fogja kérni, hogy kézzel frissítse a beállításokat a költöztetés után.

Ha elavult ACL-ek találhatók, akkor a rendszer nem lesz képes automatikusan javítani, hanem az adminisztrátornak kell javítania azokat. A részletekért nézze meg az utolsó lépést a kézi változtatáshoz.

4.5 5. lépés: telepített csomagok frissítése

Megjegyzés: Az OTRS 7 csomagjai nem kompatibilisek az OTRS-sel, és frissíteni kell azokat.

Használhatja a lenti parancsot az összes telepített csomag frissítéséhez. Ez működik az összes olyan csomagnál, amely elérhető az internetes tárolókból. Az egyéb csomagokat frissítheti később is a csomagkezelőn keresztül (ez futó OTRS démont igényel).

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Package::UpgradeAll
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Package::ReinstallAll
```

4.6 6. lépés: szolgáltatások indítása

Most a szolgáltatások elindíthatók. Ez a szolgáltatás beállításaitól függ, itt egy példa:

```
root> systemctl start postfix
root> systemctl start apache2
```

Megjegyzés: Az OTRS démon szükséges az OTRS helyes működéséhez, mint például e-mailek küldéséhez. Kapcsolja be a következő lépésben leírtak szerint.

4.7 7. lépés: az OTRS démon és webkiszolgáló elindítása

Az OTRS webalkalmazás összeállításra került az új verzióhoz az első indításkor. Ez eltarthat egy ideig, és az időkorlát túllépését okozhatja, ha a `systemd` parancsokkal kerül elindításra. Ennek elkerülése érdekében indítsa el az OTRS webkiszolgálót egyszer `otrs` felhasználóként az OTRS webalkalmazás összeállításához, és utána állítsa le. Ezután a `systemd` parancsokkal elindítható `root` felhasználóként.

```
otrs> ~/bin/otrs.WebServer.pl --deploy-assets
otrs> ~/bin/otrs.WebServer.pl --stop
```

Az OTRS példa `systemd` beállítófájlokkal érkezik, amelyek ahhoz használhatók, hogy biztosítva legyen az OTRS démon és webkiszolgáló automatikus elindítása, miután a rendszer elindul.

```
root> systemctl start otrs-daemon
root> systemctl start otrs-webserver
```

Most már bejelentkezhet a rendszerre.

4.8 8. lépés: feladatok és változtatások kézi költöztetése

Figyelem: Olvassa el figyelmesen ezt a lépést, és csak akkor alkalmazza a műveleteket, ha azok az Ön rendszerére vonatkoznak.

A rendszerkarbantartási funkció el lett dobva.

Az OTRS 8-cal hatályba lépett egy új alapértelmezett jelszóházi rend az ügyintézőknél és az ügyfél-felhasználóknál. A jelszóházi rend-szabályok megváltoztathatók a rendszerbeállításokban (`AgentPersonalPreference###Password` és `CustomerPersonalPreference###Password`).

Jelszóházi rend-szabály	Alapértelmezett
<code>PasswordMinSize</code>	8
<code>PasswordMin2Lower2UpperCharacters</code>	Igen
<code>PasswordNeedDigit</code>	Igen
<code>PasswordHistory</code>	10
<code>PasswordTTL</code>	30 nap
<code>PasswordWarnBeforeExpiry</code>	5 nap
<code>PasswordChangeAfterFirstLogin</code>	Igen

Lehetőség van néhány jelszóházi rend-kivétel hozzáadására is az ügyintézőknél vagy az ügyfél-felhasználóknál. A részletekért nézze meg a következő beállítási lehetőségeket:

- `PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordComplexity`
- `PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordTTL`
- `PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordHistory`
- `PasswordPolicy::ExceptAgentPasswordChangeAfterFirstLogin`
- `PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordComplexity`
- `PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordTTL`

- PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordHistory
- PasswordPolicy::ExceptCustomerPasswordChangeAfterFirstLogin

Mivel a régi ügyintézői felület képernyői többé nincsenek jelen, néhány ACL-t kézzel kell javítania az adminisztrátornak. A költöztető parancsfájl már tájékoztatta Önt ebben az esetben.

Azok az érintett ACL-ek, amelyek egy nem létező ügyintézői felület képernyőre hivatkoznak az Action beállításukban. Ezt az előtétprogramon lévő Action szabályt kell kicserélni a megfelelő Endpoint szabályra. A lehetséges leképezéssel rendelkező táblázat alább található.

Művelet	Végpont
AgentAppointmentCalendarOverview	Nincs helyettesítés (a funkció dobva lett)
AgentLinkObject	Nincs helyettesítés (a funkció dobva lett)
AgentSplitSelection	AgentFrontend::TicketArticle::Action::Split
AgentTicketBounce	AgentFrontend::TicketArticle::Action::Redirect
AgentTicketBulk	AgentFrontend::TicketList::Bulk
AgentTicketClose	AgentFrontend::Ticket::Action::Close
AgentTicketCompose	AgentFrontend::TicketArticle::Action::Reply AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyAll
AgentTicketCustomer	AgentFrontend::Ticket::Action::Customer
AgentTicketEmail	AgentFrontend::TicketCreate::Email
AgentTicketEmailOutbound	AgentFrontend::Ticket::Action::EmailOutbound
AgentTicketEmailResend	Nincs helyettesítés (a funkció dobva lett)
AgentTicketForward	AgentFrontend::TicketArticle::Action::Forward
AgentTicketFreeText	AgentFrontend::Ticket::Action::FreeText
AgentTicketHistory	AgentFrontend::Ticket::Action::TicketHistory
AgentTicketLink	AgentFrontend::Ticket::Action::Link
AgentTicketLock	AgentFrontend::Ticket::Action::Lock AgentFrontend::Ticket::Action::Unlock
AgentTicketMerge	AgentFrontend::Ticket::Action::Merge
AgentTicketMove	AgentFrontend::Ticket::Action::Move
AgentTicketNote	AgentFrontend::Ticket::Action::Note AgentFrontend::TicketArticle::Action::ReplyToNote
AgentTicketOwner	AgentFrontend::Ticket::Action::Owner
AgentTicketPending	AgentFrontend::Ticket::Action::Pending
AgentTicketPhone	AgentFrontend::TicketCreate::Phone
AgentTicketPhoneInbound	AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallInbound
AgentTicketPhoneOutbound	AgentFrontend::Ticket::Action::PhoneCallOutbound
AgentTicketPlain	AgentFrontend::TicketArticle::Action::Plain
AgentTicketPrint	AgentFrontend::Ticket::Action::Print AgentFrontend::TicketArticle::Action::Print
AgentTicketPriority	AgentFrontend::Ticket::Action::Priority
AgentTicketProcess	AgentFrontend::TicketCreate::Process AgentFrontend::ProcessTicketNextStep
AgentTicketResponsible	AgentFrontend::Ticket::Action::Responsible
AgentTicketSearch	Nincs helyettesítés (a funkció dobva lett)
AgentTicketWatcher	AgentFrontend::Ticket::Action::Watch AgentFrontend::Ticket::Action::Unwatch
AgentTicketZoom	AgentFrontend::TicketDetailView AgentFrontend::TicketDetailView::Property

4.8.1 Az Elasticsearch frissítése

Frissítse az Elasticsearch telepítését, ha újabb verzió érhető el. További információkért olvassa el az [Elasticsearch frissítése](#) fejezetet (angolul) a hivatalos dokumentációban.

Lásd még:

Nézze meg a [Hardver- és szoftverkövetelmények](#) fejezetet a támogatott verziókéért.

Ezenkívül az OTRS-nek szüksége van bővítmények telepítésére az Elasticsearchbe. Ha újabb Elasticsearch verzió kerül telepítésre, akkor a bővítményeket el kell távolítani és újra kell telepíteni.

Elasticsearch 7-ben:

```
root> /usr/share/elasticsearch/bin/elasticsearch-plugin remove analysis-icu
root> /usr/share/elasticsearch/bin/elasticsearch-plugin remove ingest-attachment
root> /usr/share/elasticsearch/bin/elasticsearch-plugin install --batch ingest-
↳attachment
root> /usr/share/elasticsearch/bin/elasticsearch-plugin install --batch analysis-icu
```

Elasticsearch 8-ban:

```
root> /usr/share/elasticsearch/bin/elasticsearch-plugin remove analysis-icu
root> /usr/share/elasticsearch/bin/elasticsearch-plugin remove ingest-attachment
root> /usr/share/elasticsearch/bin/elasticsearch-plugin install --batch analysis-icu
```

Megjegyzés: Ezután indítsa újra az Elasticsearch programot, különben az indexek nem lesznek felépítve.

Az Elasticsearch telepítés ellenőrzéséhez használhatja a következő parancsot:

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::DocumentSearch::Check
Trying to connect to cluster...
Connection successful.
```

Az Elasticsearch beállítások egyike kifejezetten érdekes az OTRS számára. Ez a nyitott görgetési környezetek legnagyobb száma, amely 500-as értékkel rendelkezik.

Normál helyzetekben ezt az értéket nem lenne szabad elérni, de azt javasoljuk, hogy állítsa vissza ezt az értéket 1000-re a következő beállítással, amelyet az `elasticsearch.yml` beállítófájlhoz kell hozzáadni:

```
search.max_open_scroll_context: 1000
```

4.9 Javaslat: a MySQL adatbázis átalakítása

Az OTRS 7 és az előző verziók csak az `utf8` MySQL adatbázis karakterkészletet támogatták, amely nem képes az összes Unicode karaktert tárolni. Az OTRS 8-tól kezdve az `utf8mb4` karakterkészlet is támogatott, amely eltávolítja ezt a korlátozást. Ajánlott az adatbázis átalakítása a beépített költöztető parancsfájllal, amikor Önnek megfelel.

A költöztető parancsfájl kapcsolók nélküli futtatása csak megjeleníti, ha valamit át kell alakítani.

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Database::MySQL::UTF8MB4Migration
The following tasks need to be done:
- 1 table(s) need to be converted to 'DYNAMIC' row format
```

(continues on next page)

(folytatás az előző oldalról)

- the database needs to be converted to 'utf8mb4'
- 411 column(s) need to be converted to 'utf8mb4'
- 156 table(s) need to be converted to 'utf8mb4'

Használja a `--force` kapcsolót a tényleges költöztetés elvégzéséhez.

```
otrs> /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Maint::Database::MySQL::UTF8MB4Migration --force
...
```

Miután a költöztetés befejeződött, hozzá kell adnia egy új kapcsolót a `Kernel/Config.pm` fájlhoz az `utf8mb4` támogatás bekapcsolásához.

```
$Self->{'Database::mysql::utf8mb4'} = 1;
```

Megjegyzés: Az OTRS ezen költöztetés nélkül is tud működni az `utf8` karakterkészlettel. Azonban a jövőbeli verziók csak az `utfmb4` karakterkészletet fogják támogatni. Emiatt ezt a költöztetést valamikor el kell végezni.

4.9.1 Program biztonságos futtatásának engedélyezése

Az OTRS által futtatandó külső programok biztonsági okok miatt alapértelmezetten tiltva vannak. Hozzá kell adnia a programot az engedélyezési listához, ahogy az adminisztrátori kézikönyv [program biztonságos futtatásának engedélyezése](#) fejezetében le van írva.

5. fejezet

Biztonsági mentés és visszaállítás

Az OTRS tartalmaz beépített parancsfájlokat a biztonsági mentéshez és visszaállításhoz. További információért futtassa a parancsfájlokat a `-h` kapcsolóval.

5.1 Biztonsági mentés

Biztonsági mentés készítéséhez írási jogosultságra van szüksége az `otrs` felhasználónak a célkönyvtárra.

```
otrs> /opt/otrs/scripts/backup.pl -h
```

A parancsfájl kimenete:

```
Backup an OTRS system.

Usage:
  backup.pl -d /data_backup_dir [-c gzip|bzip2] [-r DAYS] [-t]
  ↪ fullbackup|nofullbackup|dbonly]

Options:
  -d                - Directory where the backup files should place to.
  [-c]             - Select the compression method (gzip|bzip2). Default: gzip.
  [-r DAYS]       - Remove backups which are more than DAYS days old.
  [-t]            - Specify which data will be saved.
  ↪ (fullbackup|nofullbackup|dbonly). Default: fullbackup.
  [-h]            - Display help for this command.

Help:
Using -t fullbackup saves the database and the whole OTRS home directory (except /var/
↪ tmp and cache directories).
Using -t nofullbackup saves only the database, /Kernel/Config* and /var directories.
With -t dbonly only the database will be saved.

Output:
  Config.tar.gz      - Backup of /Kernel/Config* configuration files.
  Application.tar.gz - Backup of application file system (in case of full backup).
  VarDir.tar.gz     - Backup of /var directory (in case of no full backup).
  DataDir.tar.gz    - Backup of article files.
  DatabaseBackup.sql.gz - Database dump.
```

5.2 Visszaállítás

Biztonsági mentés helyreállításához táblák nélküli, üres alkalmazás-adatbázis szükséges.

```
otrs> /opt/otrs/scripts/restore.pl -h
```

A parancsfájl kimenete:

```
Restore an OTRS system from backup.

Usage:
restore.pl -b /data_backup/<TIME>/ -d /opt/otrs/

Options:
-b                - Directory of the backup files.
-d                - Target OTRS home directory.
[-h]             - Display help for this command.
```