



## SysAid Server - Web-Based Help Desk

Опубликовано muff в Втр, 2010-05-18 20:25



Решил попробовать такой программный продукт как SysAid, тем более что есть бесплатная версия. Описание можно посмотреть на [сайте проекта](#) [1], также можно посмотреть проект в [режиме демонстрации](#) [2].

Для начала скачиваем дистрибутив с сайта разработчика (кстати порадовала скорость загрузки - до 15 мегабит на секунду):

```
# wget http://www.ilient.com/download/sysaid-server-linux-free.tar.gz [3]
```

По завершению загрузки распаковываем архив и переходим в каталог с программой:

```
# tar -xzf sysaid-server-linux-free.tar.gz  
# cd sysaid-server-linux
```

Далее, следуя инструкции, ознакомимся с инструкциями по установке, которые можно найти в файле INSTALL.txt. Согласно инструкции, возможны два варианта установки. Первый вариант - Embedded Database, второй - MySQL database. Остановимся более детально на втором варианте. Итак, исходя из этого нам предстоит проделать следующие действия:

1. Установить SUN JAVA JRE 1.5 или старше.
2. Установить [Tomcat](#) [4] 4.1 , 5.0 или 5.5.
3. Установить MySQL версии 3.x или 4.0.x.
4. Создать пустую базу данных MySQL.
5. Развернуть sysaid.war на Tomcat-сервере.
6. Остановить Tomcat server.
7. Если есть лицензионный файл для полной версии, то замените файл tomcat/webapps/sysaid/WEB-INF/conf/activation.xml.
8. Выполнить init-sysaid.sh скрипт.
9. Запустить tomcat сервер.
10. Войти по адресу <http://<host>:<port>/sysaid> [5]

На первый взгляд ничего сложного. Теперь поэтапно выполним каждый из пунктов.

### **1. Установить SUN JAVA JRE 1.5 или старше.**

У меня на этом сервере уже установлена Java (diablo-jdk-1.6.0.07.02\_3). В документации запрашивают JRE, а у меня JDK, но и так все работает. Ознакомиться с процедурой установки Java можно [здесь](#) [6].

### **2. Установить Tomcat 4.1 , 5.0 или 5.5.**

**Предупреждение!** SysAid Не работает с Tomcat 6.0., поэтому установим Tomcat 5.5. согласно требований.

Что ж... приступаем к установке. Устанавливать будем по привычной схеме, то есть из портов.

```
# cd /usr/ports/www/tomcat55/ && make install clean && rehash
```



Установился... Ну и отличненько. Информация, которая может пригодится:

```
Installation settings:
Destination directory: /usr/local/tomcat5.5
Location of JDK: /usr/local/diablo-jdk1.6.0
Location of Java port: java/diablo-jdk16
Running as (user/group): www/www
HTTP port: 8180
Shutdown listener port: 8005
AJP 1.3 connector port: 8009
Logfile stdout: /usr/local/tomcat5.5/logs/stdout.log
Logfile stderr: /usr/local/tomcat5.5/logs/stderr.log
```

Добавляем в rc.conf строку запуска Tomcat и запускаем приложение:

```
# echo '# Apache Tomcat ' >> /etc/rc.conf
# echo 'tomcat55_enable="YES"' >> /etc/rc.conf
# sh /usr/local/etc/rc.d/tomcat55 start
```

### **3. Установить MySQL версии 3.x или 4.0.x.**

MySQL 5.0 уже установлен. [См. пример установки и настройки](#) [7].

### **4. Создать пустую базу данных MySQL.**

```
mysql> create database sysaid;
Query OK, 1 row affected (0.05 sec)

mysql> grant all on sysaid.* to 'sysaid'@'localhost' identified by 'mysql_password';
Query OK, 0 rows affected (0.09 sec)
```

### **5. Развернуть sysaid.war на Tomcat-сервере.**

Для этого, согласно INSTALL.txt, необходимо скопировать файл sysaid.war в каталог webapps Томкета. Он должен развернуть его автоматически, создав sysaid дерево директорий.

```
# cp sysaid.war /usr/local/tomcat5.5/webapps/
```

### **6. Остановить Tomcat server.**

Даем команду останова Tomcat-сервера:

```
# sh /usr/local/etc/rc.d/tomcat55 stop
```

### **7. Если есть лицензионный файл для полной версии, то замените файл tomcat/webapps/sysaid/WEB-INF/conf/activation.xml.**

Лицензионного файла нету, поэтому этот пункт пропустим.

### **8. Выполнить init-sysaid.sh скрипт.**

Запускаем скрипт на выполнение:

```
# sh init-sysaid.sh
Welcome to the SysAid initialization script!
This script will configure the database connection and initialize the database.
Usage: init_db.sh <root sysaid directory>
```

Ругнулось на неверный синтаксис. В подсказке указано, что необходимо добавить путь к



каталогу sysaid. Повторный запуск:

```
# sh init-sysaid.sh /usr/local/tomcat5.5/webapps/sysaid
Welcome to the SysAid initialization script!
This script will configure the database connection and initialize the database.
Please enter the host name or IP address of the MySQL server [localhost]:
localhost
Please enter the database name that should contain the SysAid data (please create an empty
database with this name) [ilient]:
sysaid
Please enter the database login user name [mysql]:
sysaid
Please enter the database login password [mysql]:
mysql_password
Please confirm your input:
Host name: localhost
Database name: sysaid
Database user name: sysaid
Database password: mysql_password
Would you like to proceed (y/n) ?
y
Would you like to check connection (y/n) ?
y
Checking connection....
Connection verified.
Validating license .....
License verified. Account ID is free. Serial is 770CAFF1ABC62952
Please choose a main user name. Use this login for your first login into SysAid [sysaid]:
admin
Please choose the password of the muff login [changeit]:
admin_passwd
Initializing database....
Initialization complete! Please restart the web application server (Tomcat). Welcome to SysAid!
```

Кажется все в порядке...

## 9. Запустить tomcat сервер.

Запускаем tomcat-сервер, тем более что скрипт init-sysaid.sh в последней строке тоже указал на необходимость этого действия.

```
# sh /usr/local/etc/rc.d/tomcat55 start
```

## 10. Войти по адресу <http://<host>:<port>/sysaid>

Во время установки Томкат предупредил, что работает на порту 8180. Итак... Трепетный момент - проверка работоспособности. Вуаля! Окошко авторизации:



[8]

Как бы все... Но не тут-то было. Томкат вылетал через некоторое время после запуска. Начал искать, в чем же бага. Немного "загуглившись" нашел ответ - init-sysaid.sh запускался от root



и не хватало прав доступа для записи логов, вследствие чего Tomcat вылетал. "Лечится" это очень просто:

```
# chown www:www /usr/local/tomcat5.5/webapps/sysaid/WEB-INF/logs/sysaid.log
# sh /usr/local/etc/rc.d/tomcat55 start
```

Вот теперь все в норме... После авторизации попадаем в админку:



[9]

Было бы неплохо русифицировать систему. Для этого идем по следующему пути: **Admin Portal -> Preferences -> Customize -> Translate. Language** изменяем на **Russian**, в графе **Upload translate file** указываем путь к файлу перевода ([скачать \[10\]](#) файл перевода для версии **v6.5.05**). После этого жмем кнопку **Upload**.



[11]

Переходим в раздел **"My settings"**, выставляем настройки для своего аккаунта и жмем **"Save"**:



[12]

Потом переходим в пункт **"Учетные записи по умолчанию"** и выставляем настройки, которые будут применяться по умолчанию для новых пользователей.



[13]



Ну а дальнейшая настройка - уже в зависимости от поставленных задач.

**Итог.** Полезная софтина для выездных администраторов, обслуживающих несколько компаний. Очень поможет организовать учет и автоматизировать обработку заявок пользователей.

**Источник (получено 2025-07-04 02:21):**

<http://muff.kiev.ua/content/sysaid-server-web-based-help-desk>

### Ссылки:

- [1] <http://www.ilient.ru>
- [2] <http://www.ilient.ru/demoChoose.htm>
- [3] <http://www.ilient.com/down/sysaid-server-linux-free.tar.gz>
- [4] [http://ru.wikipedia.org/wiki/Apache\\_Tomcat](http://ru.wikipedia.org/wiki/Apache_Tomcat)
- [5] <http://&lt;host&gt;:&lt;port&gt;/sysaid>
- [6] <http://muff.kiev.ua/content/ustanovka-java-jdk>
- [7] <http://muff.kiev.ua/content/mysql-ustanovka-i-bazovaya-nastroika>
- [8] <http://muff.kiev.ua/files/imagepicker/1/sysaid1.png>
- [9] <http://muff.kiev.ua/files/imagepicker/1/sysaid2.png>
- [10] [http://muff.kiev.ua/files/sysaid\\_text\\_ru\\_RU.utf8\\_.properties](http://muff.kiev.ua/files/sysaid_text_ru_RU.utf8_.properties)
- [11] <http://muff.kiev.ua/files/imagepicker/1/sysaid3.png>
- [12] <http://muff.kiev.ua/files/imagepicker/1/sysaid4.png>
- [13] <http://muff.kiev.ua/files/imagepicker/1/sysaid5.png>