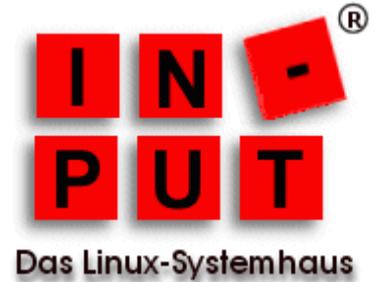


OTRS & MS SQL Server 2005 Express



Vorbemerkung

Warum beschäftigt sich ein Linux-Systemhaus mit der Installation von OTRS mit einem Microsoft SQL Server?

Da wir schon seit einigen Jahren mit OTRS arbeiteten, hat uns ein Kunde beauftragt, eine Erweiterung für seine OTRS-Installation zu entwickeln. Dabei sollten Tickets einer bestimmten Queue nicht in OTRS bearbeitet werden, sondern inklusive möglicher Anhänge an eine externe Email-Adresse weitergeleitet werden. Im Anschluß sollte das Skript das Ticket schließen.

Der Kunde setzt als Datenbank einen MS SQL Server ein und im Laufe der Entwicklung der Applikation stellte sich heraus, dass erfolgreiche Tests mit einer MySQL-Datenbank nicht zwangsläufig bedeuten, dass die Applikation auch mit dem MS SQL Server erfolgreich abläuft.

Wir haben uns daher entschlossen, auf einem Windows System den frei verfügbaren SQL Server 2005 Express zu installieren, um die Entwicklung der Applikation erfolgreich abschließen zu können.

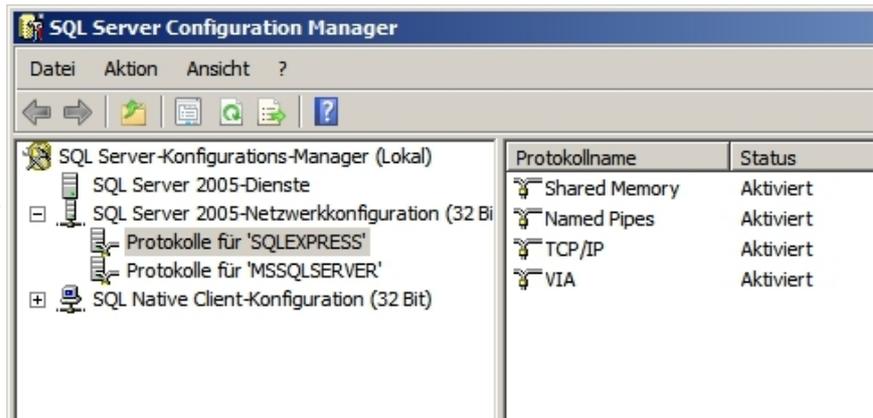
Auf der Suche nach einer Dokumentation darüber, wie die Kombination aus OTRS und MS SQL Server zu installieren und konfigurieren ist, mußten wir feststellen, dass es spärliche Informationen gibt. Daher hoffen wir, dass die vorliegende Dokumentation dem einen oder anderen die Konfiguration etwas erleichtert. Für Fragen, Anmerkungen und Kommentare erreichen Sie uns unter kontakt@in-put.de.

Es mag elegantere, sicherer oder bessere Wege geben, den MS SQL Server zu konfigurieren. Entscheidend uns war jedoch für uns im Rahmen des Projektes, dass wir das entwickelte Skript testen konnten. Die Konfiguration des MS SQL Servers in der Produktivumgebung wurde vom Kunden selbst vorgenommen.

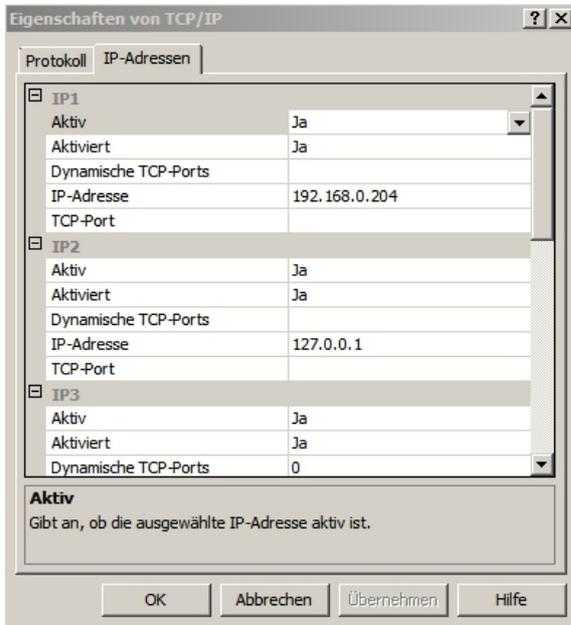
Konfiguration des MS SQL Servers

Die folgenden Bildschirmfotos zeigen die Konfiguration des SQL-Servers mit Hilfe des *SQL Server Configuration Managers (SSCM)* bzw. die Einrichtung der ODBC-Datenquelle, über die OTRS auf den MS SQL Server zugreift.

Im SSCM ist zunächst sicherzustellen, dass der SQL Express Server auf Port 1433/TCP Verbindungen erwartet. Dazu wählt man auf der linken Seite des Fensters den Eintrag *Protokolle für 'SQLEXPRESS'* aus und klickt mit der rechten Maustaste auf den Eintrag *TCP/IP* auf der rechten Fensterseite.

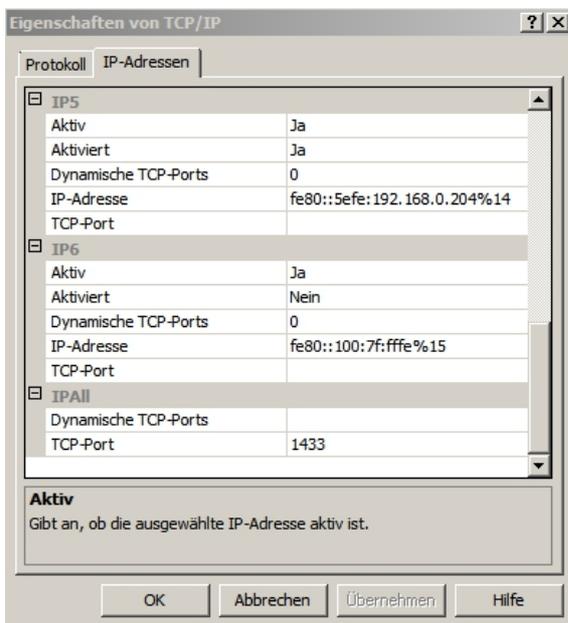


Auf der Registerkarte *Protokoll* setzt man die im linken Bildschirmfoto ausgewählten Optionen.



Auf der Registerkarte *IP-Adressen* aktiviert man IP1, trägt die lokale IP-Adresse des Servers ein (im Beispiel 192.168.0.204) und entfernt ggf. vorhandene Einträge für die *Dynamischen TCP-Ports*.

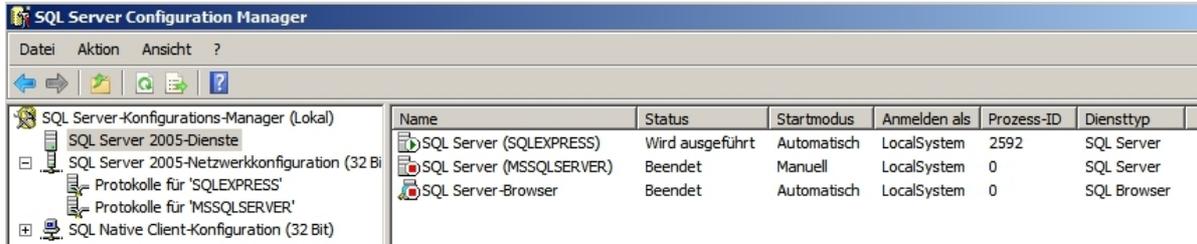
Ähnlich verfährt man mit IP2, wo man die Localhost-Adresse des Servers einträgt.



Im Anschluß scrollt man an das untere Ende der Registerkarte und trägt unter *TCP-Port* den Wert 1433 ein. Dies ist der Port, über den OTRS eine Verbindung zum MS SQL Server herstellen wird.

OTRS & MS SQL Server 2005 Express

Im letzten Schritt deaktiviert man unter *SQL Server 2005-Dienste* den *SQL Server-Browser*.



Damit ist die Konfiguration des MS SQL-Servers abgeschlossen. Über das *SQL Server Management Studio Express* kann man die OTRS-Datenbank anlegen und mit den SQL-Statements aus den drei Dateien

- `otrs/scripts/database/otrs-initial_insert.mssql.sql`
- `otrs/scripts/database/otrs-schema.mssql.sql`
- `otrs/scripts/database/otrs-schema-post.mssql.sql`

die erforderlichen OTRS-Tabellen anlegen.



Im nächsten Schritt legen wir die ODBC-Datenquelle an, über deren Definition OTRS auf den MS SQL Server zugreift. Der Konfigurationsdialog für die ODBC-Datenquelle wird über *START - (SYSTEMSTEUERUNG -)*

VERWALTUNG - ODBC-DATENQUELLEN aufgerufen, wechseln Sie nach dem Aufruf auf die Registerkarte *System-DSN* und drücken Sie die Schaltfläche *Hinzufügen*.

In dem sich anschließend öffnenden Fenster wählen Sie „*SQL Server*“ als den Treiber aus, für den Sie eine Datenquelle erstellen wollen.

OTRS & MS SQL Server 2005 Express



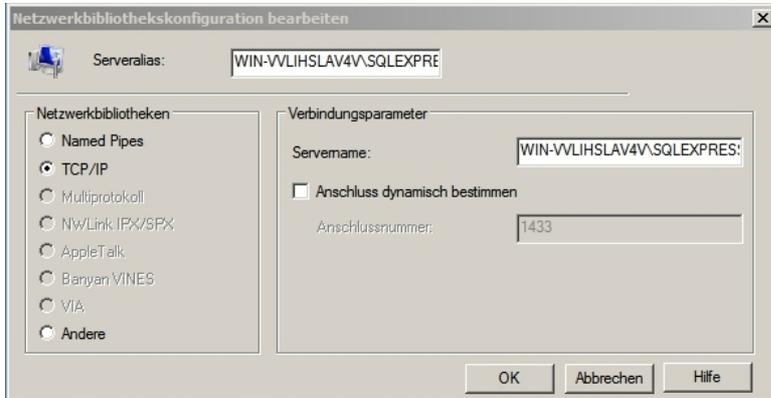
Vergeben Sie nun einen Namen und eine Beschreibung für die neue Datenquelle. Den Server sollten Sie aus dem Dropdown-Menü auswählen können.



Legen Sie nun fest, wie die Anmeldung am SQL-Server erfolgen soll.

Drücken Sie danach die Schaltfläche *Clientkonfiguration*, um die Netzwerk-konfiguration zu überprüfen, es öffnet sich ein neues Fenster.

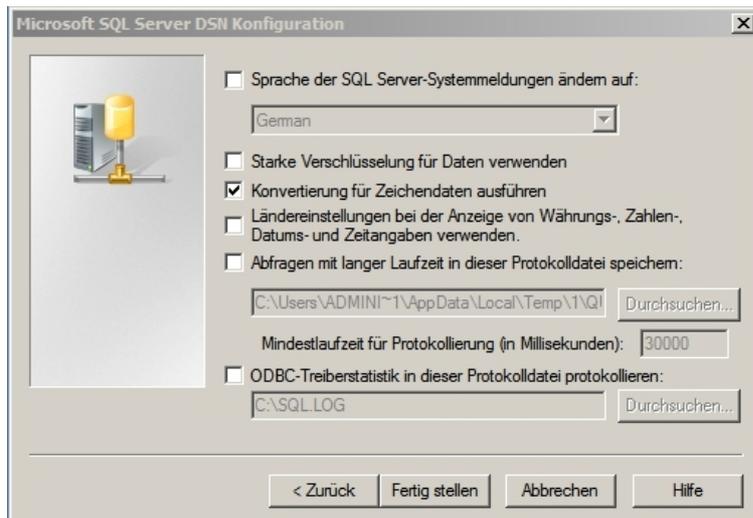
OTRS & MS SQL Server 2005 Express



Hier ist sicherzustellen, dass TCP/IP aktiviert und als Port 1433 festgelegt ist.

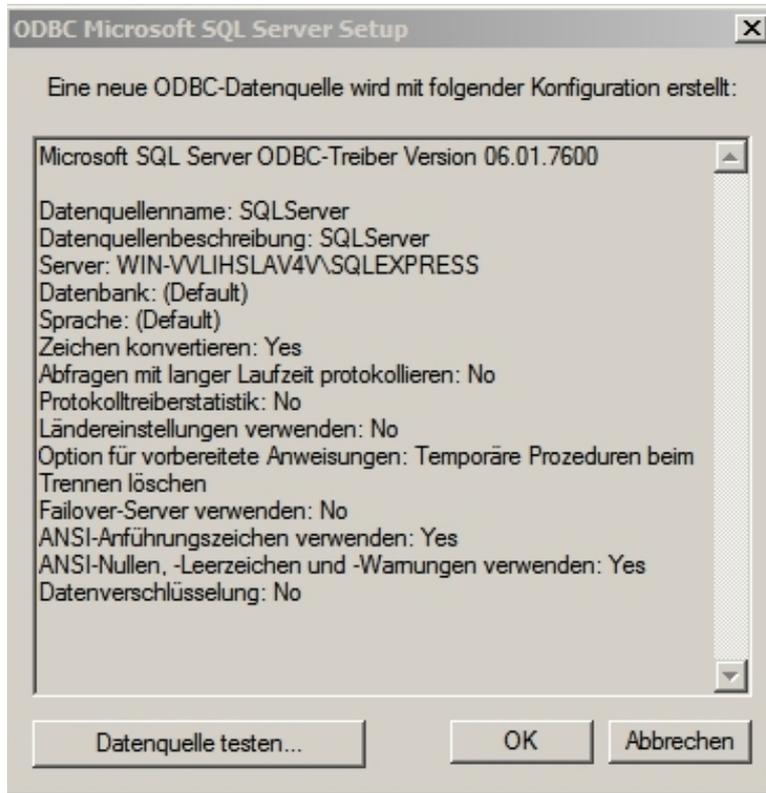


Hier können Sie die Voreinstellungen übernehmen.



Auch in diesem Dialog gibt es normalerweise keine Notwendigkeit zu einer Änderung.

OTRS & MS SQL Server 2005 Express



Im letzten Schritt sollten Sie die vorgenommenen Einstellungen überprüfen, in dem Sie die Datenquelle testen.

Konfiguration des OTRS

```
# otrs/Kernel/config.pm

package Kernel::Config;
sub Load {
    my $Self = shift;
    $Self->{'DatabaseHost'} = 'localhost,1433';
    $Self->{'Database'} = 'otrs';
    $Self->{'DatabaseUser'} = 'otrs';
    $Self->{'DatabasePw'} = 'otrs';
    $Self->{'Database::Type'} = 'mssql';
    $Self->{'Server'} = 'SQL Server';
    $ Self->{'DatabaseDSN'} = "DBI:ODBC:driver=$Self->{Server};Server=$Self->{DatabaseHost};
    database=$Self->{Database};uid=$Self->{DatabaseUser};pwd=$Self->{DatabasePw};";
    ...
}
```

In der Konfiguration des OTRS müssen Sie selbstverständlich den Benutzernamen und das Passwort anpassen. Wichtig ist hier besonders, dass `$Self->{Server}` nicht etwa der Name oder die IP-Adresse des Datenbankservers ist. Vielmehr ist hier der Name des **Treibers** einzutragen, den Sie beim Anlegen der ODBC-Datenquelle gewählt haben.

Der Port 1433 wurde bei der TCP/IP-Konfiguration im SSCM festgelegt.