Ticket-System (Zammad) & Reverse Proxy

In diesem Kapitel wird die Einrichtung des Ticket-Systems Zammad und die Weiterleitung über den Nginx Proxy Manager (NPM) dokumentiert.

1. Technische Infrastruktur

Das Ticket-System läuft auf einer eigenen virtuellen Maschine (VM) und ist über einen Reverse Proxy im Netzwerk erreichbar.

Server / Rolle	Betriebssystem	Dienst
Ticket System	Ubuntu	Zammad
Reverse Proxy	Debian 13	Nginx Proxy Manager
DNS Server	FreeBSD	BIND9

2. DNS-Konfiguration (BIND9)

Damit das System über einen Domain-Namen (und nicht nur über die IP-Adresse) erreichbar ist, wurden neue DNS-Einträge erstellt.

```
# Einträge in der Zone "berkay.local"
ticket  IN  A  [Proxy-Server-IP]
npm     IN  A  [Proxy-Server-IP]
```

Wichtiger Schritt: Nach der Änderung wurde die `Serial`-Nummer im Zone-File erhöht und der DNS-Dienst mit

```
service named restart
```

neu gestartet, damit die Änderungen aktiv werden.

3. Nginx Proxy Manager (NPM)

Der Datenverkehr für `ticket.berkay.local` wird über den Proxy an die Zammad-VM weitergeleitet.

Konfiguration im NPM-Panel:

- **Domain:** ticket.berkay.local
- **Forward Host:** [Zammad-Server-IP]
- **Forward Port:** 80
- **Websockets Support:** Aktiviert (Sehr wichtig für die Echtzeit-Synchronisation in Zammad)

4. Zammad System-Einstellungen

Im Zammad-Webinterface wurden folgende Grundeinstellungen vorgenommen:

- **FQDN (Systemadresse):** Wurde auf `ticket.berkay.local` geändert.
- **Sprache (Locale):** Deutsch.
- **Branding:** Der Name der Organisation wurde auf “Berkay IT Support” gesetzt.

5. Fehlerbehebung (Troubleshooting)

Während der Installation traten einige Probleme auf, die erfolgreich gelöst wurden:

- **Fehler 1: “Domain Not Found” (nslookup)**
  - **Ursache:** Der Windows-Client benutzte den falschen DNS-Server.
  - **Lösung:** Die DNS-Adresse am Windows-Client und in Linux wurde manuell auf den eigenen DNS-Server geändert.
- **Fehler 2: “Nicht Erreichbar” (Verbindung abgelehnt)**
  - **Ursache:** Die UFW-Firewall auf dem Debian-Host blockierte den Verkehr.
  - **Lösung:** Die benötigten Ports (80, 443 und 81) wurden in der Firewall freigegeben.

6. System-Sicherung (Snapshot)

Nach der erfolgreichen Einrichtung und Prüfung wurde ein Backup-Snapshot in Proxmox erstellt, um den aktuellen Funktionsstand zu sichern.

From:
http://wiki.berkayhasip.com/ - **BerkayWiki**

Permanent link:
http://wiki.berkayhasip.com/doku.php?id=project:local:zammad

Last update: **2026/03/18 14:05**