



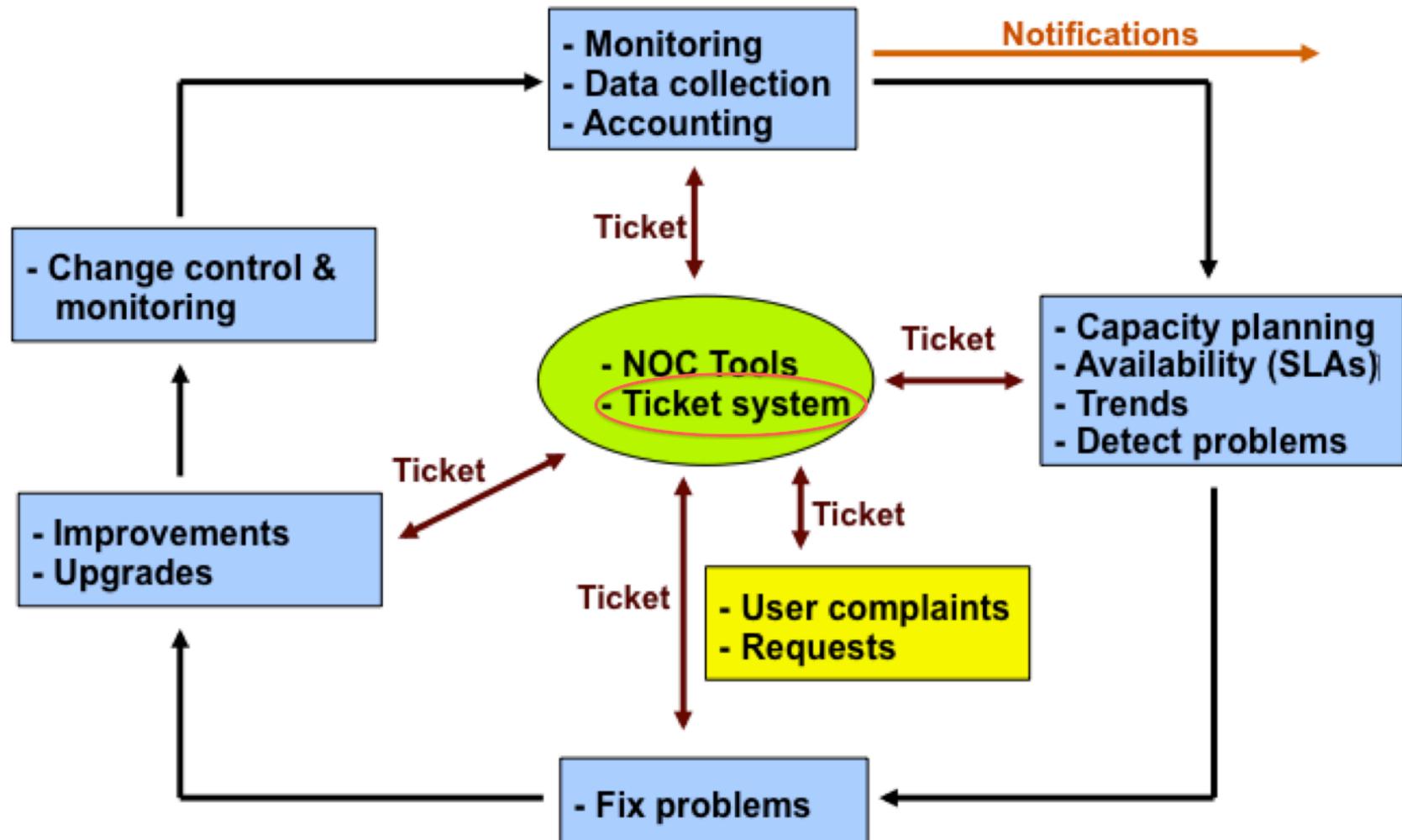
Gestion et Surveillance de Réseau

Systemes de tickets avec RT



These materials are licensed under the Creative Commons *Attribution-Noncommercial 3.0 Unported* license
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>)

Pourquoi des systèmes de tickets ?



Systemes de tickets

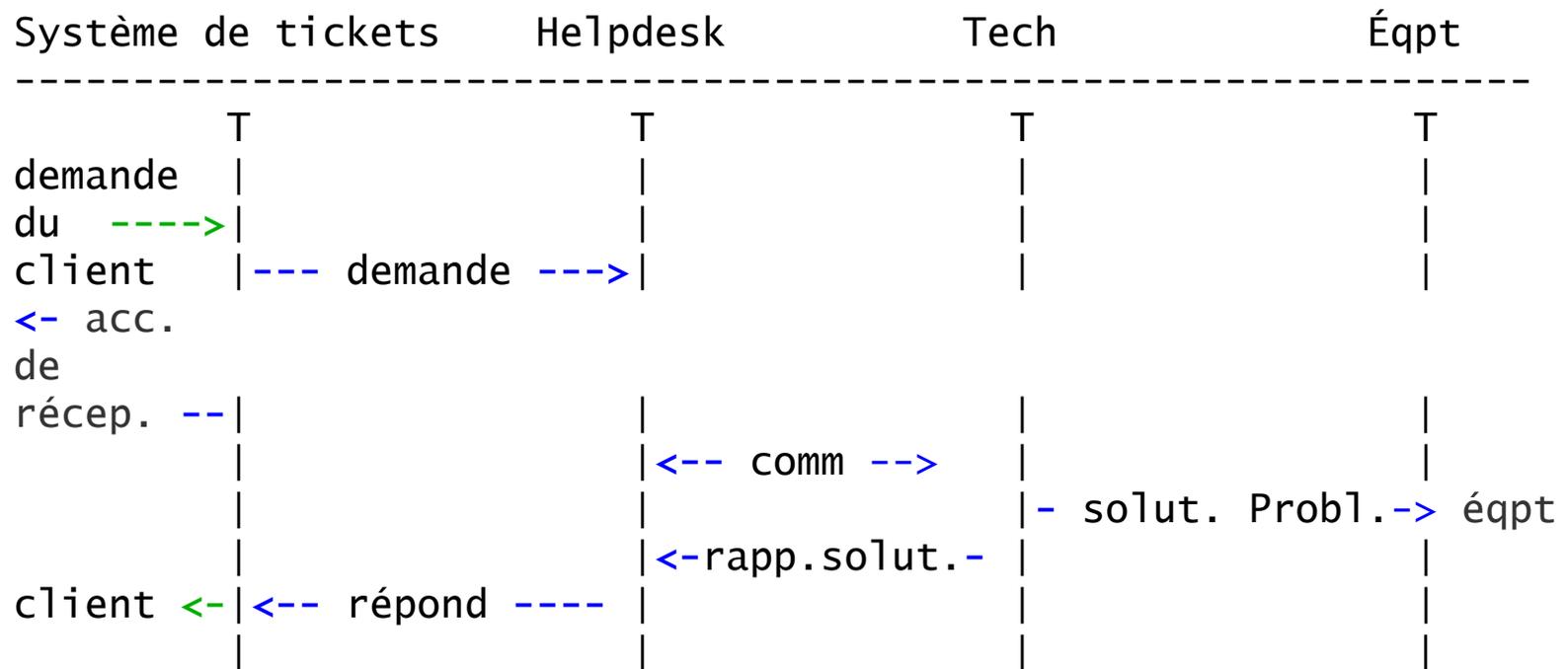
- Pourquoi sont-ils importants ?
 - Suivi de tous les événements, pannes et problèmes
- Élément central de communication avec le help desk
- Utilisés pour suivre toutes les communications
 - Internes et externes
- Événements ayant une origine externe :
 - Réclamations clients
- Événements ayant une origine interne :
 - Pannes de système (directes ou indirectes)
 - Maintenance planifiée, mises à niveau, etc.

Systemes de tickets (suite)

- Utiliser le système de tickets pour suivre chaque dossier, y compris les communications internes entre techniciens
- Un numéro est attribué à chaque dossier
- Chaque dossier passe par un cycle de vie similaire :
 - *Nouveau*
 - *Ouvert*
 - ...
 - *Résolu*
 - *Fermé*

Systemes de tickets (suite)

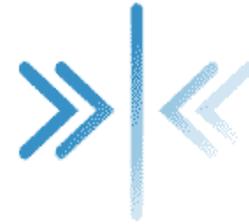
Demande d'aide avec tickets



Request Tracker / Trac

RT

- Très utilisé dans le monde entier.
- Personnalisable en fonction de votre site.
- Un peu difficile à installer et à configurer.
- Gère des opérations de grande envergure.



trac

- Système hybride intégrant un wiki et des fonctionnalités de gestion de projet.
- Système de tickets pas aussi robuste que rt, mais fonctionne bien pour l'interface tickets web.
- Souvent utilisé pour le suivi des projets de groupe.
- Utilisé pour ce cours :

<http://noc.ws.nsrc.org/wiki/>



Autres outils

- **Bugzilla**
<http://www.bugzilla.org/>
- **Cerberus**
<http://www.cerberusweb.com/>
- **eTicket**
<http://www.eticketsupport.com/>
- **itracker**
<http://www.itracker.org/>
- **Jutda Helpdesk**
<http://www.jutdahelpdesk.com/>
- **Mystic**
<http://www.hulihanapplications.com/projects/mystic>
- **OTRS (Open source Ticket Request System)**
<http://otrs.org/>
- **osTicket**
<http://osticket.com/>
- **Simple Ticket**
<http://www.simpleticket.net/>
- **Trouble Ticket Express**
<http://www.troubleticketexpress.com/open-source-software.html>



RT : Request Tracker

<http://bestpractical.com/rt/>

A quoi cela ressemble...

The screenshot shows the RT web interface in a Mozilla Firefox browser window. The page title is "RT at a glance - Mozilla Firefox (Build 2008061004)". The browser address bar shows "RT for example.com". The user is logged in as "root" and can access "Preferences" or "Logout".

The main content area is titled "RT at a glance" and features a navigation menu on the left with options: Home, Simple Search, Tickets, Tools, Configuration, Preferences, and Approval.

The dashboard includes several widgets:

- 10 highest priority tickets I own:** A table with columns #, Subject, Priority, Queue, and Status. It lists two tickets: "Office has run out of coffee" (Priority 0, Queue General, Status pending 1 other ticket) and "order more coffee" (Priority 0, Queue General, Status pending 1 other ticket).
- 10 newest unowned tickets:** A table with columns #, Subject, Queue, Status, and Created. It lists one ticket: "Obtain Series-C funding" (Queue General, Status new, Created 16 min ago, with a "Take" button).
- Bookmarked Tickets:** A table with columns #, Subject, Priority, Queue, and Status. It lists one ticket: "Office has run out of coffee" (Priority 0, Queue General, Status pending 1 other ticket, with a star icon).
- Quick ticket creation:** A form with fields for Subject, Queue (set to General), Owner (set to root), and Content, with a "Create" button.
- Reminders:** A section with an "Edit" button.
- Quick search:** A table with columns Queue, new, open, and stalled. It shows "General" with 3 new, 0 open, and 0 stalled tickets.
- Dashboards:** A table with columns Name and Subscription. It shows "SLA Performance" with a "daily at 06:00" subscription.
- Refresh:** A section with a "Don't refresh this page." dropdown menu and a "Go!" button.

Systemes de gestion de tickets

- Pourquoi utilisons-nous le terme "ticket" ?
- Afin de résoudre un problème...
 - Qui est le demandeur et quelle est la tâche ?
 - Qui va se charger de cette tâche ?
 - Quand la demande a-t-elle été formulée et quand a-t-elle été satisfaite ?
 - Combien de temps a-t-il fallu (facturation, heures) ?
 - Que reste-t-il à faire ?
 - Tout est résumé et présenté de manière simple et intuitive.

Applications

- Support utilisateur
- Gestion des problèmes de sécurité
- Suivi des problèmes / gestion des incidents

Principales fonctionnalités

- Plusieurs interfaces
 - Web, CLI, e-mail, etc.
- Multi-utilisateur
 - Différents niveaux : admin, utilisateur général, invité
- Authentification et autorisation
- Historique des événements
- Gestion des dépendances
- Notifications

Composantes

- Enregistrement d'un événement (c.-à-d., création de tickets)
- Désignation d'un propriétaire
- Désignation des parties intéressées
- Gestion de l'historique des changements
- Communication de chaque changement aux parties intéressées
- Déclenchement des activités en fonction du statut ou du degré de priorité

Scénario de support type

- Important trafic d'e-mails demandant de l'aide, demandes de services, etc.
- Archivage sous forme de texte, sans classement
- Très difficile à identifier le statut actuel ou l'historique du problème.
- Parfois, les problèmes ont été oubliés ou jamais résolus.

RT : Avantages

- Open source et gratuit
- Très utilisé et éprouvé
- Développement très actif
- Flexible
- Interface Web ou pilotage par e-mail
- Base de données principale (MySQL, PostgreSQL, Oracle, SQLite)

RT : Inconvénients

- Un peu difficile à installer la première fois...
- Outil puissant, il vous faudra quelque temps pour apprendre comment il fonctionne.
 - La plupart des distributions ont des paquets facilitant l'installation :
 - Red Hat, Fedora, SuSE, Debian, Ubuntu, FreeBSD, etc.

Classement des problèmes : files d'attente

RT vous permet de créer des files d'attente afin que les problèmes soient classés par type :

- **Services** : DNS, adresses IP, Radius, LDAP
- **Connectivité** : Problèmes des infrastructures de communication
- **Sécurité** : Attaques, scans, abus, etc.
- **Systemes** : Comptes de messagerie, mots de passe, etc.
- Aide générale

Configuration des serveurs Web

Deux options

- Hôte virtuel

<http://rt.host.fqdn>

- Sous-répertoire

<http://host.fqdn/rt/>

Utilisateur root ("*root*")

- Change le mot de passe par défaut lors de la première connexion ("*password*")
- Affecte la messagerie complète du compte *root*
root@host.fqdn
- Affecte tous les droits d'utilisateur :
Global -> Droits d'utilisateur

Création d'utilisateur

- Créez un identifiant utilisateur pour chaque membre de votre équipe.
- Attribuez des privilèges à chaque utilisateur.

Création de groupes

Créez des groupes d'utilisateurs :

- Administrer les privilèges par groupe est plus efficace que de le faire pour chaque utilisateur.

Création de files d'attente

Créez des files d'attente pour les catégories de problèmes

- par exemple
 - sécurité
 - comptes
 - connectivité
- Affectez des utilisateurs à chaque file d'attente
 - File différente pour AdminCC et CC
- N'oubliez pas de créer des *alias* de messagerie pour chaque file d'attente

rt-mailgate

Une composante essentielle de RT. La fonction rt-mailgate nous permet de :

- Définir des utilisateurs virtuels sur le serveur RT qui correspondent à des files d'attente de tickets dans RT.
- D'autoriser un logiciel tiers (Nagios, Cacti, Smokeping, etc.) à générer automatiquement des tickets dans les files d'attente spécifiées par e-mail.
- Fournir une interface simple à travers laquelle les utilisateurs finaux peuvent communiquer avec votre organisation support via RT

Scripts (actions)

Pour chaque file d'attente, créez des actions automatiques

- Il existe un groupe de scripts s'appliquant à toutes les files d'attente.
 - Possibilité de personnaliser par file d'attente ou de façon globale
 - Les "*scripts*" sont des "bouts de code Perl"

Extensions

Vous pouvez étendre les fonctionnalités de RT.

Par exemple :

- Envoyez chaque jour des e-mails pour rappeler aux utilisateurs les tickets qui n'ont pas été "pris"
- Envoyez chaque jour des e-mails à chaque utilisateur afin de leur rappeler leurs tickets en attente.
- Incrémentez périodiquement la priorité des tickets
- Vous pouvez exécuter des commandes par e-mail

<http://wiki.bestpractical.com/index.cgi?Extensions>

Références

- Site Web *Best Practical*
<http://bestpractical.com/rt>
- *RT Essentials*. Dave Rolsky et al. O'Reilly Media, Inc.
- Contributions RT :
<http://requesttracker.wikia.com/wiki/Contributions>

