



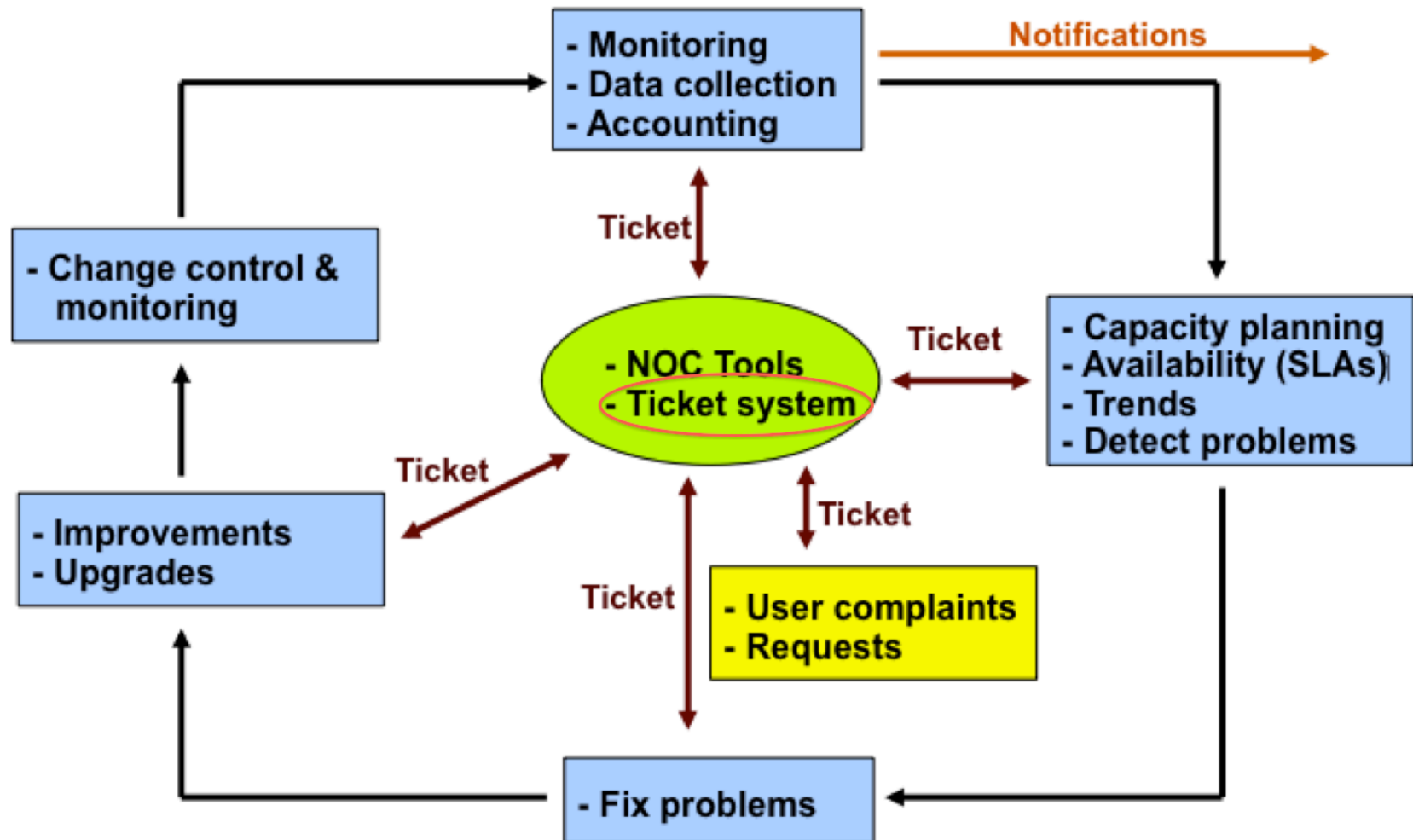
## Gestión de Red

# Manejo de Incidencias con RT



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

# Para qué un sistema de incidencias?



# Sistemas de Incidencias

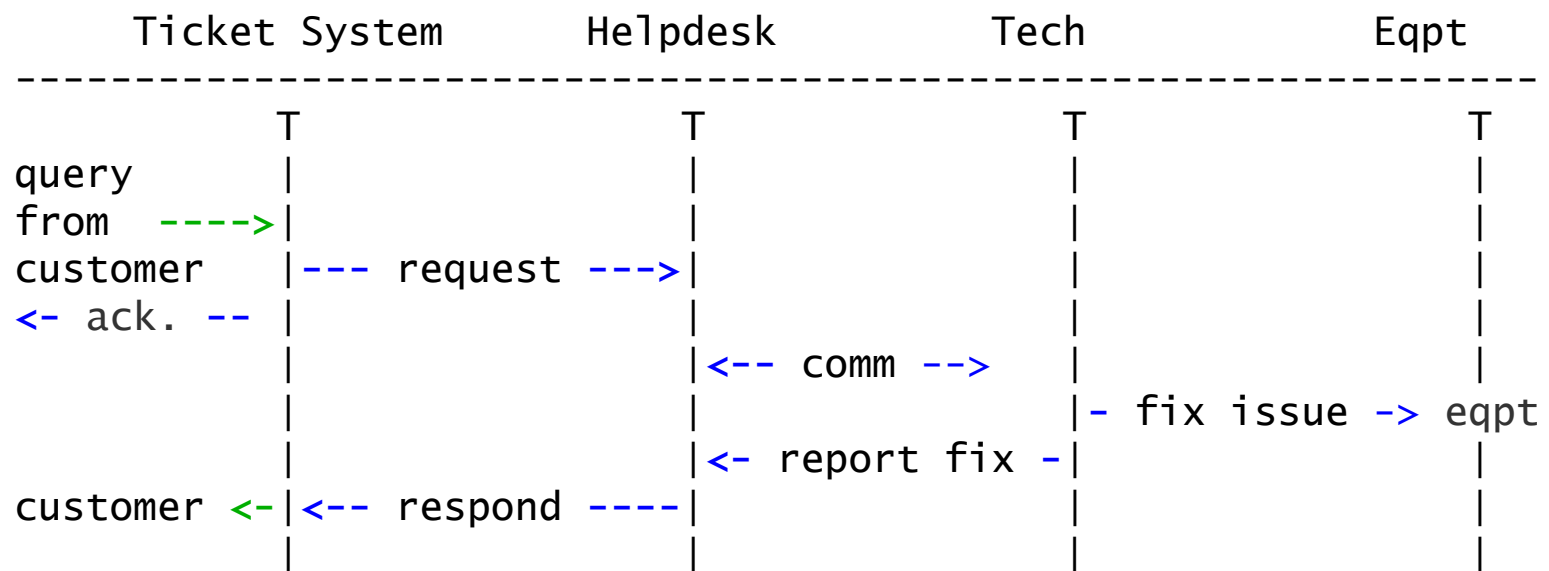
- Por qué son importantes?
  - Seguir todos los eventos, fallos y problemas
- Punto de enfoque del grupo de soporte técnico
- Usados para seguir todas las comunicaciones
  - Internas y externas
- Eventos originados desde fuera
  - Quejas de usuarios/clientes
- Eventos internos:
  - Fallos de sistemas
  - Mantenimientos programados, bajas por actualizaciones, etc.

# Sistemas de incidencias

- A cada caso se le asigna un número
- Cada caso sigue un ciclo de vida similar:
  - *Nuevo*
  - *Abierto*
  - ...
  - *Resuelto*
  - *Cerrado*

# Sistemas de incidencias

## Proceso de ticket



# Request Tracker / Trac

## RT

- Muy popular mundialmente
- Puede ajustarse a su organización.
- Algo difícil de instalar y configurar.
- Maneja grandes volúmenes de operación



## trac

- Un sistema híbrido que incluye wiki y manejo de proyectos.
- Sistema de incidencias inferior a RT, pero funciona bien sobre interfaz web exclusivamente.
- Usado para este curso:  
<http://noc.ws.nsrc.org/wiki/>



# Otros...

- **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/>



# Cómo se ve?\*

RT at a glance - Mozilla Firefox (Build 2008061004)

RT for example.com

Logged in as root | Preferences | Logout

**RT at a glance** [New ticket in](#) [General](#)  [Search](#)

**Home**  
Simple Search  
Tickets  
Tools  
Configuration  
Preferences  
Approval

**10 highest priority tickets I own** [Edit](#)

#	Subject	Priority	Queue	Status
1	Office has run out of coffee	0	General	(pending 1 other ticket)
2	order more coffee	0	General	(pending 1 other ticket)

**10 newest unowned tickets** [Edit](#)

#	Subject	Queue	Status	Created	Take
3	Obtain Series-C funding	General	new	16 min ago	<a href="#">Take</a>

**Bookmarked Tickets** [Edit](#)

#	Subject	Priority	Queue	Status
1	Office has run out of coffee	0	General	(pending 1 other ticket) ★

**Quick ticket creation**

Subject:

Queue: [General](#) Owner: [root](#)

Content:

[Create](#)

**Reminders** [Edit](#)

**Quick search** [Edit](#)

Queue	new	open	stalled
General	3	0	0

**Dashboards** [Edit](#)

Name	Subscription
SLA Performance	daily at 06:00

**Refresh**

Don't refresh this page. [Go!](#)

\*Version 3.8

# Sistemas de incidencias

- Por qué usamos el término “ticket”?
- Para resolver un problema...
  - Quién quiere qué?
  - Quién se va a ocupar de eso?
  - Quién le atendió? Cuándo se resolvió?
  - Cuánto tiempo tomó (facturación/horas)?
  - Qué falta por hacer?
  - Todo está organizado y presentado
  - de forma útil



# Aplicaciones

- Soporte a usuarios
- Manejo de problemas de seguridad

# Funcionalidad esencial

- Varias interfaces
  - Web, CLI, e-mail, etc.
- Multiusuario
  - Diferentes niveles: admin, general user, guest
- Autenticación y autorización
- Historia de un evento
- Puede manejar dependencias
- Notificaciones

# Componentes

- Registrar un evento (ej, crear ticket)
- Asignar un encargado (owner)
- Asignar partes interesadas
- Mantener un historial de cambios
- Informar a las partes interesadas de cada cambio
- Iniciar actividades basado en el estatus o en las prioridades

# Escenario típico de soporte

- Mucho tráfico de e-mail, pidiendo ayuda, etc.
- Archivado en texto sin clasificación
- Muy difícil determinar el estado actual, o la historia del problema
- A veces los problemas se olvidan o nunca se resuelven

# Problemas críticos

Home Tickets Tools Logged in as jesse RT for example.com BEST PRACTICAL

RT at a glance

New ticket in General Search...

10 highest priority tickets I own

#	Subject	Priority	Queue	Status
1	Office has run out of coffee!	0	Office	(pending 1 other ticket)
2	Order more coffee	0	Office	(pending 2 other tickets)

10 newest unowned tickets

#	Subject	Queue	Status	Created	Take
3	Obtain Series-C funding	General	new	52 sec ago	

Bookmarked Tickets

#	Subject	Priority	Queue	Status
4	Evaluate responses to RFP for coffee roasts	0	General	new

Quick ticket creation

Subject:

Queue:  Owner:

Requestors:

Content:

Create

Home Tickets Tools Logged in as jesse RT for example.com BEST PRACTICAL

Create a new ticket

New ticket in General Search...

Basics Details

Create a new ticket

Requestors:

Cc:

Admin Cc:

Subject:

Describe the issue below:

The worst has happened.

There is no coffee to be found anywhere in the office.

Productivity is at an all-time low!

Attach:  Browse... Add More Files

Create

Basics

Queue:

Status:

Owner:

Operating System:

Filterfresh

Linux

Mac OS X

## RT: Ventajas

- Software libre y gratis
- Muy popular y muy probado
- Desarrollo muy activo
- Flexible
- Interfaz web o control via e-mail
- Base de datos (MySQL, Postgresql, Oracle, SQLite)



# RT: Desventajas

- Un poco complicado de instalar
  - Muchas distribuciones tienen paquetes que lo hacen más sencillo
    - Red Hat, Fedora, SuSE, Debian, Ubuntu, FreeBSD, etc.
- Es muy poderoso, así que tendrá que pasar algún tiempo aprendiendo cómo funciona.

## Clasificación de problemas: *Colas (queues)*



- **Services:** DNS, IP addresses, Radius, LDAP
- **Security:** Attacks, scans, abuse, etc.
- **Systems:** Email accounts, passwords, etc
- **Networking:** Network Services Group
- **Help Desk:** Those who deal with end-users

# Configuración del servidor web

## Dos opciones

- Virtualhost

<http://rt.host.fqdn>

- Sub-directorio

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

## Usuario '*root*'

- Cambie el password por defecto ('password')
- Configure el e-mail completo para la cuenta root  
[root@host.fqdn](mailto:root@host.fqdn)
- Asignar permisos a usuarios:  
Global -> User Rights

# Creación de usuarios

- Crear una cuenta para cada individuo en el grupo de soporte.
- Asignar privilegios a cada usuario.

# Creación de grupos

## **Crear grupos de usuarios:**

- Administrar privilegios por grupo es más fácil que hacerlo individualmente

# Crear Colas

## **Crear colas (queues) para clasificar los tickets en categorías**

- Por ejemplo
  - seguridad
  - cuentas
  - conectividad
- Asignar usuarios a cada cola
  - Diferencia entre AdminCC y CC
- No olvide crear alias de e-mail para cada cola

# rt-mailgate

Un componente esencial de RT. Nos permite:

- Definir usuarios virtuales en el servidor que corresponden a cada cola en RT.
- Permitir que otros programas (Nagios, Cacti, Smokeping, etc) puedan generar tickets automáticamente en colas específicas via e-mail
- Proveer una interfaz simple a través de la cual los usuarios finales puedan comunicarse con su grupo de soporte via RT

# Scripts (acciones)

## Para cada cola, puede crear acciones específicas

- Hay un grupo de acciones que aplican a todas las colas
  - Es posible customizar por cola o globalmente
  - Los “scripts” son “programitas en Perl”
  - Ver capítulo 6 del libro de O'Reilly “*RT Essentials*”
  - Detalles sobre los “scripts”  
<http://requesttracker.wikia.com/wiki/Script>



# Extensiones

RT se puede extender. Por ej:

- Enviar e-mails diarios recordando a los usuarios cuáles tickets no se han “tomado”
- Recordar a los usuarios cuáles tickets tienen pendientes
- Periódicamente incrementar la prioridad de un ticket
- Ejecutar comandos via e-mail

## Referencias útiles:

- <http://requesttracker.wikia.com/wiki/Extensions>
- <http://bestpractical.com/rt/extensions.html>

# Referencias

- Sitio web de *Best Practical*  
<http://bestpractical.com/rt>
- *RT Essentials*. Dave Rolsky et al. O'Reilly Media, Inc.
- Contribuciones a RT:  
<http://requesttracker.wikia.com/wiki/Contributions>
- Extensiones  
<http://requesttracker.wikia.com/wiki/Extensions>  
<http://bestpractical.com/rt/extensions.html>
- Scripts  
<http://requesttracker.wikia.com/wiki/Scrip>  
<http://requesttracker.wikia.com/wiki/ScripAction>

