

Gestión de Redes

Instalación y Configuración de Request Tracker (RT)

Notes:

- Los comandos precedidos por "\$" implican que debe ejecutar el comando como usuario genérico - no como root
- Los comandos precedidos por "#" implican que debería estar trabajando como usuario root.
- Los comandos con inicios de línea más específicos como "RTR-GW>" o "mysql>" indican que debe ejecutar los comandos en un equipo remoto, o dentro de otro programa

Ejercicios

Ingresa en su PC como el usuario sysadm

Ejercicio 1

Instale los paquetes necesarios para RT. Ya debería tener mysql-server, pero lo vamos a instalar por si acaso. Esto no creará ningún problema.

```
# apt-get install rt3.8-apache2 rt3.8-clients \
rt3.8-db-mysql request-tracker3.8 mutt
```

Responda "Yes" cuando se le pregunte si quiere instalar los paquetes.

Ahora verá una serie de pantallas. Responda como sigue:

Name for this Request Tracker (RT) instance:

Borre lo que viene por defecto y escriba "netmgmt", luego "Ok", y presione ENTER para continuar.

Handle RT_SiteConfig.pm permissions?

Diga "Yes" y presione ENTER

Password for the database's administrative user:

Escriba la clave de "root" de MySQL. Esta clave se introdujo anteriormente en el taller (probablemente cuando instaló Cacti). Si no la recuerda, o si no está escrita al frente del salón, pregunte a un instructor

MySQL application password for request-tracker3.8:

Puede ingresar cualquier clave que desee. Esta clave la usará RT para conectarse a MySQL. Por lo general, no necesita recordar esta clave. Elija algo que no pueda adivinarse fácilmente (ej, no use "rt", "requesttracker", "1234", etc).

Password confirmation:

Ingresa la misma clave del paso anterior.

Initial root password for RT system:

Use la clave que asignó al usuario root de MySQL.

Ahora verá gran cantidad de información en la pantalla a medida que se realiza la instalación de RT. Es un paquete grande.

Al terminar lo anterior, ya tendrá instalado el Request Tracker 3.8. Para poder ingresar a RT por medio del servidor web Apache, necesita hacer otro pequeño cambio:

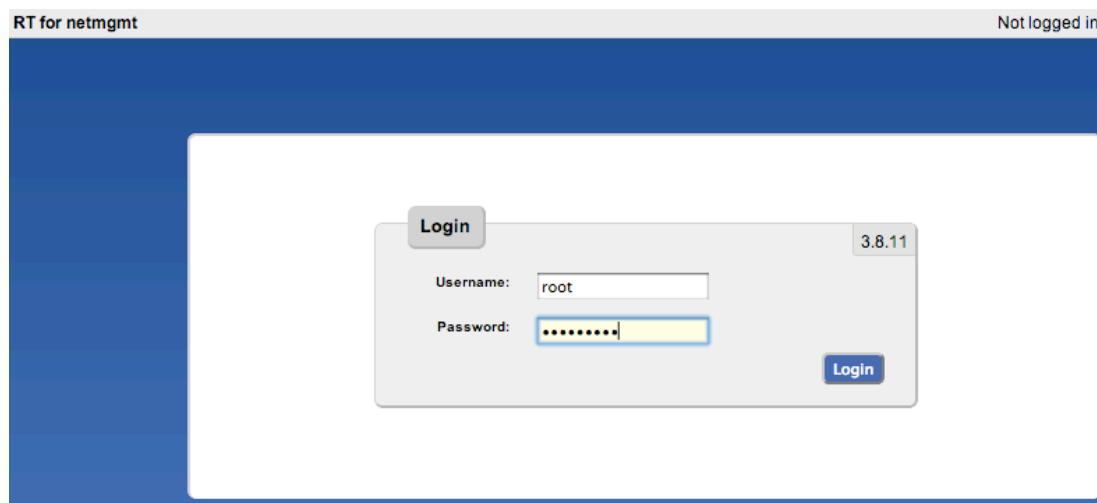
```
$ cd /etc/apache2/conf.d
$ sudo ln -s /etc/request-tracker3.8/apache2-speedycgi.conf .
$ sudo service apache2 reload
```

Ejercicio 2

Ingrese en RT como el usuario root

Abra un navegador y vaya a la siguiente dirección (sustituya N por su número de máquina)

<http://pcN.ws.nsrc.org/rt/>



Ingrese las credenciales de “root” en RT:

Username: root
Password: <LO QUE USÓ EN LA INSTALACIÓN>

Ejercicio 3

Configuración de RT: Crear un usuario

Ahora que ya ha ingresado a RT, puede crear un usuario para realizar el resto de los ejercicios.

En el menú de la izquierda, vaya a **Configuration -> Users** y luego oprima **Create** en la esquina superior izquierda.

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

- Home
- Simple Search
- Tickets
- Tools
- Configuration
- Users**
- Groups

Select a user
New ticket in
General
Search...

Select
Create

Privileged users

Select a user:

Se le presentará el siguiente diálogo. Rellene los campos, y asegúrese de marcar "Let this user be granted rights"

Identity

Username: (required)

Email:

Real Name:

Nickname:

Unix login:

Language: -

Extra info:

Location

Organization:

Address1:

Address2:

City:

State:

Zip:

Country:

Access control

☒ Let this user access RT

☒ Let this user be granted rights (Privileged) ←

root's current password:

New password:

Retype Password:

Phone numbers

Home:

Work:

Mobile:

Pager:

Custom Fields

Use el mismo password de "sysadm" que usa en clase. **Asegúrese de marcar "Let this user be granted rights"**. Luego desplácese al final de la página y oprima **Create**. Verá lo siguiente:

Modify the user sysadm
New ticket in
General
Search...

Basics · GnuPG · History · Memberships · RT at a glance

Results

- User created
- Password set

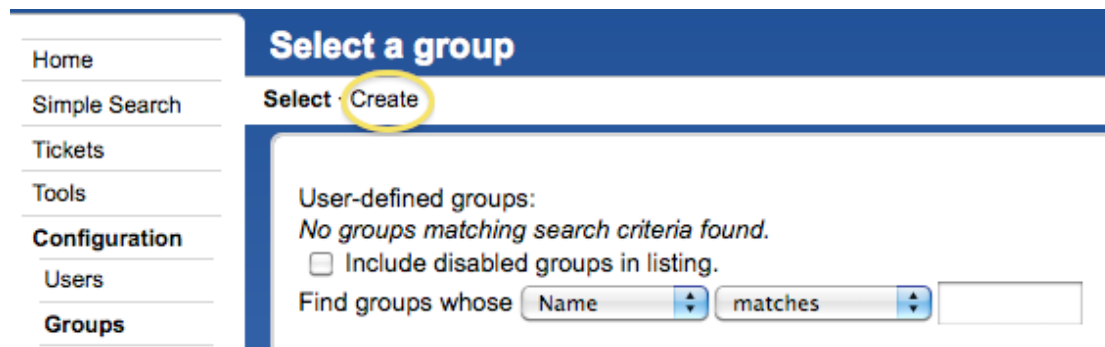
Identity

Location

Ejercicio 4

Configuración de RT: Crear un grupo

- Vaya a **Configuration -> Groups**
- Oprima **Create** (menú superior)



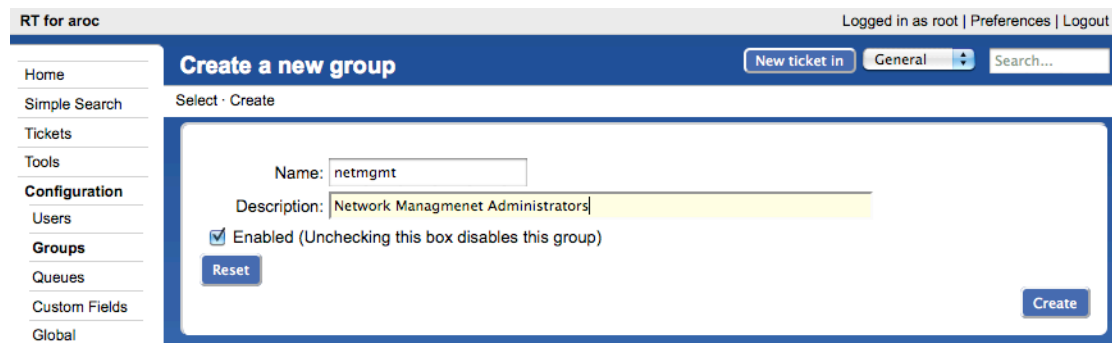
Home
Simple Search
Tickets
Tools
Configuration
Users
Groups

Select a group

Select · **Create**

User-defined groups:
No groups matching search criteria found.
☐ Include disabled groups in listing.
Find groups whose matches

- Rellene: "**netmgmt**", and y escriba una descripción, luego oprima "**Create**"



RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

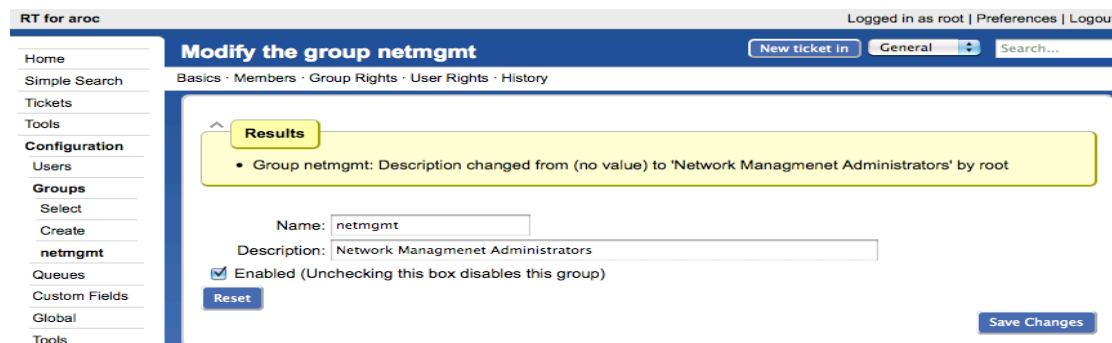
Create a new group

New ticket in General Search...

Select · Create

Name:
Description:
☒ Enabled (Unchecking this box disables this group)

- Verá lo siguiente:



RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Modify the group netmgmt

New ticket in General Search...

Basics · Members · Group Rights · User Rights · History

Results

- Group netmgmt: Description changed from (no value) to 'Network Managemet Administrators' by root

Name:
Description:
☒ Enabled (Unchecking this box disables this group)

- Oprima **Members** (menú superior)

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

- Home
- Simple Search
- Tickets
- Tools
- Configuration
- Users
- Groups**
- Select
- Create
- netmgmt

Modify the group netmgmt
New ticket in General Search...

Basics Members Group Rights · User Rights · History

Name:
Description:
☒ Enabled (Unchecking this box disables this group)

- En la lista "Add members" (derecha), Seleccione el usuario que creó en el paso 3. Este es el usuario "sysadmin", con la descripción "System Admin". Oprima **Modify Members**.

RT/Admin/Edit the group netmgmt New ticket in General Search...

Basics · **Members** · Group Rights · User Rights · History

Editing membership for group netmgmt

Current members

(No members)

Add members

Users

Enoch Root
System Admin

Groups

(Check box to delete)

Modify Members

Verá esto:

Results

- Member added: sysadm

Exercise 5

Configuración de RT: Crear una cola

- Vaya a **Configuration -> Queues**
- Luego oprima **Create**

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Home Simple Search Tickets Tools Configuration Users Groups **Queues** Custom Fields Global Tools Preferences Approval

Admin queues

New ticket in General Search...

Select **Create**

Enabled Queues

Select a queue:

#	Name	Description	Address	Priority	DefaultDueln	
1	General	The default queue	-/-	0-0	0	Enabled

☐ Include disabled queues in listing.

Go!

- Rellene los campos como sigue:

Queue Name: net
Description: Network Problems
Subject Tag: Request Tracker: NET
Reply Address: net@localhost
Comment Address: net-comment@localhost

RT for netmgmt Logged in as root | Preferences | Logout

Home Simple Search Tickets Tools Configuration Users Groups **Queues** Custom Fields Global Tools Preferences Approval

Create a queue

Select · **Create**

New ticket in General Search...

Queue Name: net
Description: Network Problems
Subject Tag: Request Tracker: NET
Reply Address: net@localhost
Comment Address: net-comment@localhost
Priority starts at: 0 Over time, priority moves toward: 0
Requests should be due in: days.
☐ Sign by default ☐ Encrypt by default
☒ Enabled (Unchecking this box disables this queue)

GnuPG private key(s) for rt@pc5.ws.nsrc.org
No keys for this address

GnuPG private key(s) for rt-comment@pc5.ws.nsrc.org
No keys for this address

Create

1. Oprima **Create**:

Results

- Queue created
- Queue net: Description changed from (no value) to "Network Problems"
- Queue net: CorrespondAddress changed from (no value) to "net@localhost"
- Queue net: CommentAddress changed from (no value) to "net-comment@localhost"
- Queue net: SubjectTag changed to [RT NET]

Ejercicio 6

Configuración de RT: Asignar permisos a nuestro grupo sobre la cola

1. Vaya a **Configuration -> Queues**
2. Vaya a "net" (la cola que acabamos de crear).
3. Oprima "Group Rights" .

RT for netmgmt Logged in as root | Preferences | Logout

Editing Configuration for queue net New ticket in General Search...

Basics · Watchers · Scripts · Templates · Ticket Custom Fields · Transaction Custom Fields · **Group Rights** · User Rights ·

Queue Name: net

Description: Network Problems

Subject Tag: Request Tracker: NET

Reply Address: net@localhost (If left blank, will default to rt@pc5.ws.nsrc.org)

Comment Address: net-comment@localhost (If left blank, will default to rt-comment@pc5.ws.nsrc.org)

Priority starts at: 0 Over time, priority moves toward: 0

Requests should be due in: 0 days.

☐ Sign by default ☐ Encrypt by default

☒ Enabled (Unchecking this box disables this queue)

GnuPG private key(s) for net@localhost

No keys for this address

El siguiente menú es largo y complejo. He aquí lo que tiene que hacer:

En el grupo "Everyone" , en la parte derecha bajo **New Rights** seleccione estos tres elementos. Use la tecla CTRL para seleccionar múltiples elementos:

- **CreateTicket**
- **ReplyToTicket**
- **SeeQueue**
- **ShowTicket**

En el grupo **netmgmt** seleccione todo excepto la opción "no value" – Puede usar la tecla SHIFT para hacer esto. Después oprima **Modify Groups Rights** a la derecha.

System groups

Unprivileged

Current rights

No rights granted.

New rights

StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Privileged

Current rights

(Check box to revoke right)

☐ CommentOnTicket

New rights

StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Everyone

Current rights

(Check box to revoke right)

☐ CreateTicket
☐ ReplyToTicket
☐ SeeQueue
☐ ShowTicket

New rights

StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Y luego, más abajo en la misma página

User defined groups

netmgmt

Current rights

(Check box to revoke right)

☐ AdminQueue
☐ AssignCustomFields
☐ CommentOnTicket
☐ CreateTicket
☐ DeleteTicket
☐ ForwardMessage
☐ ModifyACL
☐ ModifyCustomField
☐ ModifyQueueWatchers
☐ ModifyScripts
☐ ModifyTemplate
☐ ModifyTicket
☐ OwnTicket
☐ ReplyToTicket
☐ SeeCustomField
☐ SeeQueue
☐ ShowACL
☐ ShowOutgoingEmail
☐ ShowScripts
☐ ShowTemplate
☐ ShowTicket
☐ ShowTicketComments
☐ StealTicket
☐ TakeTicket
☐ Watch
☐ WatchAsAdminCc

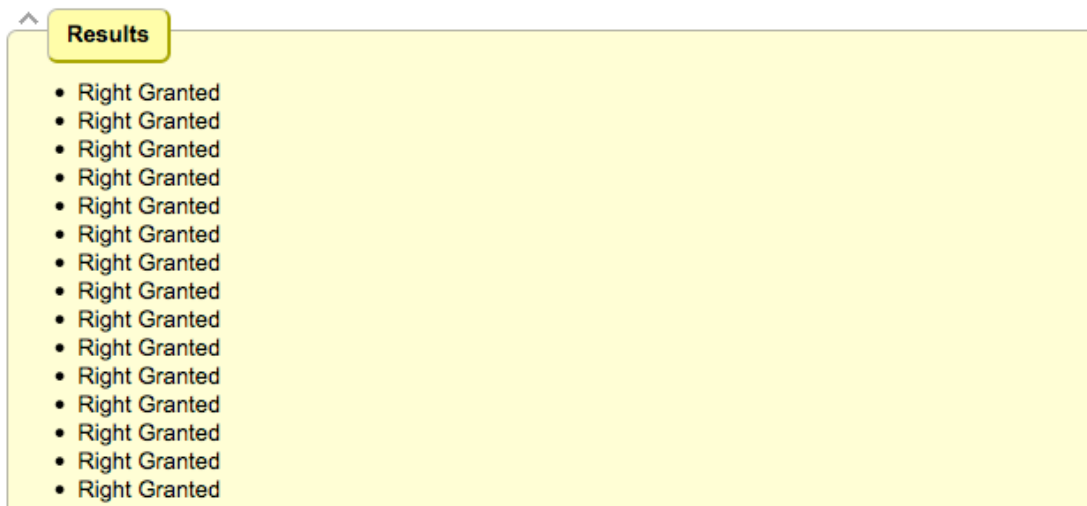
New rights

(no value)

Reset

Modify Group Rights

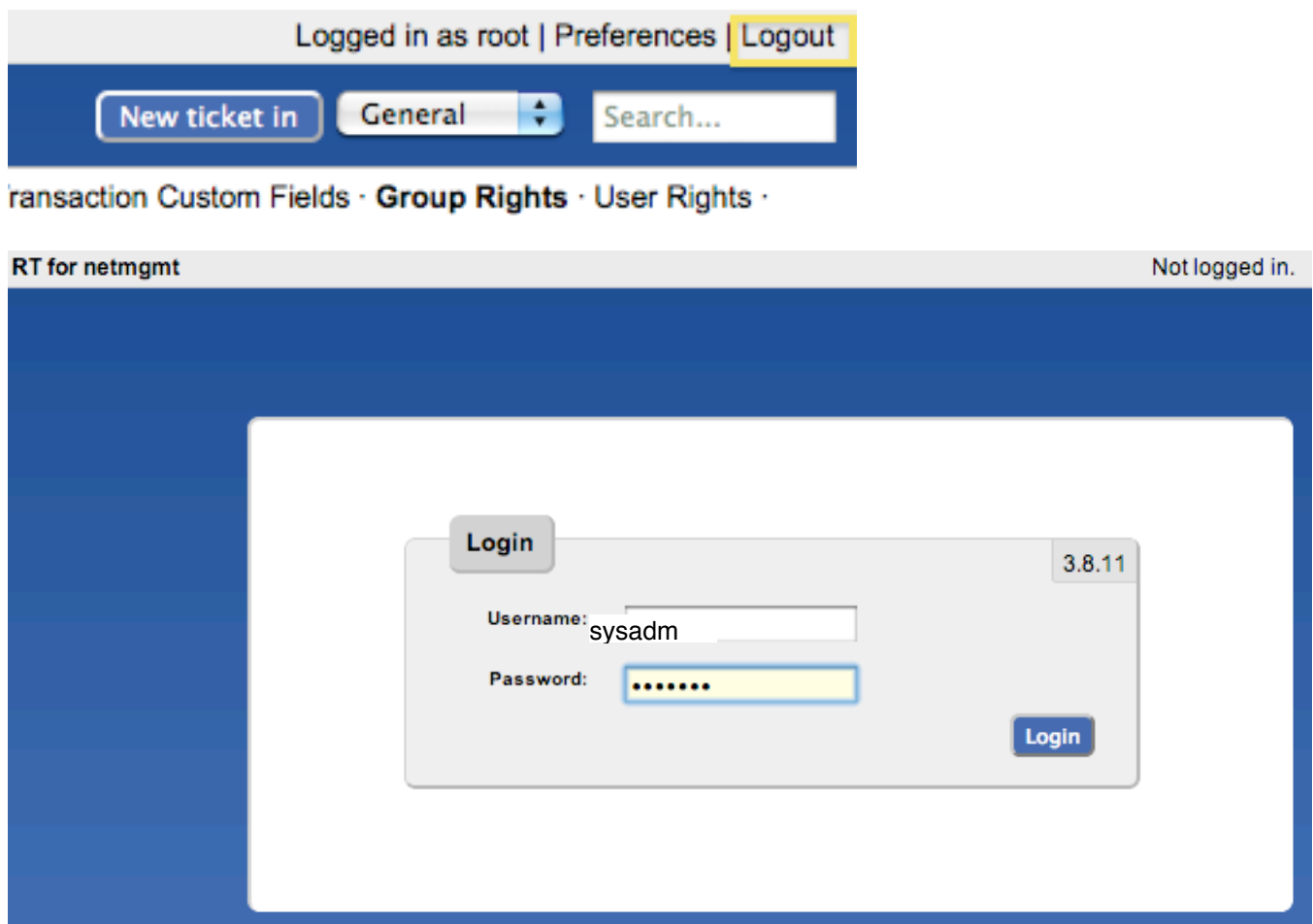
Estos es después de haber seleccionado los elementos. Recuerde oprimir **Modify Group Rights** luego de seleccionar los nuevos permisos. Después de oprimir este botón, verá esta salida:



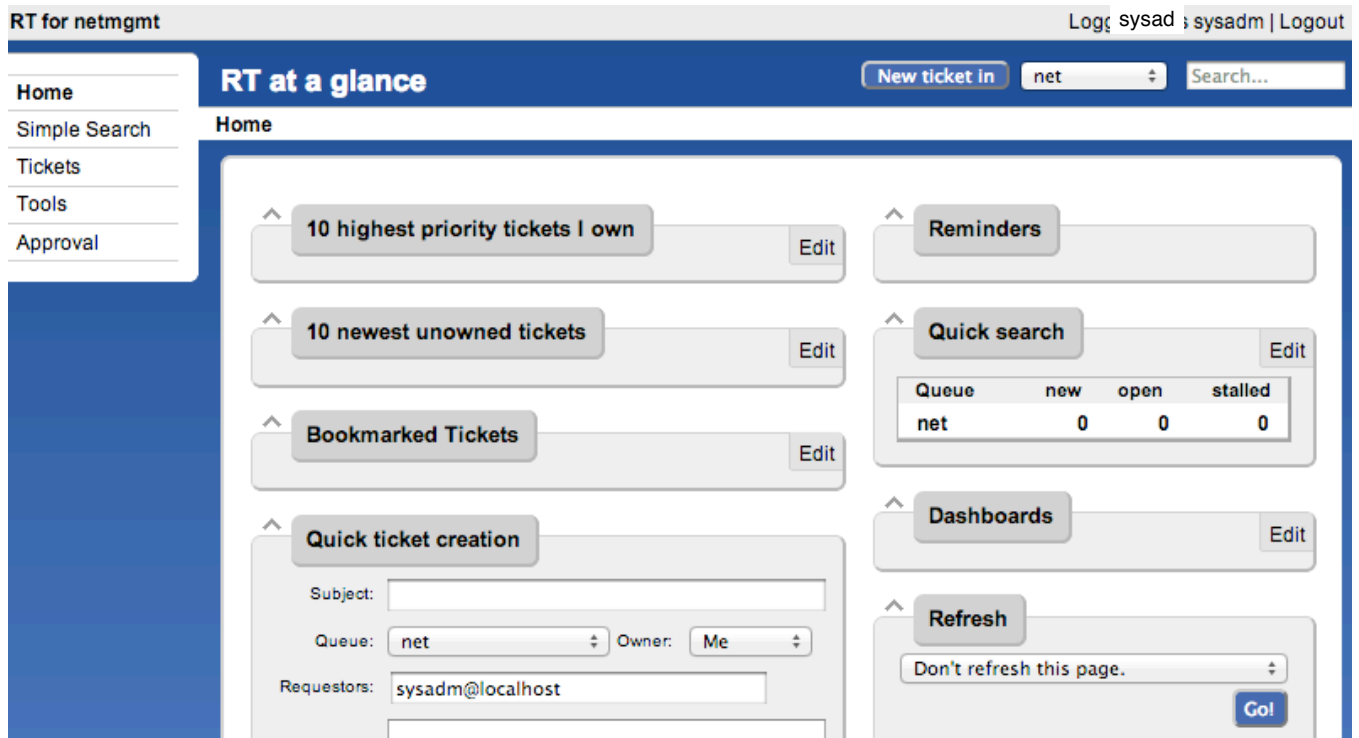
Ejercicio 7

RT Configuration: Log in as sysadm

Salga de RT e ingrese de nuevo con el usuario sysadmin que acaba de crear.



Debería ver lo siguiente



Al llegar a este paso ya habrá terminado de configurar RT apropiadamente para una operación inicial. Ahora debemos configurar el e-mail para poder comunicarnos con la cola “net” en RT.

Ejercicio 8

Configuración de RT: Email

RT funcionará con el MTA (programa de transferencia de e-mail) de su preferencia. En nuestro caso usaremos Postfix configurado como “Internet Site”, o sea, para enviar e-mail localmente y remotamente usando SMTP.

Edite el archivo de aliases

Agregue las dos líneas siguientes al final de archivo (copie y pegue!):

```
net-comment: "|/usr/bin/rt-mailgate --queue net --action comment --url http://localhost/rt/"
net:        "|/usr/bin/rt-mailgate --queue net --action correspond --url http://localhost/rt/"
```

Grabe y salga. Ahora ejecute lo siguiente para activar los cambios

```
$ sudo newaliases
```

Ejercicio 9

Configuración de RT: Crear Email y Tickets

Vamos a enviar un e-mail a la cola “net” de RT. Debe hacer esto como el usuario sysadmin (no root):

Si es root:

```
# su - sysadm  
$ echo "Problema con mi enrutador" | mail -s "Problema Enrutador" net@localhost
```

Ahora revise si ha recibido correo:

```
$ mutt
```

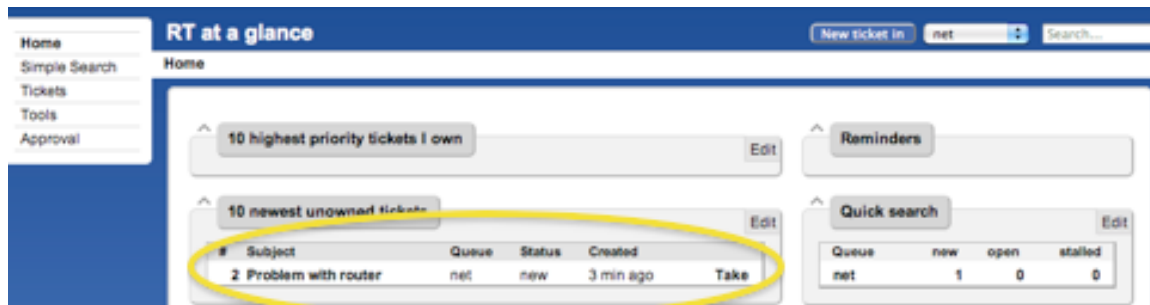
Debería ver un e-mail de RT reconociendo que se ha creado un ticket. Si por alguna razón no recibe el e-mail, intente con los siguientes pasos, y luego envíe el e-mail de nuevo:

```
$ sudo touch /var/mail/sysadm  
$ sudo chown sysadm:mail /var/mail/sysadm
```

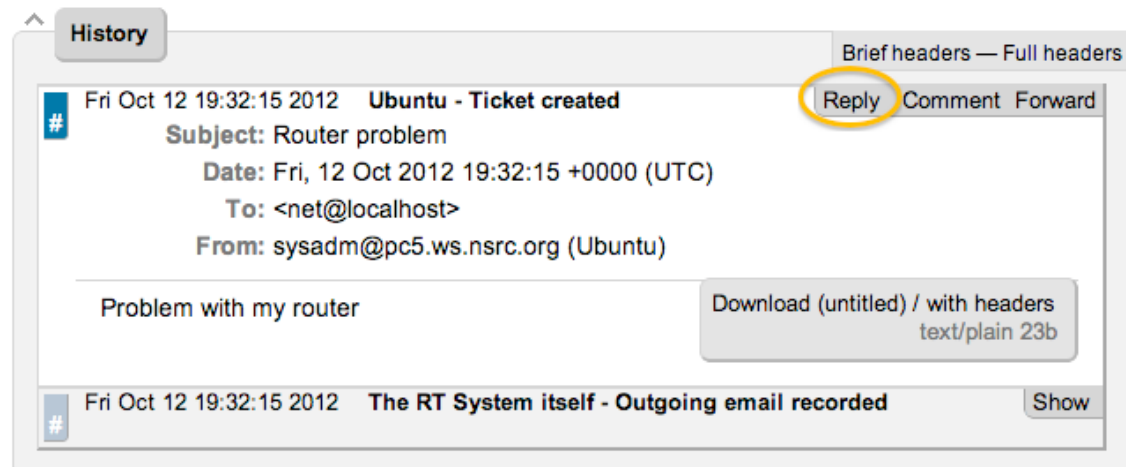
Exercise 10

Configuración de RT: Ver, Responder, Resolver y Reabrir tickets

Vuelva a su navegador donde está ingresado como sysadm y oprima sobre el ticket en la página principal:




Verá información sobre el ticket. Baje hasta el fondo de la página. Aquí puede responder (**Reply**) al ticket:



Escriba una respuesta, cambie el status del ticket a **Resolved** (menú de selección en la esquina superior derecha), y luego oprima **Update Ticket** (al fondo)

Update ticket #1 (Router problem) [New ticket in](#) [net](#)

[Display](#) · [History](#) · [Basics](#) · [Dates](#) · [People](#) · [Links](#) · [Reminders](#) · [Jumbo](#)

[Open](#) · [Take](#) ... [Comment](#) · [Reply](#) · [Forward](#) · [Resolve](#) · 

Status: **resolved** Owner: **Nobody in particular (Unchanged)** Worked: **Minutes**

Update Type: **Reply to requestors**

Subject: **Router problem**

One-time Cc:

One-time Bcc:

Attach: [Choose File](#) No file chosen [Add More Files](#)

Sign ☐ using Queue's key Encrypt ☐

Message:

On Fri Oct 12 19:32:15 2012, sysadm@pc5.ws.nsrc.org wrote:
> Problem with my router

It's fixed!

Your friendly network administrator.

[Update Ticket](#)

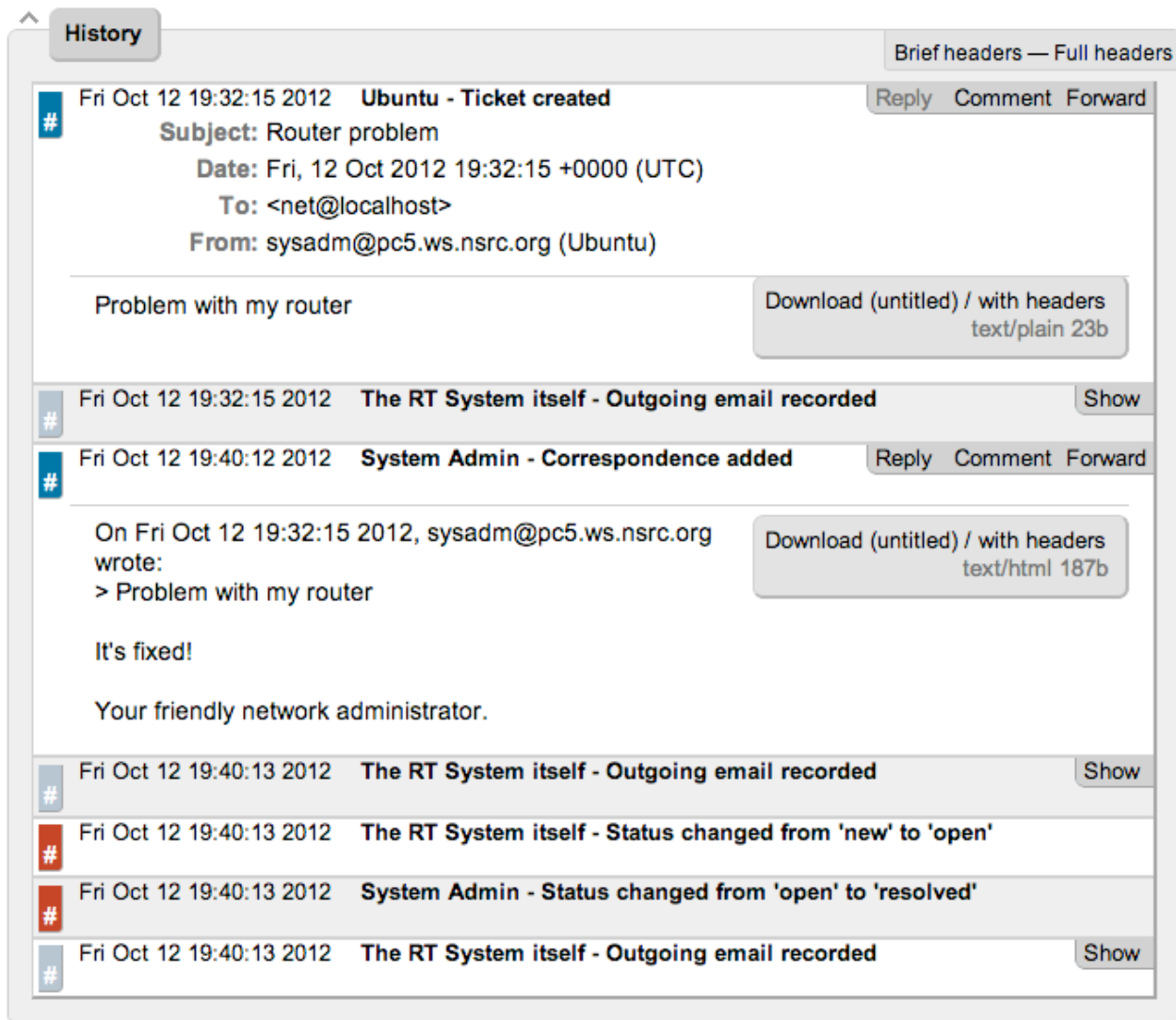
Verá lo siguiente:

Results

- Message recorded
- Ticket 1: Status changed from 'open' to 'resolved'

Ahora el ticket estará “resuelto”, pero puede reabrirlo por medio de la interfaz web en cualquier momento, o si el que reportó el ticket originalmente (sysadmin en este caso) responde al mensaje que acaba de enviar, el ticket se reabrirá automáticamente (volverá a tener estado “Open”).

Visualice la historia del ticket al fondo de la página para comprobar que el ticket está actualmente cerrado.



Si va a su terminal original como usuario sysadmin y escribe

```
$ mutt -f /var/mail/sysadm
```

y responde al e-mail generado por RT, verá cómo el estatus del ticket cambiará. Puede comprobar esto haciendo una recarga (refresh/reload) de la página web del ticket y verificando la historia al fondo.

Cómo usar Mutt para responder a un e-mail

- Después de ejecutar mutt, seleccione el mensaje al que quiere responder
- Oprima la “R” (Reply)
- Al fondo de la página verá “To: System Admin via RT <net@localhost>”. Oprima ENTER para continuar
- Ahora verá una línea “Subject” sugerida. Presione ENTER para seleccionar lo que se muestra.
- Cuando vea “Include message in reply? ([yes]/no):”, oprima ENTER para incluir el mensaje.
- Ahora estará en el editor, posiblemente vi. Escriba su respuesta, preferiblemente al fondo de la página.
- Guarde y salga del editor (:wq en vi)
- La siguiente pantalla parece complicada, pero simplemente presione “y” para enviar el mensaje.
- Eso es todo. Puede presionar “q” para salir de Mutt.

Fri Oct 12 19:43:19 2012 **Ubuntu - Correspondence added** Reply Comment Forward

Subject: Re: [Request Tracker: NET #1] Resolved: Router problem
Date: Fri, 12 Oct 2012 19:43:19 +0000
To: System Admin via RT <net@localhost>
From: Ubuntu <sysadm@pc5.ws.nsrc.org>

On Fri, Oct 12, 2012 at 07:40:13PM +0000, System Admin via RT wrote:
 > According to our records, your request has been resolved. If you have any
 > further questions or concerns, please respond to this message.

Nope - not closed! Try again please.

Fri Oct 12 19:43:19 2012 **The RT System itself** **Status changed from 'resolved' to 'open'**

Download (untitled) / with headers
 text/plain 248b

Ahora tiene una instalación de RT funcionando con integración de e-mail. Un poco después veremos cómo integrar RT con otros sistemas de gestión usando rt-mailgate, que ya hemos usado en el archivo de aliases. Primero, oprima “Tickets” en el menú de la izquierda de RT y verá una pantalla como la siguiente:

Query Builder New ticket in net Search...

New Search · Edit Search · Advanced

Add Criteria

id	less than	
Subject	matches	
Queue	is	-
Status	is	-
Owner	is	-
Requestor E	matches	
Created	before	Calendar
Time Worked	less than	Minut
Priority	less than	
HasMember	is	

Aggregator ☒ AND ☐ OR

Add these terms

Add these terms and Search

Current search

↑ ↓ ← → And/Or Delete

Si va a buscar elementos en una cola, y ya hay texto en la caja “Current Search”, debe borrar este texto primero. Luego, en la caja “Add Criteria” en la opción “Queue” seleccione “net” del menú de selección (vea más abajo):

Query Builder

New ticket in

net

Search...

New Search · Edit Search · Advanced · Show Results · Bulk Update · Graph

id

less than

Subject

matches

Queue

is

net

Status

is

-

Owner

is

-

Requestor E

matches

Created

before

Calendar

Time Worke

less than

Minut

Priority

less than

HasMember

is

Aggregator

AND

OR

Current search

Queue = 'net'

↑

↓

←

→

And/Or

Delete

Add these terms

Add these terms and Search

Oprima “Add these terms and Search”.

Los resultados de su búsqueda aparecerán de manera similar a como se muestra más abajo. De esta manera podrá ver los tickets que están cerrados, resueltos, etc. Obviamente habrá más tickets en los resultados a medida que pase el tiempo:

Found 2 tickets

New ticket in

net

Search...

New Search · Edit Search · Advanced · Show Results · Bulk Update · Graph

Spreadsheet · RSS · iCal · Editable text

#	Subject Requestors	Status Created	Queue Told	Owner Last Updated	Priority Time Left
1	Router problem sysadm@noc.ws.nsrc.org	resolved 33 min ago	net 29 min ago	Nobody 29 min ago	0
2	Router problem sysadm@noc.ws.nsrc.org	resolved 28 min ago	net 26 min ago	Nobody 26 min ago	0

Don't refresh this page.

Change

bar

chart by

Status

Go

FIN.