

Gestion et surveillance de réseau

Installation et configuration de Request Tracker (RT)

Notes :

- Les commandes précédées de "\$" signifient que vous devez exécuter la commande en tant qu'utilisateur général - et non en tant qu'utilisateur *root*.
- Les commandes précédées de "#" signifient que vous devez travailler en tant qu'utilisateur *root*.
- Les commandes comportant des lignes de commande plus spécifiques (par exemple "RTR-GW>" ou "mysql>") signifient que vous exécutez des commandes sur des équipements à distance, ou dans un autre programme.
- Si une ligne de commande se termine par "\", ceci signifie que la commande se poursuit sur la ligne suivante et que vous devez la traiter comme une seule ligne.

Exercices

Exercice 0

Ouvrez une session sur votre PC ou ouvrez une fenêtre de terminal en tant qu'utilisateur sysadm.

Exercice 1

Installez les paquets nécessaires pour la RT.

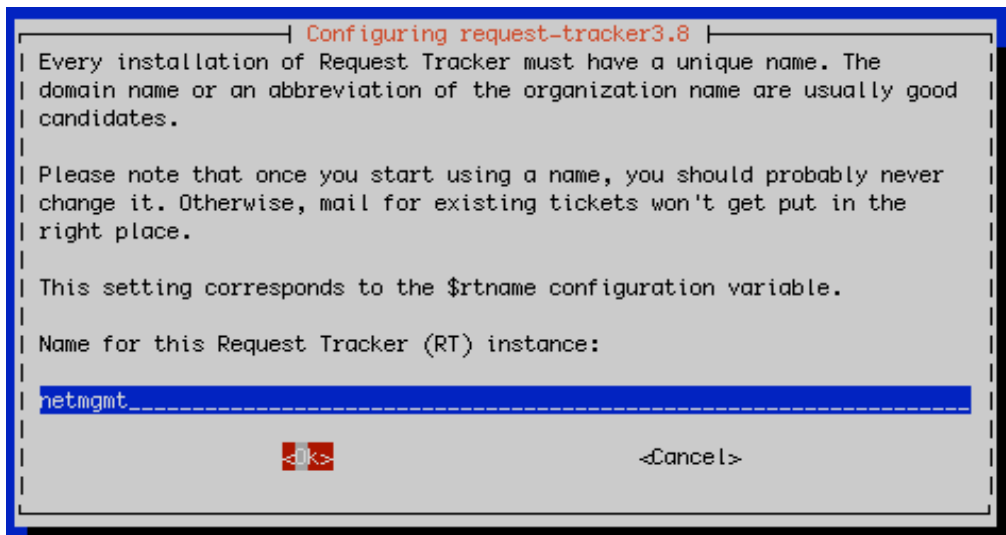
```
$ sudo apt-get install mysql-server
$ sudo apt-get install rt3.8-apache2
$ sudo apt-get install rt3.8-clients
$ sudo apt-get install rt3.8-db-mysql
$ sudo apt-get install request-tracker3.8
$ sudo apt-get install mutt
```

Un méthode plus rapide consiste à spécifier tous les paquets sur une seule ligne. (Astuce, vous pouvez copier-coller ceci si vous le souhaitez)

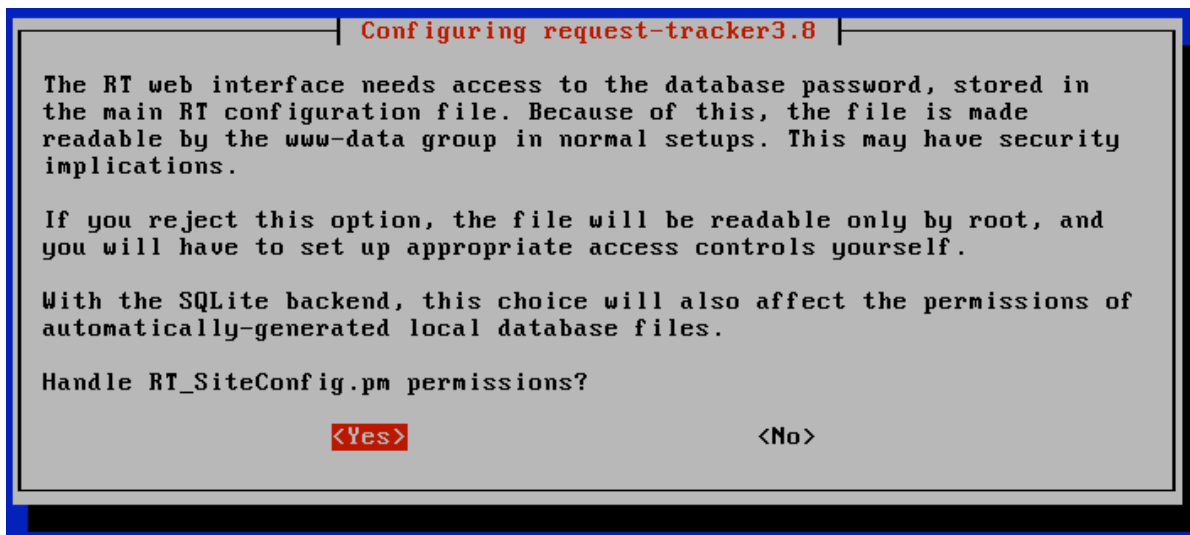
```
$ sudo apt-get install mysql-server rt3.8-apache2 \
    rt3.8-clients rt3.8-db-mysql request-tracker3.8 mutt
```

Répondez "Oui" au message vous invitant à installer les paquets.

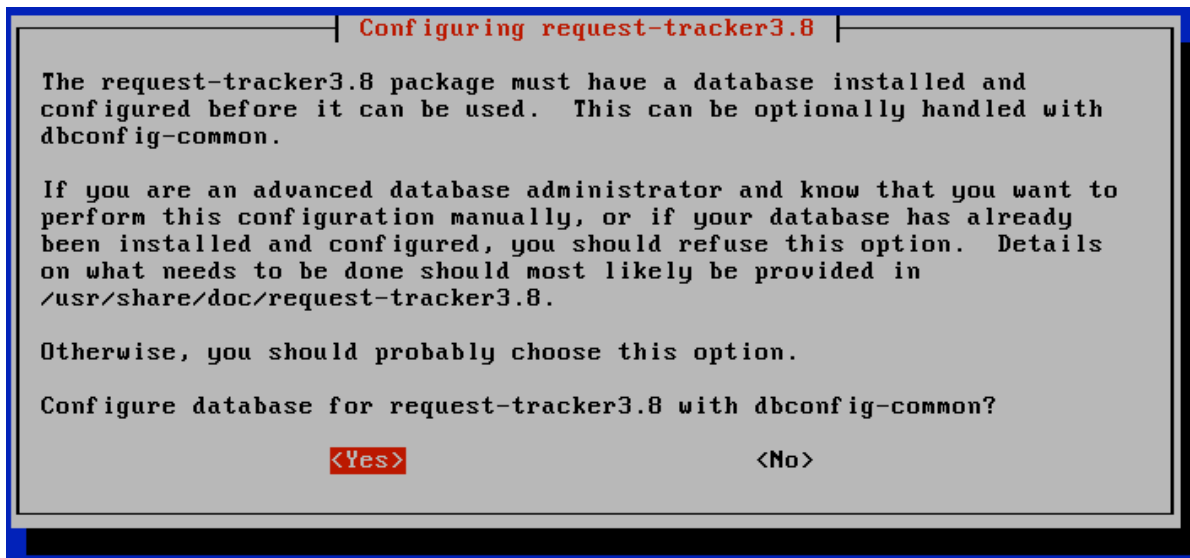
Plusieurs fenêtres vont maintenant s'afficher successivement. Lisez les instructions suivantes pour savoir comment procéder :



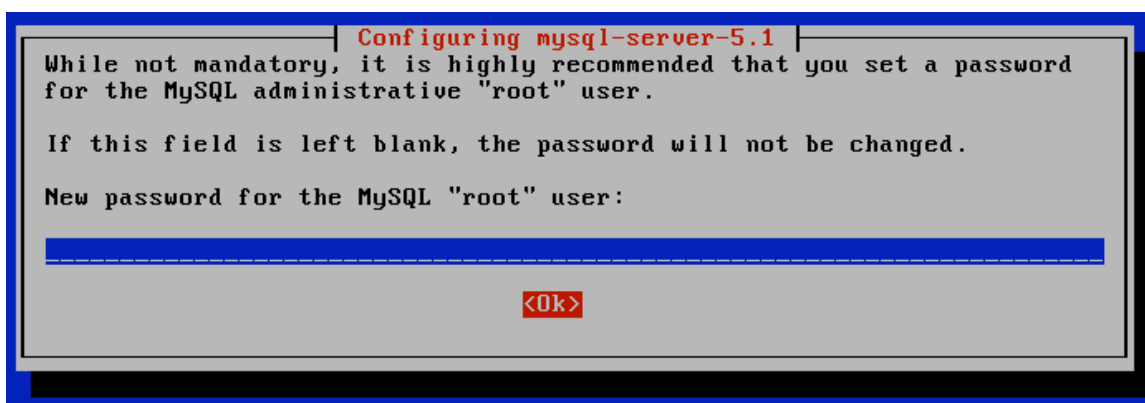
Utilisez le nom "netmgmt" pour cette instance de RT. (N'utilisez pas le nom de votre machine)



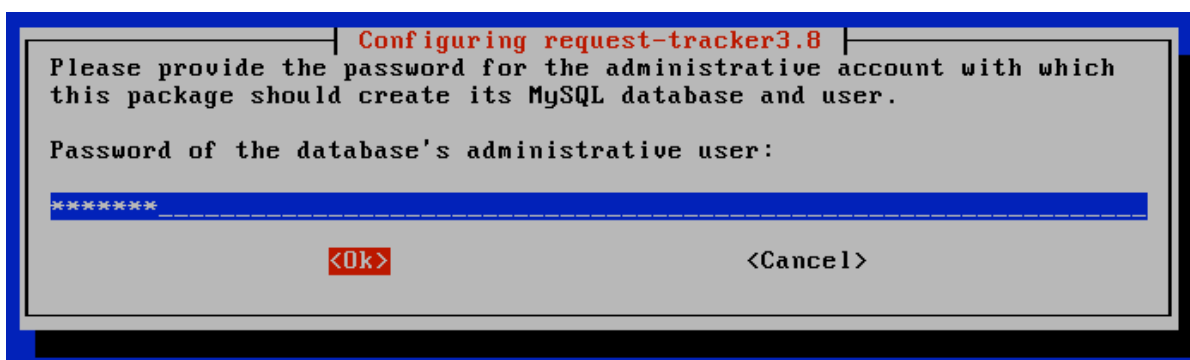
Choisissez "Yes" - Soyez conscient de ce problème. Plus tard, si vous le souhaitez, vous pourrez modifier manuellement les permissions d'accès au fichier de configuration RT.



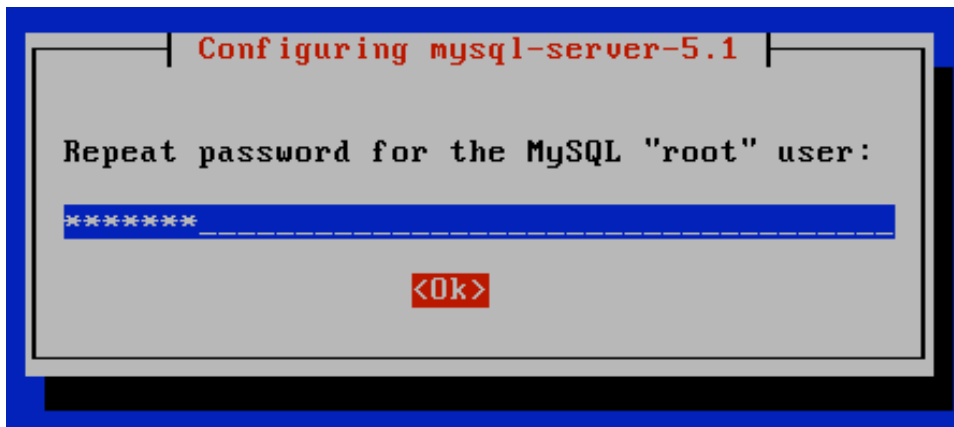
Choisissez "Yes"



Si vous n'entrez rien, ce message d'invite s'affichera de nouveau. Veuillez utiliser le mot de passe administrateur qui vous a été donné en classe pour votre machine. Si vous ne savez pas de quoi il s'agit, demandez à votre instructeur.



Pour ne pas compliquer notre installation simple, veuillez utiliser le même mot de passe que pour l'utilisateur "root" MySQL. Ce même mot de passe vous sera demandé encore une ou deux fois. Veuillez le saisir à nouveau et sélectionnez "<OK>" pour continuer.



Entrez de nouveau le même mot de passe.

A ce stade vous avez installé Request Tracker version 3.8. Pour accéder à la RT via le serveur web Apache, vous devez effectuer une petite modification.

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

RT fonctionne maintenant sur votre machine.

Exercice 2

Configuration de RT : Modification du mot de passe de l'utilisateur root

Ouvrez un navigateur Web et pointez-le sur l'adresse IP de la machine où vous avez installé RT.

Par exemple ouvrez le lien (le "/" final est *obligatoire*) :

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

Vous verrez l'écran d'ouverture de RT. Vous devez vous connecter en utilisant le nom d'utilisateur et mot de passe par défaut pour une nouvelle installation.

Connectez-vous en tant qu'utilisateur "root" et avec le mot de passe "password".

RT for arocNot logged in.

Login3.8.4

Username:root

Password:*****

Login



»|« RT 3.8.4 Copyright 1996-2009 Best Practical Solutions, LLC.
Distributed under version 2 of the GNU GPL.
To inquire about support, training, custom development or licensing, please contact sales@bestpractical.com.

Une fois connecté, modifiez le mot de passe de l'utilisateur root RT. Pour ce faire, cliquez sur **Configuration** dans le menu de gauche, puis cliquez sur la rubrique **Users**.

RT for arocLogged in as root | Preferences | Logout

Home
Simple Search
Tickets
Tools
Configuration
Preferences
Approval

RT Administration

New ticket inGeneralSearch...

Users · Groups · Queues · Custom Fields · Global · Tools

Users

Manage users and passwords

Groups

Manage groups and group membership

Queues

Manage queues and queue-specific properties

Custom Fields

Manage custom fields and custom field values

Global

Manage properties and configuration which apply to all queues

Tools

Use other RT administrative tools

Après avoir cliqué sur **Users**, vous devriez voir un écran ressemblant à ceci :

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Select a user New ticket in General Search...

Select · Create

Privileged users

Select a user:

#	Name	RealName	EmailAddress
12	root	Enoch Root	root@localhost

(Download as a tab-delimited file)

Find all users whose User Id matches

☐ Include disabled users in search.

Go!

Cliquez sur la rubrique **root** et vous accéderez à l'écran de détails de cet utilisateur :

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

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

Basics · History · Memberships · RT at a glance

Identity

Username: root (required)

Email: root@localhost

Real Name: Enoch Root

Nickname:

Unix login: root

Language: -

Extra info:

Location

Organization:

Address1:

Address2:

City:

State:

Zip:

Country:

Access control

☒ Let this user access RT

☒ Let this user be granted rights

New Password:

Retype Password:

Phone numbers

Home:

Work:

Mobile:

Pager:

Custom Fields

Remplacez le mot de passe de l'utilisateur root par le mot de passe administrateur que vous utilisez en classe. Cliquez ensuite sur le bouton **Save Changes** (enregistrer les modifications) au bas de l'écran (non visible sur notre capture d'écran). Si tout va bien, vous verrez ceci en haut de la page :

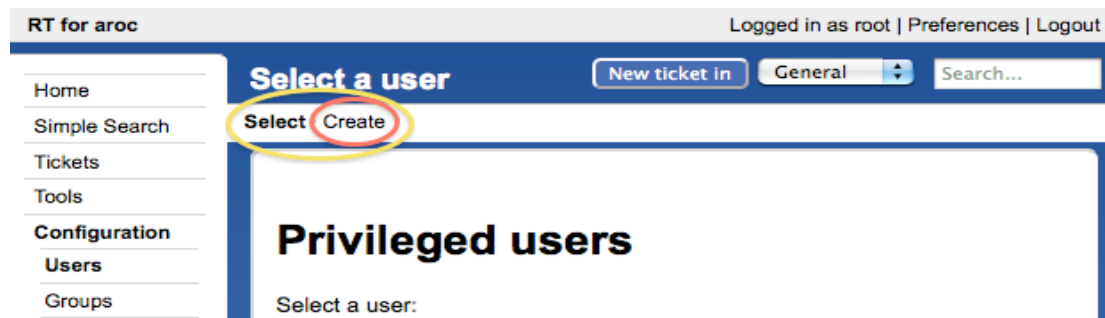
Results

- Password changed

Exercice 3

Configuration de RT : Création d'un utilisateur

Vous devriez déjà avoir ouvert une session RT en tant qu'utilisateur "root". Si tel n'est pas le cas, reconnectez-vous en tant que root.



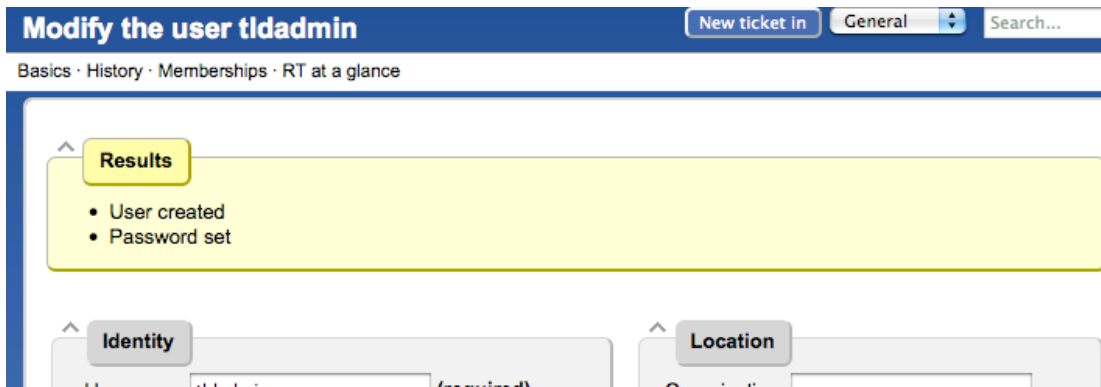
Sur la gauche de l'écran de configuration cliquez sur **Configuration** ➔ **Users**, puis sur **Create** dans le coin supérieur gauche de l'écran.

La boîte de dialogue suivante s'affiche à l'écran. Remplissez les champs, et vérifiez que la case "Let this user be granted rights" (accorder des droits à cet utilisateur) est cochée.

The screenshot shows the "Create a new user" dialog box. The "Identity" section is highlighted with a red circle. It contains fields for Username (sysadm), Email (sysadm@localhost), Real Name (System Admin), Nickname, Unix login, and Language. The "Access control" section shows two checked checkboxes: "Let this user access RT" and "Let this user be granted rights", with a red arrow pointing to the second one. Below these are fields for New Password and Retype Password. The "Phone numbers" section is also visible, with fields for Home, Work, Mobile, and Pager. The "Custom Fields" section is partially visible at the bottom.

Utilisez pour "sysadmin" le même mot de passe que celui que vous utilisez en classe. Veillez à bien

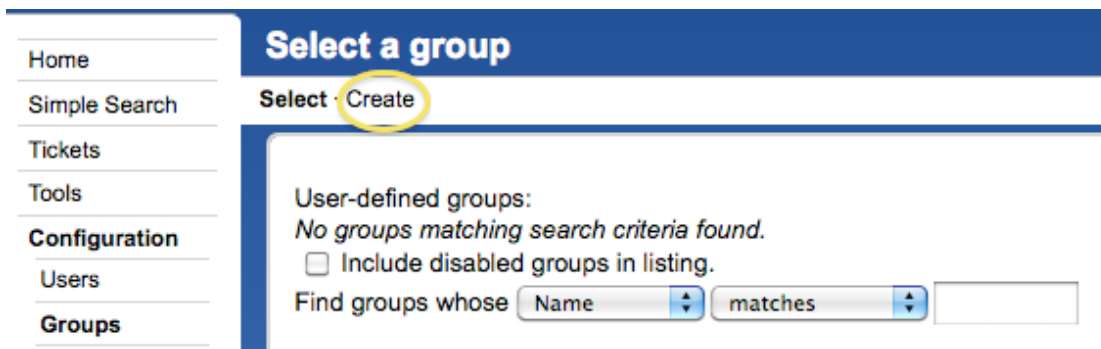
cocher la case **"Let this user be granted rights"** (accorder des droits à cet utilisateur). Faites ensuite défiler la page vers le bas et cliquez sur le bouton **Create** (créer) en bas à droite.
Vous devriez voir ceci :



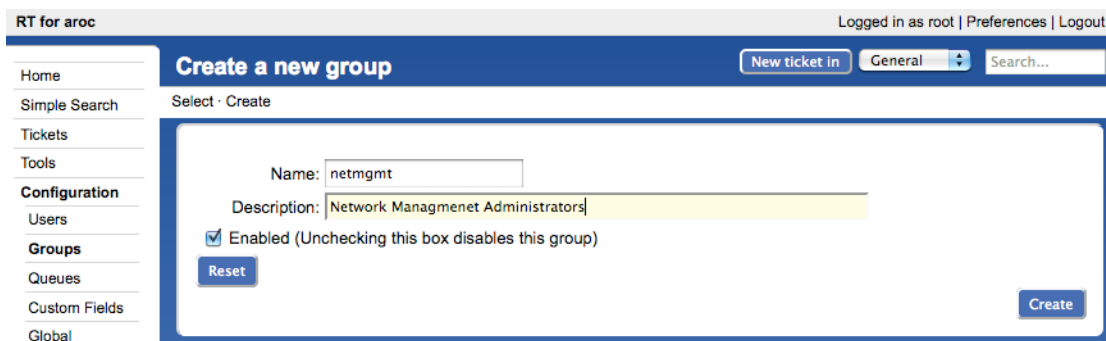
Exercice 4

Configuration de RT : Création d'un groupe

1. Cliquez sur **Configuration** (menu de gauche), puis sur **Groups** (au milieu de l'écran).
2. Cliquez sur **Create** (menu supérieur)



3. Remplissez le nom : **"netmgmt"**, et ajoutez une description, puis cliquez sur **"Create"**



Vous devriez obtenir le résultat suivant (page suivante) :

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

- Home
- Simple Search
- Tickets
- Tools
- Configuration
- Users
- Groups
- Select
- Create
- netmgmt**
- Queues
- Custom Fields
- Global
- Tools

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 Managmenet Administrators' by root

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

Reset
Save Changes

Exercice 5

Configuration de RT : Ajout de membres dans un groupe

4. Cliquez sur **Configuration** (menu de gauche), puis sur **Groups** (menu central)
5. Cliquez sur "**netmgmt**" (le groupe que vous venez de créer)
6. Cliquez sur **Members** (menu supérieur)

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)

Reset
Save Changes

7. Dans la liste "Add members" (ajouter des membres), à droite, sélectionnez l'utilisateur que vous avez créé à l'étape 3. C'est l'utilisateur "sysadm", avec la description "System Admin." :

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)

Reset
Modify Members

9

Vous devriez voir ceci :

Results

- Member added: sysadm

Exercice 6

Configuration de RT : Création d'une nouvelle file d'attente

1. Cliquez sur **Configuration** (menu de gauche), puis sur le menu central **Queues** (files d'attentes)
2. Cliquez sur **Create** (menu supérieur)

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

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!

1. Complétez les champs avec les valeurs suivantes :
 - Queue Name:** net
 - Description:** Problèmes de réseau
 - Subject Tag:** Request Tracker : NET
 - Reply Address:** net@localhost
 - Comment Address:** net-comment@localhost

RT for aroc 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 · History

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: 0 days.

☒ Enabled (Unchecking this box disables this queue)

Create

2. Cliquez sur **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]

Si votre boîte Request Tracker a un nom de domaine complet, vous pouvez l'utiliser au lieu de "localhost".

Exercice 7

Configuration de RT : Attribution de droits à notre groupe sur la file d'attente

1. Cliquez sur **Configuration** (menu de gauche), puis sur le menu central **Queues** (files d'attente)
2. Cliquez sur on "net" (la file d'attente que vous venez juste de créer).
3. Cliquez sur "Group Rights" (droits du groupe), dans le menu supérieur.

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Home Simple Search Tickets Tools Configuration Users Groups Queues Select Create net Custom Fields Global Tools Preferences Approval

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

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

Queue Name: net

Description: Network Problems

Subject Tag: [RT NET]

Reply Address: net@localhost (If left blank, will default to rt@ubuntu.localdomain)

Comment Address: net-comment@localhost (If left blank, will default to rt-comment@ubuntu.localdomain)

Priority starts at: 0

Over time, priority moves toward: 0

Requests should be due in: 0 days.

☒ Enabled (Unchecking this box disables this queue)

Save Changes

Le menu suivant est relativement long et complexe. Voici comment procéder :

Dans le Groupe "Everyone" à droite sous **New Rights** (nouveaux droits), sélectionnez ces trois éléments. Utilisez la touche CTRL (ou la touche Pomme sur Macintosh) pour sélectionner plusieurs éléments :

- CreateTicket
- ReplyToTicket
- SeeQueue
- ShowTicket

Dans le groupe **netmgmt**, sélectionnez tout sauf "no value" - Vous pouvez pour cela utiliser la touche Maj. Appuyez

ensuite sur le bouton **Modify Groups Rights** (modifier les droits du groupe), en bas à droite de la page.

System groups

Everyone

Current rights
(Check box to revoke right)
☐ CreateTicket
☐ ReplyToTicket
☐ SeeQueue
☐ ShowTicket

New rights
StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Unprivileged

Current rights
No rights granted.

New rights
StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Privileged

Current rights
No rights granted.

New rights
StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Roles

Requestor

Current rights
No rights granted.

New rights
StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Owner

Current rights
No rights granted.

New rights
StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Cc

Current rights
No rights granted.

New rights
StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

AdminCc

Current rights
No rights granted.

New rights
StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

User defined groups

netmgmt

Current rights
No rights granted.

New rights
StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

[Reset](#)

[Modify Group Rights](#)

Vous verrez de multiples occurrences du texte suivant (page suivante) :

Results

- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted
- Right Granted

et tous les droits que le groupe "Netmgmt" détient désormais sur la file d'attente NET (en bas de page) :

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)

Exercice 8

Configuration de RT : Connexion en tant que sysadmin

Fermez la session RT et ouvrez une nouvelle session en utilisant l'utilisateur sysadmin que vous avez créé.

Logged in as root | Preferences | Logout

New ticket in General Search...

Transaction Custom Fields · Group Rights · User Rights ·

RT for aroc Not logged in.

Login 3.8.4

Username: sysadm

Password:

Login

Vous devriez obtenir ceci :

RT for aroc Logged in as sysadm | Logout

Home Simple Search Tickets Tools Approval

RT at a glance New ticket in net Search...

Home

10 highest priority tickets I own Edit

10 newest unowned tickets Edit

Bookmarked Tickets Edit

Quick ticket creation

Reminders

Quick search Edit

Queue	new	open	stalled
net	0	0	0

Dashboards Edit

A ce stade, RT a été correctement configuré pour sa mise en route. Nous devons maintenant configurer correctement la messagerie pour communiquer avec notre nouvelle file d'attente "net" dans RT.

Exercice 9

Configuration de RT : Messagerie

RT utilisera l'agent MTA (agent de transfert de messagerie) de votre choix. Dans notre cas, nous utilisons Postfix configuré pour opérer comme un MTA de "site Internet" – c.-à-d. pour acheminer le courrier localement et à distance à l'aide du protocole SMTP.

Modifiez le fichier `/etc/aliases`

Ajouter les deux lignes suivantes à la fin du fichier (par copier-coller !) :

```
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/"
```

Enregistrez le fichier et quittez, puis exécutez la commande :

```
$ sudo newaliases
```

Exercice 10

Configuration de RT: Création d'un e-mail et de tickets

Vous allez créer un e-mail et l'envoyer à la file d'attente "net" de RT. Effectuez cette opération en tant qu'utilisateur sysadm (pas en tant que root !) :

Si vous êtes logué en tant que root :

```
# su - sysadm
```

```
$ echo "Problem with my router" | mail -s "Router problem" net@localhost
```

Vérifiez maintenant que vous avez reçu un mail :

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

Vous devriez voir un e-mail de Request Tracker accusant réception de la création de votre ticket. Dans le cas contraire, procédez comme indiqué puis envoyez à nouveau l'e-mail :

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

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

Exercice 11

Configuration de RT : Visualisation, réponse, résolution et réouverture de tickets dans Request Tracker

Revenez dans votre navigateur web à l'endroit où vous avez ouvert une session RT en tant qu'utilisateur sysadmin, puis cliquez sur le ticket dans la page principale (celle qui s'affiche quand vous ouvrez une

session) :

#	Subject	Queue	Status	Created	
2	Problem with router	net	new	3 min ago	Take

Vous verrez un tas d'informations concernant le ticket. Faites défiler la page jusqu'au bas. Vous pouvez ici répondre (**Reply**) au ticket :

History

Brief headers — Full headers

Thu Apr 22 18:45:52 2010 tldadmin@ubuntu.localdomain - Ticket created

Subject: Router problem

To: net@localhost

Date: Thu, 22 Apr 2010 18:45:49 -0700 (PDT)

From: tldadmin@ubuntu.localdomain (AROC Class User)

Problem with my router

Download (untitled) / with headers
text/plain 23b

Thu Apr 22 18:45:53 2010 RT_System - Outgoing email recorded

Show

Cliquez sur **Reply** et saisissez une réponse ; fixez le statut (**Status**) du ticket à **Resolved** (résolu) dans le menu déroulant en haut à droite, puis cliquez en bas à droite sur **Update Ticket** (mettre à jour le ticket) :

Update ticket #1 (Router problem)

New ticket in net Search...

Display · History · Basics · Dates · People · Links · Reminders · Jumbo

Open · Take · Comment · Reply · Resolve · ☆

Status: resolved Owner: Nobody (Unchanged) Worked: Minutes

Update Type: Reply to requesters

Subject: Router problem

One-time Cc:

One-time Bcc:

Attach: Browse... Add More Files

Message:

On Thu Apr 22 18:45:52 2010, tldadmin@ubuntu.localdomain wrote:
> Problem with my router

It's fixed!

Your friendly network administrator.

Update Ticket

Vous devriez obtenir ceci :

Results

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

Le ticket est actuellement "résolu", mais vous pouvez à tout moment le rouvrir via l'interface web de RT ou le ticket sera rouvert si son créateur initial (dans ce cas sysadm) répond à l'e-mail que vous venez d'envoyer.

Consultez l'historique en bas de la page pour constater que le ticket est actuellement fermé :

History Brief headers — Full headers

#

Thu Apr 22 18:45:52 2010 **tldadmin@ubuntu.localdomain - Ticket created**

Subject: Router problem

To: net@localhost

Date: Thu, 22 Apr 2010 18:45:49 -0700 (PDT)

From: tldadmin@ubuntu.localdomain (AROC Class User)

Problem with my router

Download (untitled) / with headers
text/plain 23b

#

Thu Apr 22 18:45:53 2010 **RT_System - Outgoing email recorded**

Show

#

Thu Apr 22 19:13:24 2010 **tldadmin - Correspondence added**

Reply Comment Forward

On Thu Apr 22 18:45:52 2010, tldadmin@ubuntu.localdomain wrote:
> Problem with my router

It's fixed!

Your friendly network administrator.

Download (untitled) / with headers
text/html 187b

#

Thu Apr 22 19:13:25 2010 **RT_System - Outgoing email recorded**

Show

#

Thu Apr 22 19:13:25 2010 **RT_System - Status changed from 'new' to 'open'**

#

Thu Apr 22 19:13:25 2010 **tldadmin - Status changed from 'open' to 'resolved'**

#

Thu Apr 22 19:13:25 2010 **RT_System - Outgoing email recorded**

Show

Si vous êtes revenu à votre session terminal en tant qu'utilisateur sysadmin et avez tapé :

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

et répondu à l'e-mail généré par Request Tracker, alors le statut de votre ticket va changer. Vous pouvez le voir en rechargeant la page web RT du ticket et en consultant l'historique au bas de la page :

Thu Apr 22 19:17:33 2010 tldadmin@ubuntu.localdomain - Correspondence added Reply Comment Forward

Subject: Re: [Request Tracker: NET #1] Resolved: Router problem
Date: Thu, 22 Apr 2010 19:17:33 -0700
To: AROC Admin Account via RT <net@localhost>
From: AROC Class User <tldadmin@ubuntu.localdomain>

On Thu, Apr 22, 2010 at 07:13:25PM -0700, AROC Admin Account 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.

It's still wedged! Can you come out and have a look?

Sincerely,

Your ever-patient customer

Download (untitled) / with headers
text/plain 310b

Thu Apr 22 19:17:33 2010 **RT_System - Status changed from 'resolved' to 'open'**

Vous avez maintenant une instance RT fonctionnant avec intégration d'e-mails. Un peu plus tard nous allons étendre l'utilisation de RT en l'intégrant à d'autres logiciels de surveillance réseau avec la fonction `rt-mailgate` que nous avons déjà configurée dans le fichier `/etc/aliases`.

Exercise 12

Retrouver un ticket fermé.

Après qu'un ticket a été résolu ou fermé, vous pouvez remarquer qu'il disparaît de votre file d'attente. En fait, retrouver un ticket fermé nécessite quelques étapes. Cliquez tout d'abord sur Tickets et vous verrez apparaître un écran semblable à celui-ci :

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

Time Worked less than

Priority less than

HasMember is

Calendar

Minut

Aggregator ☒ AND ☐ OR

Add these terms

Add these terms and Search

Current search

↑

↓

←

→

And/Or

Delete

Si vous souhaitez rechercher des éléments dans une file d'attente et qu'il y a déjà des éléments dans la case "Current search" (recherche en cours)", alors vous devez d'abord effacer les éléments dans "Current search". Ensuite, dans la boîte "Add Criteria" (ajouter des critères), sélectionnez la file d'attente "net" dans le menu déroulant "Queue" (voir ci-dessous) :

The screenshot shows the 'Query Builder' interface. At the top, there is a header bar with 'New ticket in' and a dropdown menu set to 'net', followed by a 'Search...' button. Below the header, there are links: 'New Search', 'Edit Search', 'Advanced', 'Show Results', 'Bulk Update', and 'Graph'. The main area contains two panels. The 'Add Criteria' panel on the left has a list of criteria: 'id' (less than), 'Subject' (matches), 'Queue' (is, set to 'net'), 'Status' (is), 'Owner' (is), 'Requestor E' (matches), 'Created' (before), 'Time Worked' (less than), 'Priority' (less than), and 'HasMember' (is). The 'Queue' criterion is highlighted with a yellow oval. Below the criteria list is an 'Aggregator' section with 'AND' selected. The 'Current search' panel on the right shows 'Queue = 'net'' and is also highlighted with a yellow oval. At the bottom, there are two buttons: 'Add these terms' and 'Add these terms and Search', both highlighted with a red oval.

Cliquez sur "Add these terms" (ajouter ces termes) ou "Add these terms and Search" (ajouter ces termes et chercher) - Si vous choisissez uniquement "Add these terms", vous devez cliquer en bas de page sur "Update format and Search" (mettre à jour le format et chercher) - RT conservera les termes de la recherche jusqu'à ce vous les supprimiez.

The screenshot shows the 'Display Columns' panel. It has three sections: 'Add Columns:', 'Format:', and 'Show Columns:'. The 'Add Columns:' section has a list of columns: 'id', 'QueueName', 'Subject', 'Status', 'ExtendedStatus', and 'UpdateStatus'. The 'Format:' section has fields for 'Link:', 'Title:', 'Size:', and 'Style:'. The 'Show Columns:' section has a list of columns: 'id', 'Subject', 'Status', and 'QueueName'. Below the 'Show Columns:' list are buttons for '↑', '↓', and 'Delete'. At the bottom right, there is a button 'Update format and Search' highlighted with a red oval.

Les résultats de votre recherche ressembleront à ceci et vous permettront d'afficher les tickets qui ont été fermés, résolus, etc. :

Found 2 tickets

New ticket innetSearch...

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