



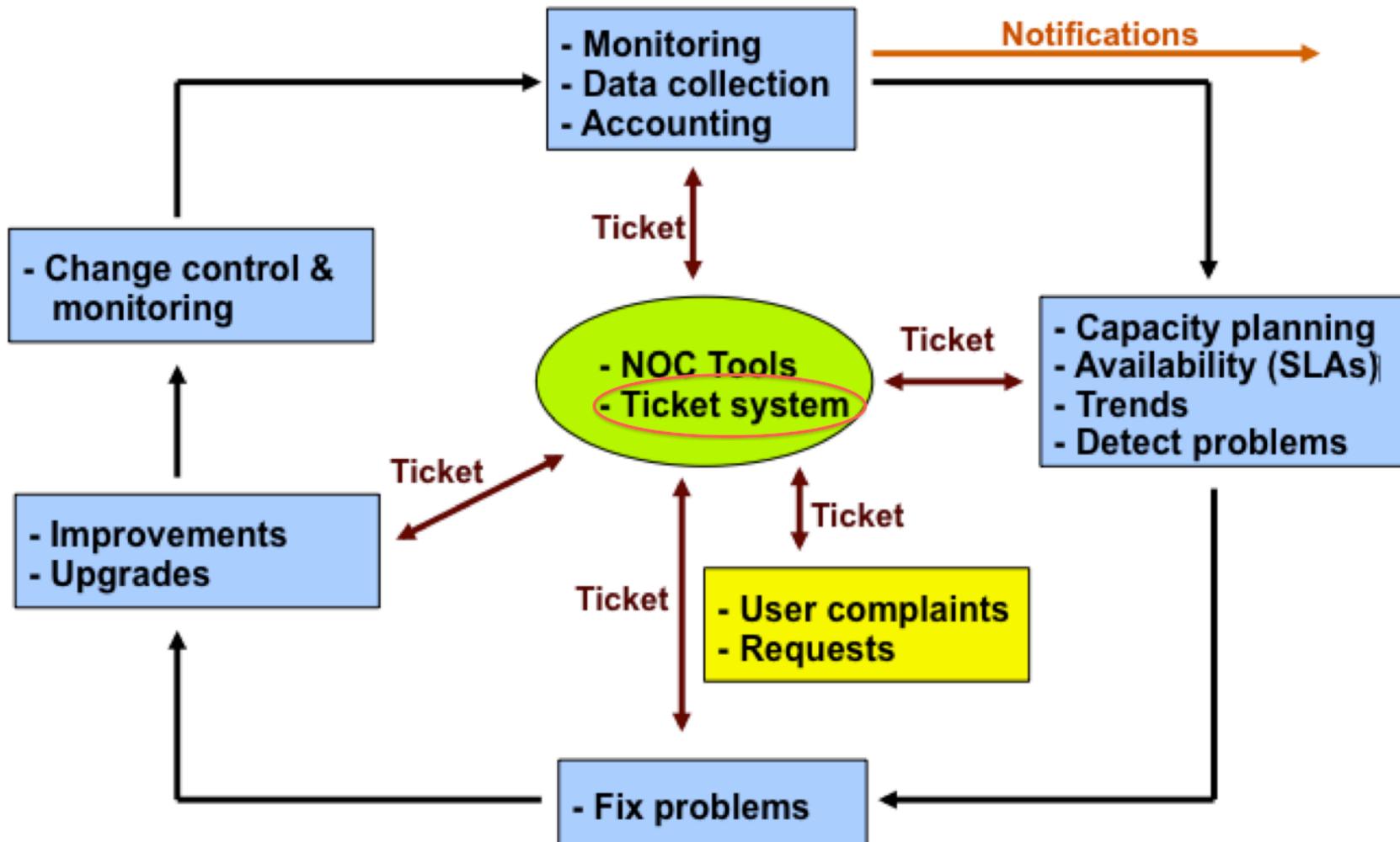
Gestion et Surveillance de Réseau

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

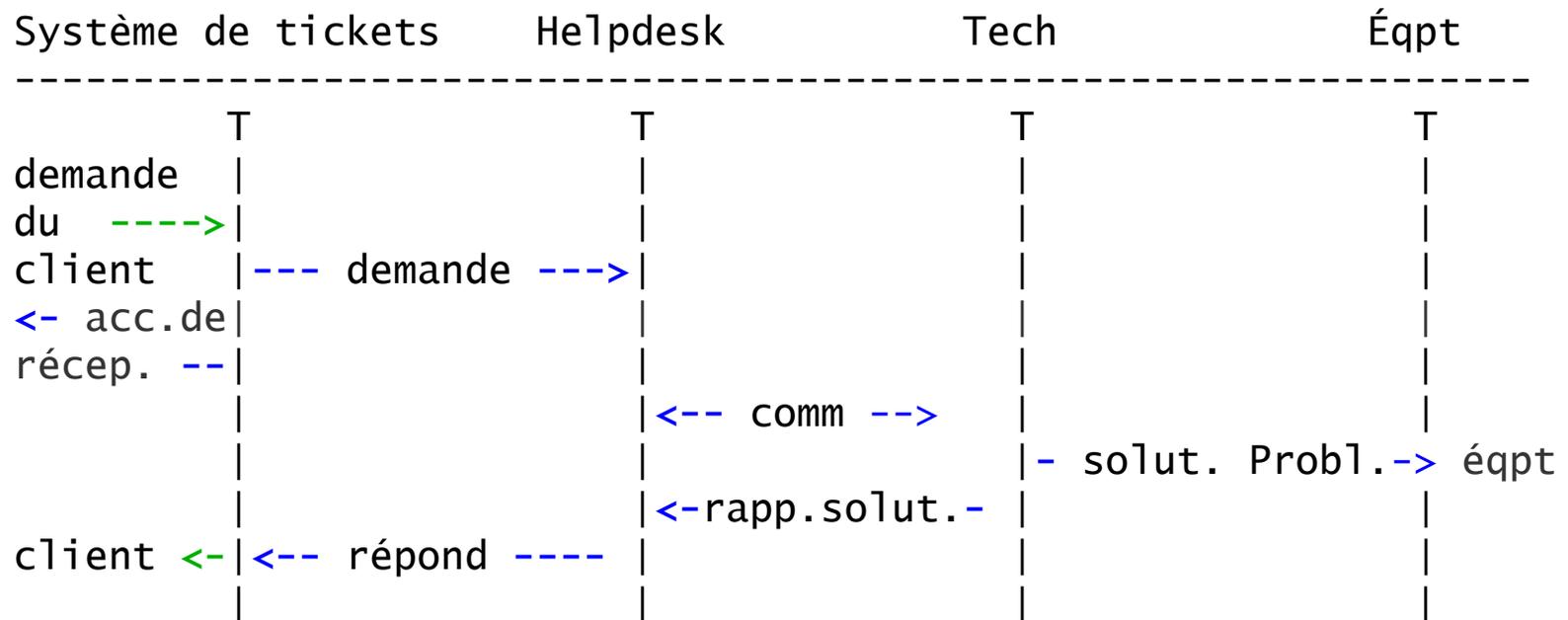
- Pourquoi sont-ils importants ?
 - Suivi de tous les événements, pannes et problèmes
- Élément central de communication avec le support utilisateur
- Utilisés pour suivre toutes les communications
 - Internes et externes
- Événements ayant une origine externe :
 - Réclamations clients
- Événements ayant 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...

Home ▾ Tickets ▾ Tools ▾ Logged in as root ▾ RT for netgmt >> << BEST PRACTICAL™

RT at a glance New ticket in General ▾ Search...

Edit

^ 10 highest priority tickets I own Edit

^ 10 newest unowned tickets Edit

#	Subject	Queue	Status	Created	
3	Missing cat	net	new	4 hours ago	Take
2	Missing cat	net	new	5 hours ago	Take

^ My reminders Edit

^ Quick search Edit

Queue	new	open	stalled
General	-	-	-
net	2	-	-

^ Bookmarked Tickets Edit

^ Quick ticket creation

Subject:

Queue: Owner:

Requestors:

Content:

[Create](#)

^ Dashboards Edit

^ Refresh

Don't refresh this page.

[Go!](#)

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 quant 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 profils : 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.

Problèmes critiques, et tickets

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
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: sales@bestpractical.com

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: sales@bestpractical.com

Cc:

Admin Cc:

Subject: Office has run out of coffee!

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: Office

Status: new

Owner: Nobody in particular

Operating System: Filterfresh

Select one value

- (no value)
- Epiphany
- Filterfresh
- Linux
- Mac OS X

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

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

A voir :

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

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

