

# 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.

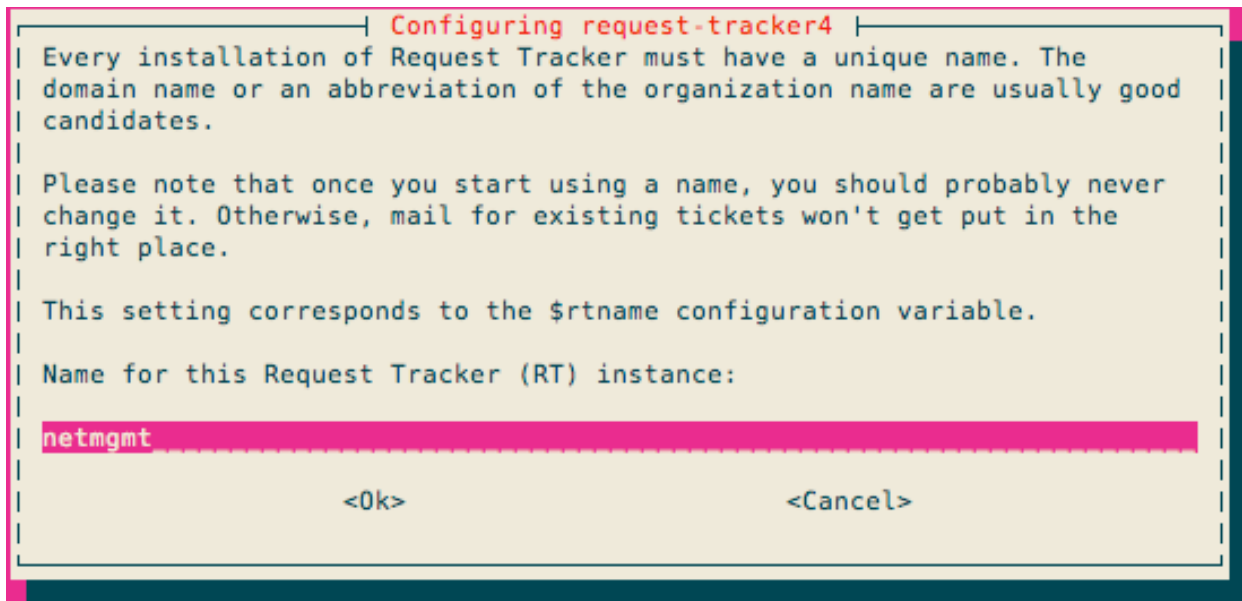
```
$ sudo apt-get install rt4-apache2 rt4-clients rt4-db-mysql \
request-tracker4 libapache2-mod-fastcgi libfcgi-perl mutt
```

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

Ahora verá una serie de pantallas. Responda como sigue:

### **Nombre por esta instancia de Request Tracker (RT)**

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



**Configuring request-tracker4**

Every installation of Request Tracker must have a unique name. The domain name or an abbreviation of the organization name are usually good candidates.

Please note that once you start using a name, you should probably never change it. Otherwise, mail for existing tickets won't get put in the right place.

This setting corresponds to the \$rtname configuration variable.

Name for this Request Tracker (RT) instance:

**netmgmt**

<Ok> <Cancel>

## Handle RT\_SiteConfig.pm permissions?

Selecciona “Yes” y presione ENTER

```
|-----| Configuring request-tracker4 |-----|
|
| The RT web interface needs access to the database password, stored in
| the main RT configuration file. Because of this, the file is made
| readable by the www-data group in normal setups. This may have security
| implications.
|
| If you reject this option, the file will be readable only by root, and
| you will have to set up appropriate access controls yourself.
|
| With the SQLite backend, this choice will also affect the permissions of
| automatically-generated local database files.
|
| Handle RT_SiteConfig.pm permissions?
|
|      <Yes>                                <No>
|
```

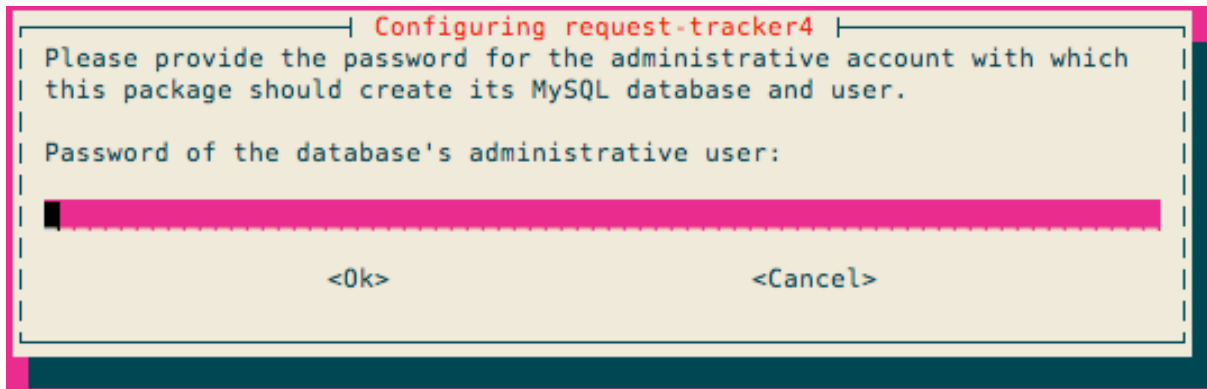
## Configurar base de datos por request-tracker4 con dbconfig-common?

Selecciona “Yes” y presione ENTER

```
|-----| Configuring request-tracker4 |-----|
|
| The request-tracker4 package must have a database installed and
| configured before it can be used. This can be optionally handled with
| dbconfig-common.
|
| If you are an advanced database administrator and know that you want to
| perform this configuration manually, or if your database has already
| been installed and configured, you should refuse this option. Details
| on what needs to be done should most likely be provided in
| /usr/share/doc/request-tracker4.
|
| Otherwise, you should probably choose this option.
|
| Configure database for request-tracker4 with dbconfig-common?
|
|      <Yes>                                <No>
|
```

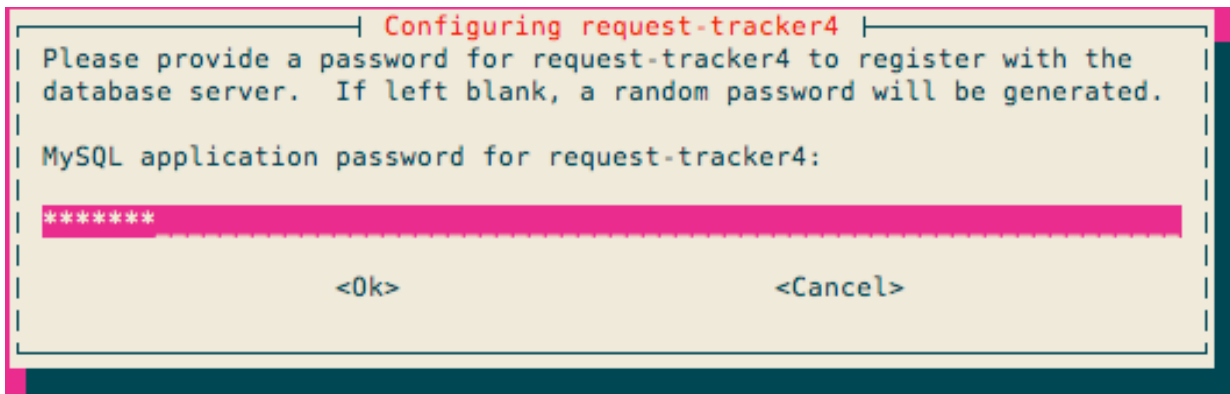
### Password for the database's administrative user:

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



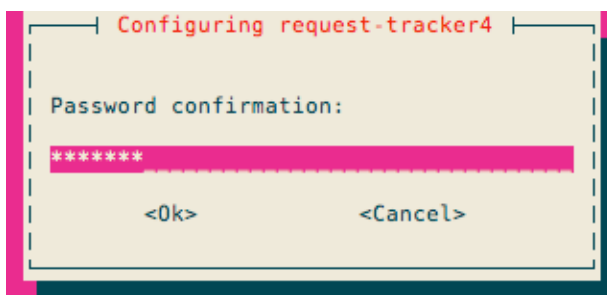
### Clave de aplicación MySQL por request-tracker4:

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).



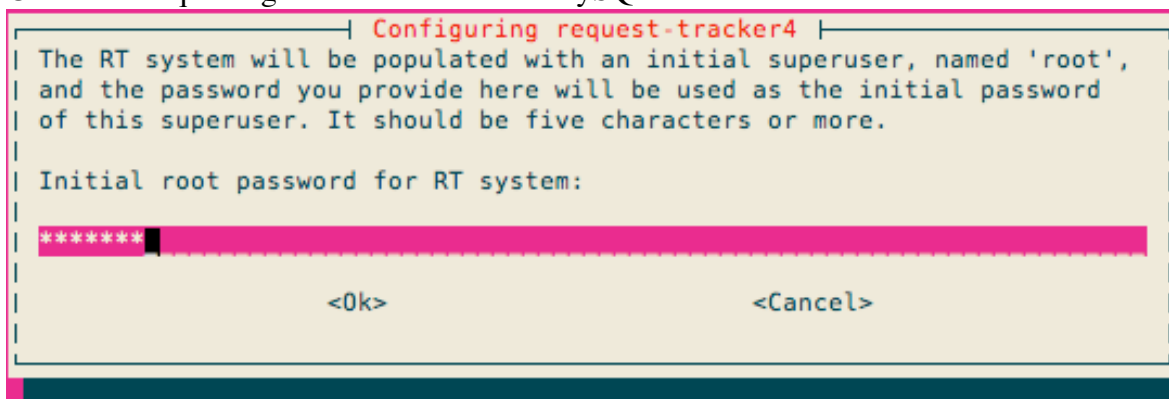
### Confirmación de Clave:

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 4.0. Para poder ingresar a RT por medio del servidor web Apache, necesita hacer otro pequeño cambio. OJO! Hay un punto al final de línea con el comando de “ln” – es importante:

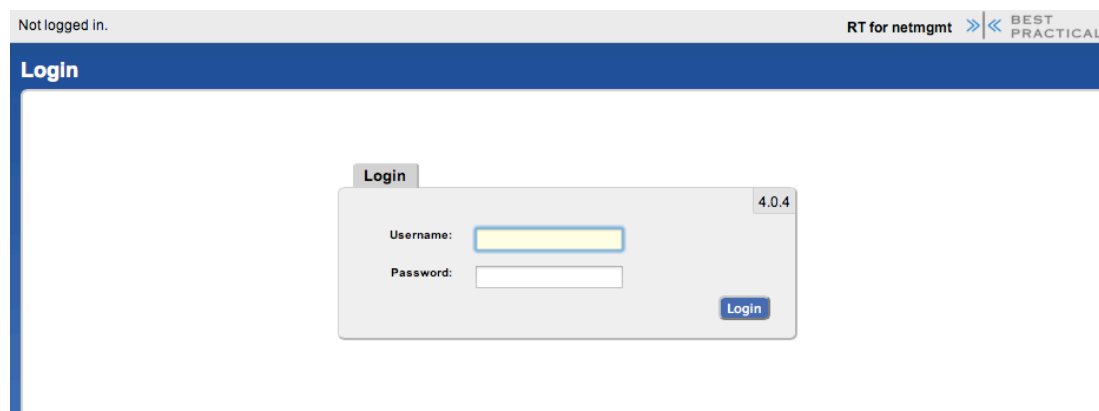
```
$ cd /etc/apache2/conf.d
$ sudo ln -s /etc/request-tracker4/apache2-fastcgi.conf .
$ sudo a2enmod fastcgi
$ sudo service apache2 restart
```

## 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/>



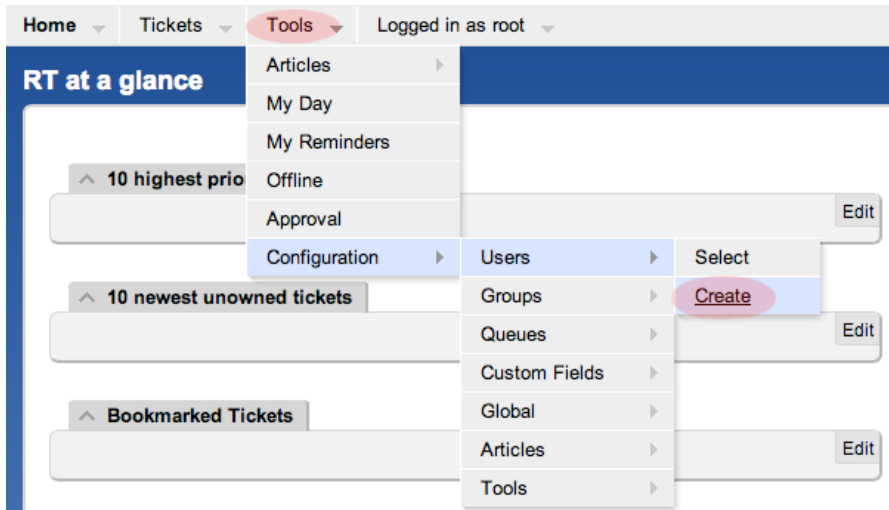
Ingrese las credenciales de “root” en RT:

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

## Ejercicio 3

### Configuración de RT: Crear un usuario

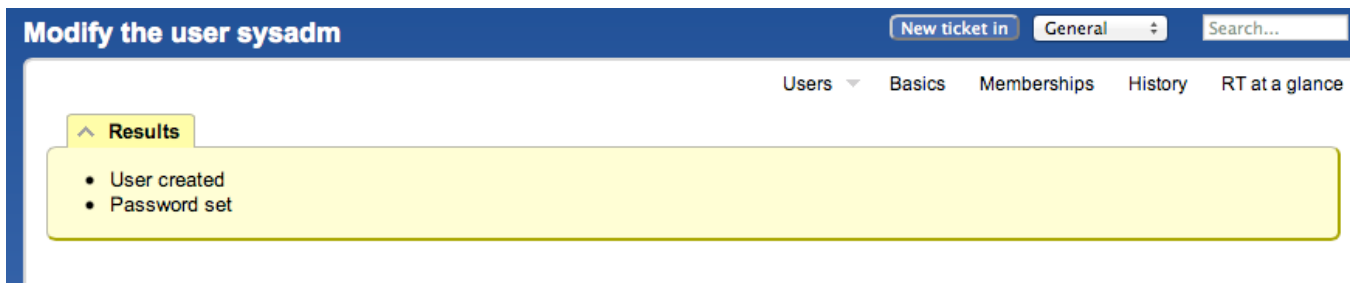
Arriba en la pantalla selecciona **Tools** ➔ **Configuration** ➔ **Users** y entonces haz click en **Create** en el menú.



Se le presentará el siguiente diálogo. Rellene los campos, y asegúrese de marcar "Let this user be granted rights". Use su correo [sysadm@pcX.ws.nsrc.org](mailto:sysadm@pcX.ws.nsrc.org) (X = su PC):

The screenshot shows the 'Create a new user' dialog in the RT interface. The dialog has a blue header with 'Create a new user' and a search bar. Below the header, there are several sections: 'Identity', 'Location', 'Phone numbers', 'Access control', and 'Custom Fields'. The 'Identity' section contains fields for Username (sysadm), Email (sysadm@pcX.ws.nsrc.org), Real Name (System Admin), Nickname, Unix login, Language, and Extra info. The 'Location' section contains fields for Organization, Address1, Address2, City, State, Zip, and Country. The 'Phone numbers' section contains fields for Home, Work, Mobile, and Pager. The 'Access control' section contains checkboxes for 'Let this user access RT' and 'Let this user be granted rights (Privileged)', both of which are checked. Below these checkboxes are fields for 'root's current password', 'New password', and 'Retype Password'. A red arrow points to the 'Let this user be granted rights (Privileged)' checkbox. At the bottom right, there is a 'Create' button.

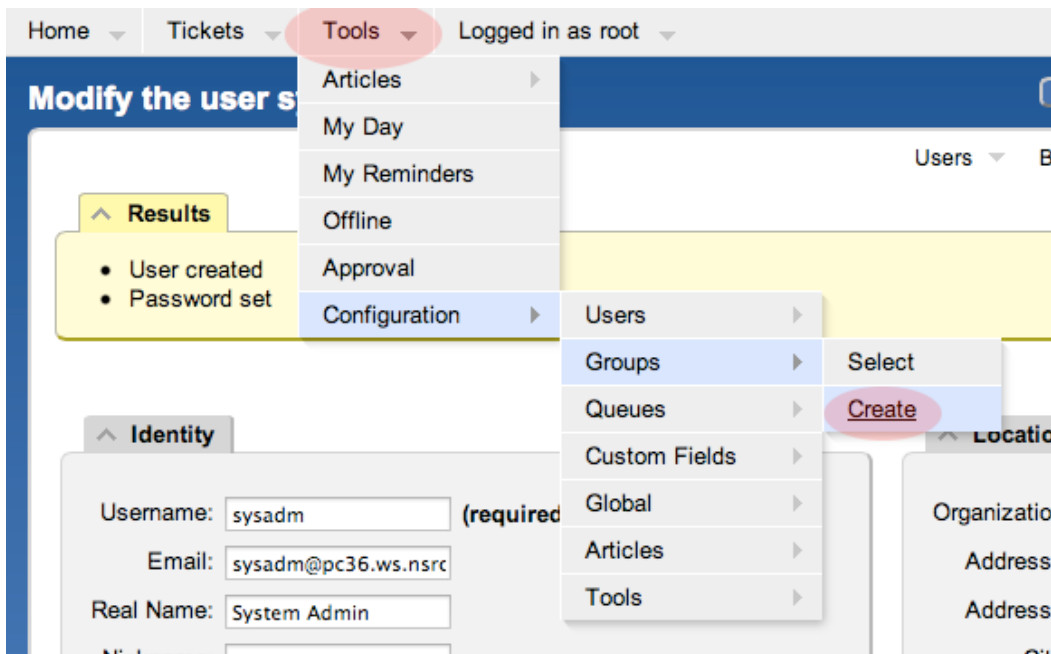
Use el mismo password de “sysadm” que usa en clase. **Asegúrese de marcar “Let this user be granted rights”**. Luego desplácese al final de la página y oprima **Create**. Verá lo siguiente:



## Ejercicio 4

### Configuración de RT: Crear un grupo

- Arriba, selecciona el menú **Tools** → **Configuration** → **Group** → **Create**



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

**Create a new group**

Name:

Description:

☒ Enabled (Unchecking this box disables this group)

- Verá lo siguiente:

**Modify the group netmgmt** New ticket in Ge

Groups ▾ Basics **Members** Group f

^ **Results**

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

Name:

Description:

☒ Enabled (Unchecking this box disables this group)

- Oprima **Members** (menú superior)

**Modify the group netmgmt** New ticket in General

Groups ▾ Basics **Members** Group Rights

^ **Results**

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

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 “sysadm”, con la descripción “System Admin”. Oprima **Modify Members**.

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

Groups ▾ Basics **Members** Group Rights User Rights History

^ **Editing membership for group netmgmt**

| Current members | Add members                                   |
|-----------------|-----------------------------------------------|
| (No members)    | Add user: <input type="text" value="sysadm"/> |
|                 | Add group: <input type="text"/>               |

(Check box to delete)

Verá esto:

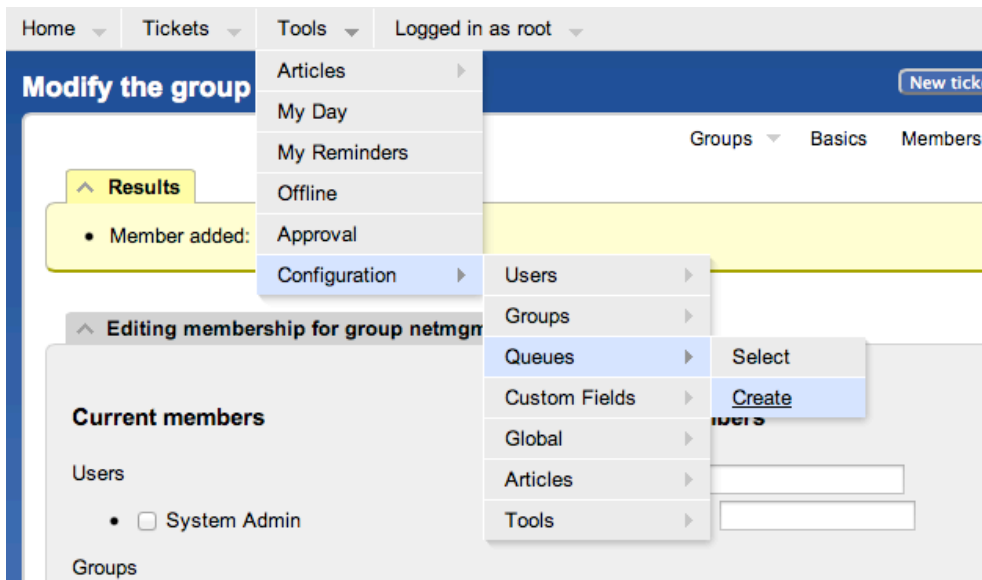
^ **Results**

- Member added: sysadm

## Exercise 5

### Configuración de RT: Crear una cola

- Arriba, selecciona el menú **Tools** → **Configuration** → **Queue** → **Create**



- 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

A screenshot of the 'Create a queue' form in the RT web interface. The form has a blue header with 'Create a queue' and a search bar. The form fields are: 'Queue Name' (net), 'Description' (Network Problems), 'Lifecycle' (default), 'Subject Tag' (Request Tracker: NET), 'Reply Address' (net@pcX.ws.nsrc.org), 'Comment Address' (net-comment@pcX.ws), 'Priority starts at' (0), 'Requests should be due in' (days), 'Sign by default' (unchecked), 'Enabled' (checked), 'GnuPG private key(s) for rt@pc36.ws.nsrc.org', and 'GnuPG private key(s) for rt-comment@pc36.ws.nsrc.org'. There are also checkboxes for 'Encrypt by default' and a 'Create' button at the bottom right.

- Oprima **Create**:



## Results

- Queue created
- Queue net: Description changed from (no value) to "Network Problems"
- Queue net: CorrespondAddress changed from (no value) to "net@pc36.ws.nsrc.org"
- Queue net: CommentAddress changed from (no value) to "net-comment@pc36.ws.nsrc.org"
- Queue net: SubjectTag changed from (no value) to "Request Tracker: NET"

## Ejercicio 6

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

1. Desde el menú arriba selecciona **Tools** → **Configuration** → **Queue** → **Select**
2. Debería ver

### Enabled Queues

Select a queue:

| # | Name    | Description       | Address                                           | Priority | DefaultDueIn |         |
|---|---------|-------------------|---------------------------------------------------|----------|--------------|---------|
| 1 | General | The default queue | -/-                                               | 0-0      | 0            | Enabled |
| 3 | net     | Network Problems  | net@pc36.ws.nsrc.org/net-comment@pc36.ws.nsrc.org | 0-0      | 0            | Enabled |

- Selecciona “net” (haz click) y, luego, elige “Group Rights” (arriba derecho)

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

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

Queue Name:

Description:

Lifecycle:

Subject Tag:

Reply Address:  (If left blank, will default to rt@pc36.ws.nsrc.org)

Comment Address:  (If left blank, will default to rt-comment@pc36.ws.nsrc.org)

Priority starts at:

Over time, priority moves toward:  requires running rt-crontool

Requests should be due in:  days.

☐ Sign by default ☐ Encrypt by default

☒ Enabled (Unchecking this box disables this queue)

La siguiente pagina debería ver asi:

**Modify group rights for queue net** New ticket in General Search...

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

**SYSTEM**

Everyone

Privileged

Unprivileged

**ROLES**

AdminCc

Cc

Owner

Requestor

**USER GROUPS**

**ADD GROUP**

**General rights** Rights for Staff Rights for Administrators

☐ Comment on tickets CommentOnTicket

☐ Create tickets CreateTicket

☐ Reply to tickets ReplyToTicket

☐ Sign up as a ticket Requestor or ticket or queue Cc Watch

☐ View custom field values SeeCustomField

☐ View queue SeeQueue

☐ View ticket summaries ShowTicket

Save Changes

Nota las tres categorías: “**General rights**”, “**Rights for Staff**”, “**Rights for Administrators**”

Aquí, no importa dar **Everyone** (incluyendo gente ya no conocido a RT) algunos privilegios, pero solo lo mínimo. Estos privilegios son **General Rights** y son los siguiente:

1. ☒ **Create tickets** (CreateTicket)
2. ☒ **Reply to tickets** (ReplyToTicket)
3. ☒ **View queue** (SeeQueue)
4. ☒ **View ticket summaries** (ShowTicket)

Empieza seleccionando este 4 privilegios haciendo chequeo en las 4 cajas en su navegador.

Nota que **Everyone** por la izquierda ya esta subrayado.

Modify group rights for queue net

Queues Basics Watchers Templates Scripts Ticket Custom Fields Trans

**SYSTEM**

Everyone

Privileged

Unprivileged

**ROLES**

AdminCc

Cc

Owner

Requestor

**USER GROUPS**

**ADD GROUP**

**General rights** Rights for Staff Rights for Administrators

☐ Comment on tickets

☒ Create tickets

☒ Reply to tickets

☐ Sign up as a ticket Requestor or ticket or queue Cc

☐ View custom field values

☒ View queue

☒ View ticket summaries

Ahora, haz click en **Save Changes** (abajo derecho) para asegurar que no perdemos nuestros cambios.

Results

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

Mantiene en la misma pagina. Ahora vamos a dar el Grupo **netmgmt** todo...

Para hacer esto, primero escribe el nombre del grupo en el campo (abajo izquierda) **ADD GROUP**

**SYSTEM**

Everyone

Privileged

Unprivileged

**ROLES**

AdminCc

Cc

Owner

Requestor

**USER GROUPS**

**ADD GROUP**

netmgmt

**Add rights for this group: netmgmt**

General rights

Rights for Staff

Rights for Administrators

☐ Comment on tickets

☐ Create tickets

☐ Reply to tickets

☐ Sign up as a ticket Requestor or ticket or queue Cc

☐ View custom field values

☐ View queue

☐ View ticket summaries

Ahora chequea **TODO** las cajas en “General Rights”, “Rights for Staff”, “Rights for Administrators”:

**SYSTEM**

Everyone

Privileged

Unprivileged

**ROLES**

AdminCc

Cc

Owner

Requestor

**USER GROUPS**

**ADD GROUP**

netmgmt

**Add rights for this group: netmgmt**

General rights

**Rights for Staff**

Rights for Administrators

☒ Delete tickets

☒ Forward messages outside of RT

☒ Modify custom field values

☒ Modify tickets

☒ Own tickets

☒ Sign up as a ticket or queue AdminCc

☒ Steal tickets

☒ Take tickets

☒ View exact outgoing email messages and their recipients

☒ View ticket private commentary

Después que hace esto, pulse el botón **Save Changes** por el derecho abajo en la pagina. Debería ver:

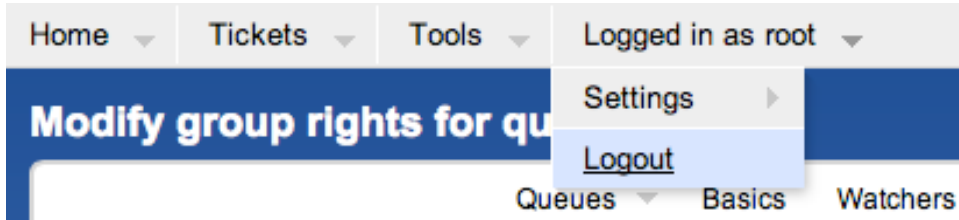
^ Results

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

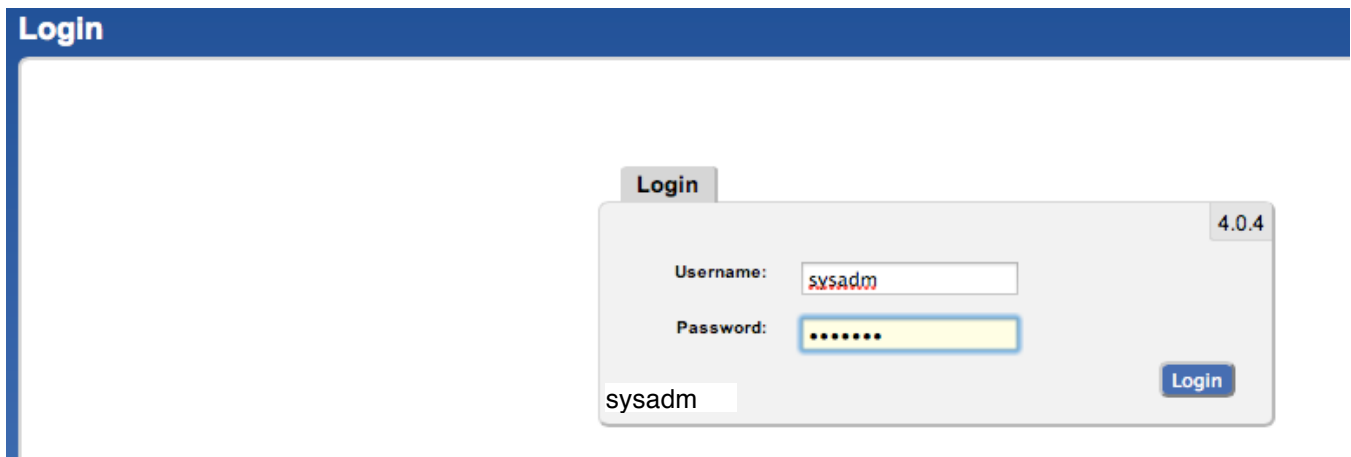
## Ejercicio 7

### Configuración de RT: Log in como sysadm

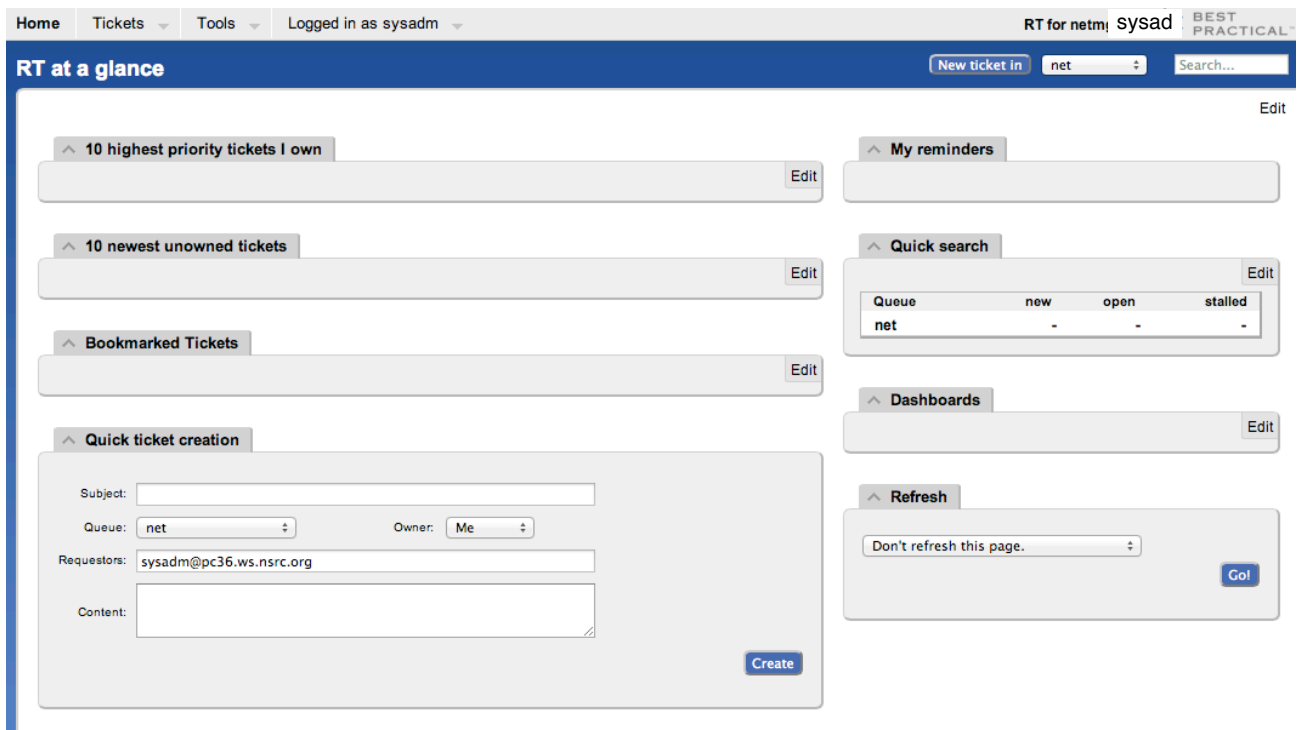
Haz un log out de RT (menú arriba, **Logged in as root** → **Logout**)



Ahora haz un log in como usuario sysadm que Ud. ha creado:



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 sysadm (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. Se vea como así:

---

```
Date: Fri, 9 Nov 2012 00:29:27 +0000
From: Network Problems via RT <net@pcX.ws.nsrc.org>
To: sysadm@pcX.ws.nsrc.org
Subject: [Request Tracker: NET #1] AutoReply: Router problem
```

Greetings,

This message has been automatically generated in response to the creation of a trouble ticket regarding:  
"Router problem",  
a summary of which appears below.

There is no need to reply to this message right now. Your ticket has been assigned an ID of [Request Tracker: NET #1].

Please include the string:

```
[Request Tracker: NET #1]
```

in the subject line of all future correspondence about this issue. To do so, you may reply to this message.

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
```

## Ejercicio 10

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

Regresa a su navegador de web donde tiene RT corriendo con el usuario sysadm y pulse la entrada **Home** en el menú (arriba, izquierda):

Debería ver una vista actualizada con el ticket (pedido) actual:

RT at a glance

Home Tickets Tools Logged in as sysadm RT for netgmt BEST PRACTICAL

New ticket in net Search...

10 highest priority tickets I own Edit

My reminders Edit

10 newest unowned tickets Edit

| # | Subject        | Queue | Status | Created     |      |
|---|----------------|-------|--------|-------------|------|
| 1 | Router problem | net   | new    | 110 min ago | Take |

Quick search Edit

| Queue | new | open | stalled |
|-------|-----|------|---------|
| net   | 1   | -    | -       |

Pulse el campo **Subject** por el ticket. Va a ver mucha información sobre el ticket. Ir al fondo de la pagina y aquí se puede responder (**Reply**) al ticket:

History

Show all quoted text — Show full headers

# Fri Nov 09 00:29:26 2012 System Admin - Ticket created

Subject: Router problem

Date: Fri, 09 Nov 2012 00:29:25 +0000

To: net@pc36.ws.nsrc.org

From: sysadm@pc36.ws.nsrc.org (Ubuntu)

Problem with my router

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

# Fri Nov 09 00:29:27 2012 The RT System itself - Outgoing email recorded Show

Escriba una respuesta, cambie el estatus del ticket a **Resolved** (menú de selección en la esquina superior derecha, pero no en el menú de “Actions”), y luego oprima **Update Ticket** (al fondo derecho)

**Update ticket #1 (Router problem)** New ticket in net Search...

Display History Basics People Dates Links Jumbo Reminders Actions ☆

**Message**

One-time Cc:

One-time Bcc:

Sign ☐ using Queue's key Encrypt ☐

Subject: Router problem

Message: Search for Articles matching

Include Article:  Go

On Fri Nov 09 00:29:26 2012, sysadm wrote:  
> Problem with my router

**Hello! We think the problem should be fixed now.**

body strong

Attach: Choose File no file selected Add More Files

Update Ticket

**Ticket and Transaction**

Update Type:

Status: new (Unchanged) open stalled **resolved** rejected deleted Unchanged

Owner:

Worked:  Minutes

Debería verá lo siguiente:

**#1: Router problem** New ticket in net Search...

Display History Basics People Dates Links Jumbo Reminders Actions ☆

**Results**

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

**Ticket metadata**

**The Basics**

Id: 1

Status: resolved

Priority: 0/

Queue: net

**Reminders**

New reminder:

Subject:

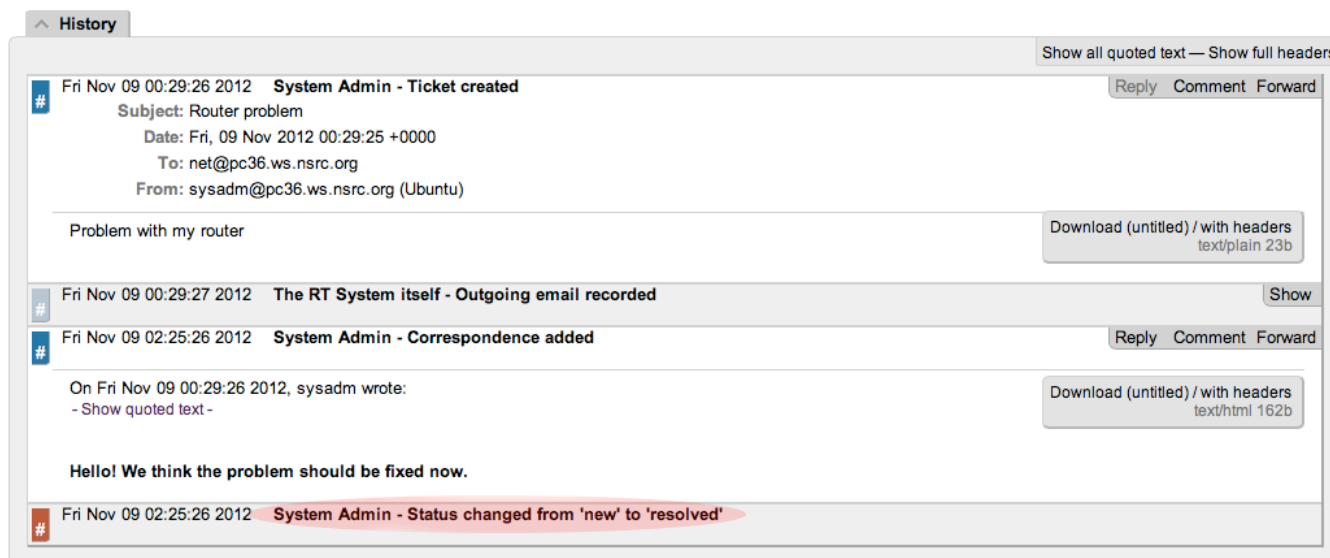
Owner: System Admin

Due:

Save

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 (sysadm 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 sysadm y escribe

```
$ mutt
```

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.

**Ahora tiene una instalación de RT funcionando con integración de correo!**

## Ejercicio 11

### Notificaciones por Correo por Tickets Nuevos

Que tenemos configurado ahora no es muy realístico porque Ud. Esta comunicando consigo mismo. Pero, en realidad otros usuarios en la sala pueden enviar correo a Ud.

Asegura que el otro usuario ya tiene configurado su software de correo ((sudo apt-get install postfix y acepta los defectos). Ahora, pide que otros usuarios te manda correo. Por ejemplo:

```
$ echo "Where is my cat ?" | mail -s "Missing cat" net@pcX.ws.nsrc.org
```



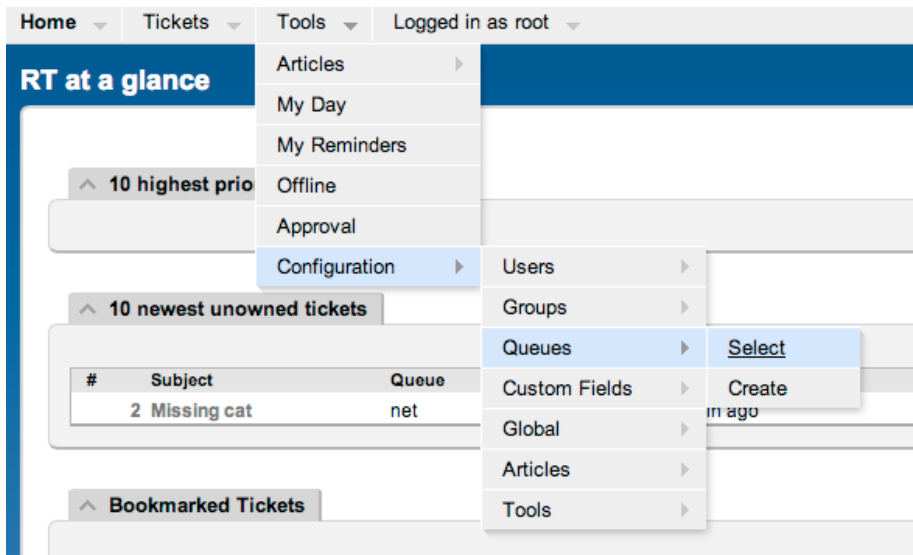
Esto debería crear un ticket automáticamente en la cola **net** en su pc (“pcX) – Verifica que esta recibiendo los correos y que los tickets están creados.

Pero todavía no tenemos una característica importante; no es muy práctico tener que usar RT para ver si hay tickets. Sería mucho más conveniente si nos recibe un correo cada vez que alguien crea un pedido en nuestra cola **net**, no cierto?

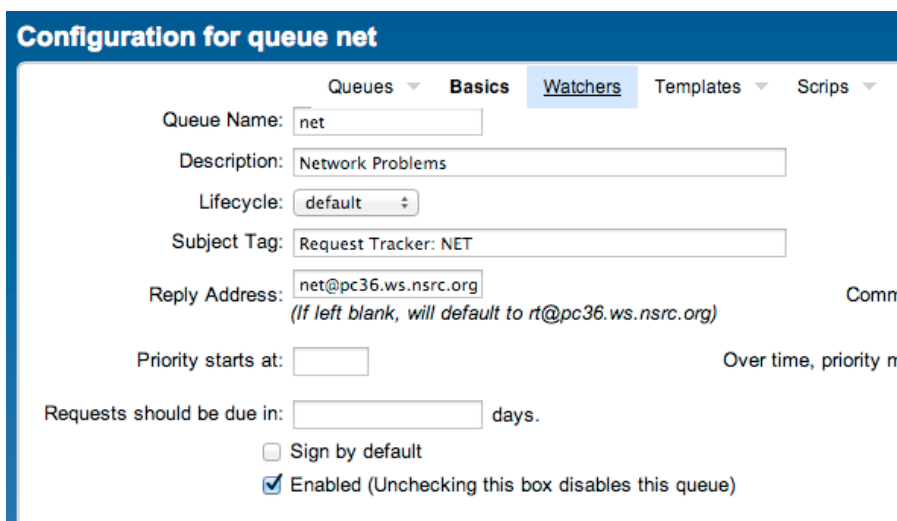
Para hacer esto vamos a modificar la configuración de nuestra cola **net**.

Primero, tiene que salir RT como usuario **sysadm** y entrar RT como usuario **root**.

- Desde el menú arriba selecciona **Tools** ➔ **Configuration** ➔ **Queues** ➔ **Select**



Desde la página de “Queue” (cola) elige la cola **net** pulsando su nombre y, luego elige el menú **Watchers** que está arriba:

The screenshot shows the 'Configuration for queue net' page. The 'Watchers' tab is selected. The form contains the following fields and options:

- Queue Name: net
- Description: Network Problems
- Lifecycle: default
- Subject Tag: Request Tracker: NET
- Reply Address: net@pc36.ws.nsrc.org (If left blank, will default to rt@pc36.ws.nsrc.org)
- Priority starts at: [empty field] Over time, priority m
- Requests should be due in: [empty field] days.
- Sign by default: [unchecked]
- Enabled (Unchecking this box disables this queue): [checked]

Ahora debería ver:

The screenshot shows the 'People related to queue net' interface. The 'Watchers' tab is selected. On the left, under 'Current watchers', there are sections for 'Cc:' and 'AdminCc:', both showing 'none' with a '(Check box to delete)' link. A 'Reset' button is at the bottom left. On the right, under 'New watchers', there are search fields for 'Find people whose' (Username matches) and 'Find groups whose' (Name matches), each with a 'Go!' button. Below these are sections for 'Add new watchers:', 'Users' (No principals selected), and 'Groups' (No principals selected). At the bottom right, a message says 'If you've updated anything above, be sure to' followed by a 'Save Changes' button.

Bajo **New watchers** escribe el nombre del grupo **netmgmt** en el campo:  
“Find groups whose [NAME] [matches]”, así:

### New watchers

Find people whose

Username matches  **Go!**

Find groups whose

Name matches  **Go!**

Add new watchers:

#### Users

No principals selected.

#### Groups

No principals selected.

Y pulse **Go!**

RT buscará por todo los grupos con el texto **netmgmt**. Por supuesto solo hay uno ahora que creamos anteriormente. RT lo encuentra y muestra lo siguiente:

### New watchers

Find people whose

Username matches  **Go!**

Find groups whose

Name matches  **Go!**

Add new watchers:

#### Users

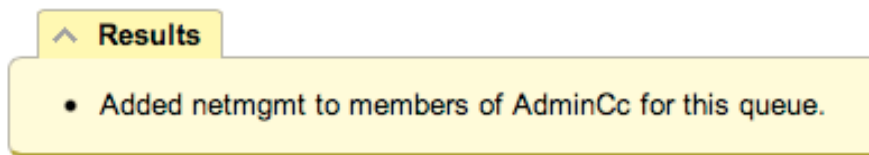
No principals selected.

#### Groups

- ☒ - netmgmt (Network Management Administrators)  
Cc  
AdminCc

Nota como seleccionamos “**AdminCc** desde el menú de bajada **Groups** al lado a **netmgmt**. Haz esto y pulse en **Save Changes** en el fondo derecho.

El resultado debería ver así:



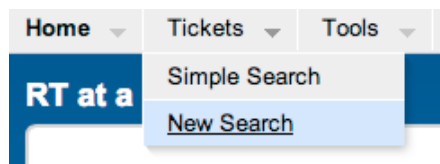
Que significa? Pide que otro usuario te manda un correo como antes, pero esta vez debería recibir un correo desde RT con una notificación de un Ticket nuevo. Vea esto en **mutt** como el usuario **sysadm**.

Un poco mas tarde vamos a extender el uso de RT integrándolo con otro software de Gestión usando la utilidad **rt-mailgate** facility que ya configuramos en el archivo **/etc/aliases**.

## Ejercicio 12

**Encontrar un ticket después que se lo cierre.**

Después que un ticket ya esta resuelto o cerrado Ud., tal vez, puede notar que se desaparece de su Cola. Actualmente encontrar un ticket resuelto requiere algunos pasos. Puede hacer esto como el usuario **sysadm** o como el usuario **root**. Primer pulse en **Tickets** → **New Search** en el menú de arriba de RT:



Vas a ver una pantalla así:

Home Tickets Tools Logged in as root RT for netmgmt 03.10.2011 PRACTICAL

**Query Builder** New ticket in General Search...

**Add Criteria**

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

Aggregator AND OR

**Current search**

Edit Search Advanced

**Saved searches**

Privacy: My saved searches  
Description: Save  
Load saved search: Load

**Sorting**

Order by: id Asc  
QueueName Asc  
Subject Asc  
Status Asc  
ExtendedStatus Asc  
UpdateStatus Asc

Rows per page: 50

**Display Columns**

Add Columns: id QueueName Subject Status ExtendedStatus UpdateStatus

Format: Link: Title: Size: Style:

Show Columns: id Subject Status QueueName

Update format and Search

Si va a buscar por entradas en una cola y ya hay entradas en el campo de “Current search”, entonces Ud. debería borrarlas de este camp primero. Después, en el campo de “Add Criteria” que esta en el área de elegir la cola (izquierda) selecciona “net” desde el menú desplegable (vea abajo):

Home Tickets Tools Logged in as root RT for netmgmt BEST PRACTICAL

**Query Builder** New ticket in General Search...

Edit Search Advanced Show Results Bulk Update Chart Feeds

**Add Criteria**

id less than matches

Subject matches

Queue is **net** 1

Status is -

Owner is -

Requestor E matches

Created before

Time Worke less than Minut

Priority less than

HasMember is

Aggregator AND OR

**Current search**

Queue = 'net' 3

↑ ↓ ← → And/Or Delete

**Saved searches**

Privacy: My saved searches

Description: Save

Load saved search: Load

2 Add these terms

Add these terms and Search

Pulse “Add these terms” o “Add these terms and Search” – Si solo hace “Add these terms” y pulse el botón “Update format and Search” que esta abajo en la pagina, entonces RT va a mantener los términos de búsqueda hasta que Ud. Se los borre mas tarde.

**Display Columns**

**Add Columns:** id QueueName Subject Status ExtendedStatus UpdateStatus

**Format:** Link: Title: Size: Style:

**Show Columns:** id Subject Status QueueName

↑ ↓ Delete

Update format and Search

Los resultados de su búsqueda van a ver algo así y podrá ver los ticket que ya fueron cerrados, resueltos, etc... Obviamente con tiempo habrán mas tickets en los resultados.

Home Tickets Tools Logged in as root New ticket in

**Found 3 tickets** Edit Search Advanced Show Result

| # | Subject                                  | Status                  | Queue | Owner                |
|---|------------------------------------------|-------------------------|-------|----------------------|
| 1 | Router problem<br>sysadm@nc38.ws.nrc.org | resolved<br>3 hours ago | net   | Nobody<br>49 min ago |
| 2 | Missing cat<br>narc@noc.ws.nrc.org       | new<br>45 min ago       | net   | Nobody<br>45 min ago |
| 3 | Missing cat<br>narc@noc.ws.nrc.org       | new<br>10 min ago       | net   | Nobody<br>10 min ago |

Don't refresh this page. Change