



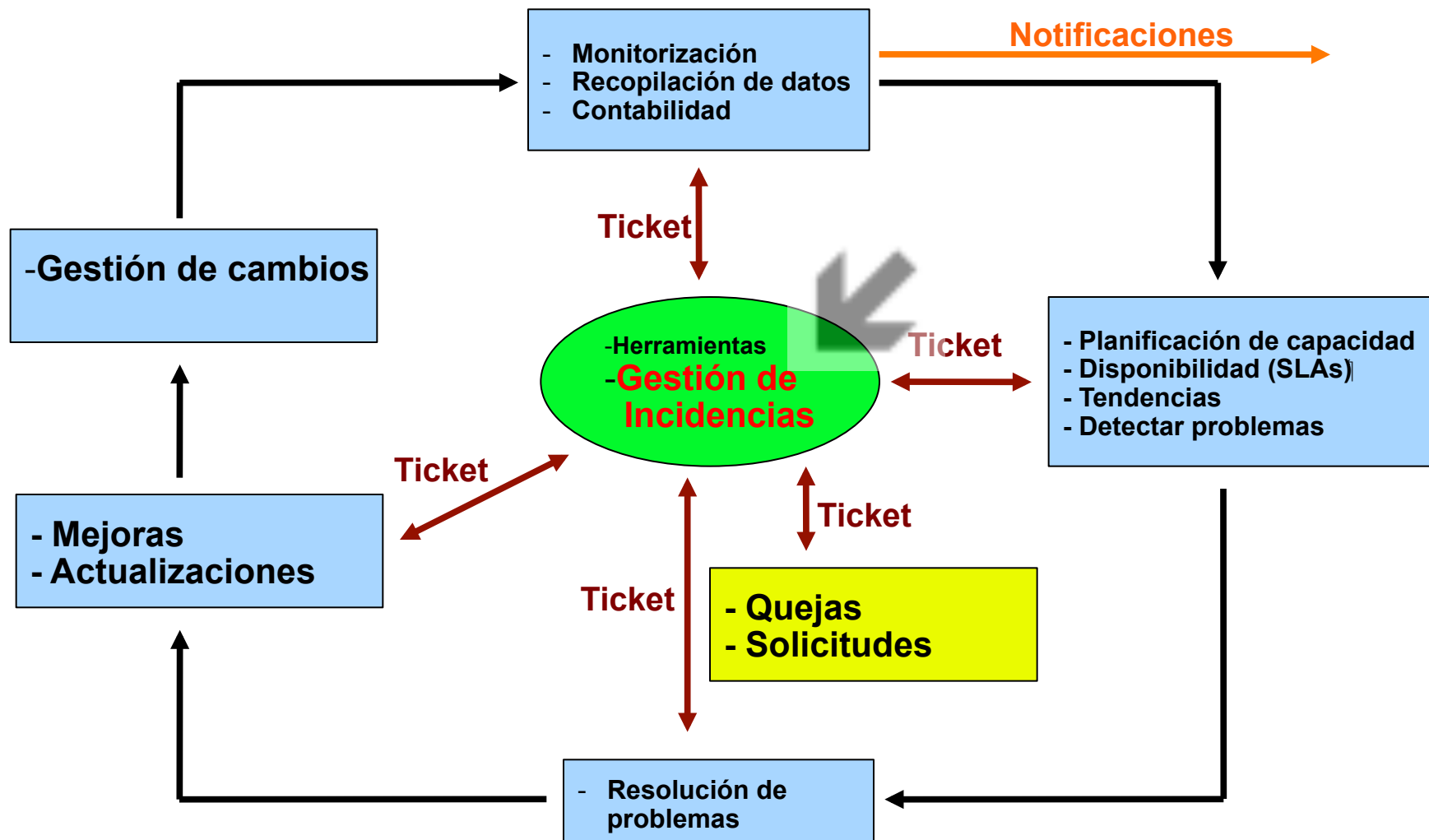
Gestión de Red

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

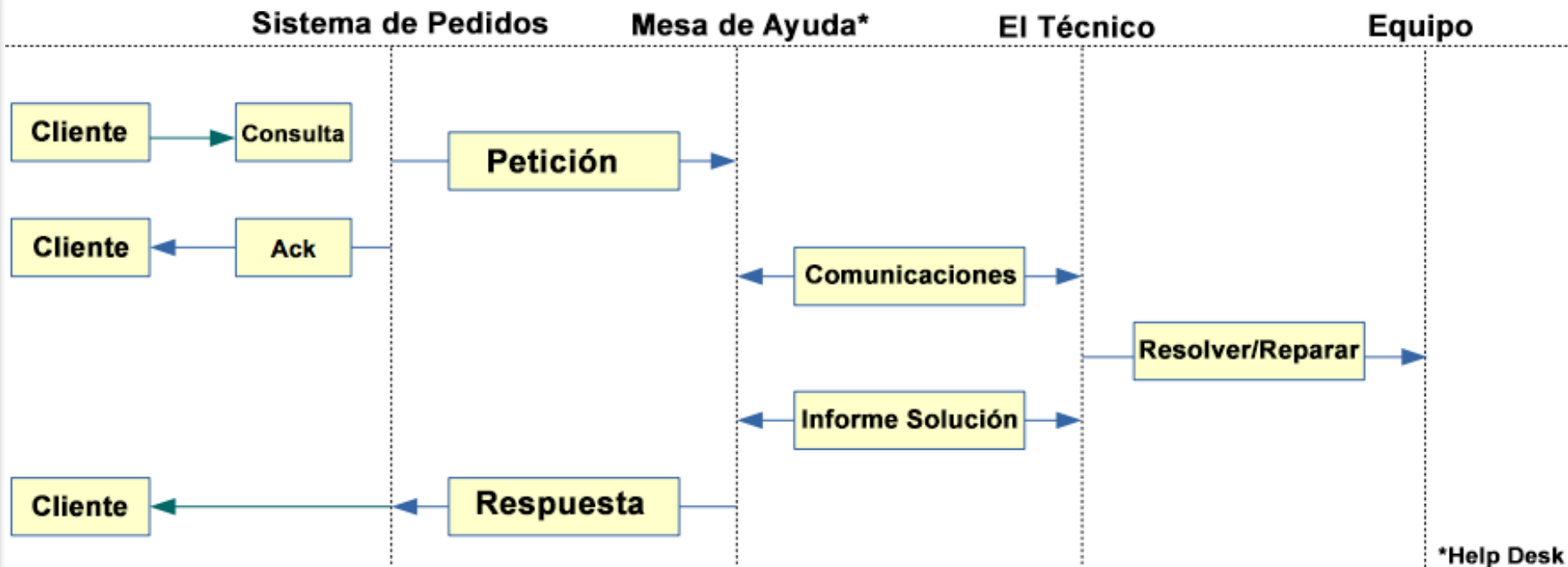
- Por qué son importantes?
 - Seguir todos los eventos, fallos y problemas
- Punto de enfoque del grupo de soporte técnico
- Usados para seguir todas las comunicaciones
 - Internas y externas
- Eventos originados desde fuera
 - Quejas de usuarios/clientes
- Eventos internos:
 - Fallos de sistemas
 -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

Sistemas de incidencias

- Usa un sistema de pedidos para seguir incidentes incluso comunicación entre técnicos.
- A cada caso se le asigna un número
- Cada caso sigue un ciclo de vida similar:
 - *Nuevo*
 - *Abierto*
 - ...
 - *Resuelto*
 - *Cerrado*

Sistemas de incidencias

La vida de un pedido



*Help Desk

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/wikis/>



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?

[Home](#) [Tickets](#) [Tools](#) Logged in as root RT for netmgmt [BEST PRACTICAL™](#)

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

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

10 newest unowned tickets [Edit](#)

#	Subject	Queue	Status	Created	
17	** PROBLEM Service Alert: Access Point 1/SSH is CRITICAL **	net	new	13 min ago	Take
16	** PROBLEM Service Alert: pc6/HTTP is CRITICAL **	net	new	24 hours ago	Take
15	** PROBLEM Service Alert: pc7/HTTP is CRITICAL **	net	new	24 hours ago	Take
14	** PROBLEM Service Alert: pc4/HTTP is CRITICAL **	net	new	24 hours ago	Take
13	** PROBLEM Service Alert: Access Point 1/SSH is CRITICAL **	net	new	3 days ago	Take
12	** PROBLEM Service Alert: Unknown/SSH is CRITICAL **	net	new	3 days ago	Take
11	** PROBLEM Service Alert: Access Point 1/SSH is CRITICAL **	net	new	7 days ago	Take
10	** PROBLEM Service Alert: Unknown/SSH is CRITICAL **	net	new	9 days ago	Take
9	** PROBLEM Service Alert: Unknown/SSH is CRITICAL **	net	new	9 days ago	Take
8	** PROBLEM Service Alert: Unknown/SSH is CRITICAL **	net	new	9 days ago	Take

Bookmarked Tickets [Edit](#)

Quick ticket creation

Subject:

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

Requestors:

Content:

[edit](#) [Create](#)

My reminders [Edit](#)

Quick search [Edit](#)

Queue	new	open	stalled
General	-	-	-
net	15	1	-

Dashboards [Edit](#)

Refresh [Go!](#)

Sistemas de incidencias

- Por qué usamos el término “ticket”?
https://en.wikipedia.org/wiki/Issue_tracking_system
- 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
- seguimiento de problemas / manejo de incidentes

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:

(Sends a carbon-copy of this update to a comma-delimited list of email addresses. These people will receive future updates.)

Admin Cc:

(Sends a carbon-copy of this update to a comma-delimited list of administrative email addresses. These people will receive future updates.)

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:

(no value)
Epiphany
Filterfresh
Linux
Mac OS X

Operating System
Select one value

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*'

- Configure el e-mail completo para la cuenta root

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*es 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
- More details at <https://www.bestpractical.com/docs/rt/4.0/rt-mailgate.html>

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/Scrip>

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>

