

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. Copy y pega el comando abajo en una sola línea:

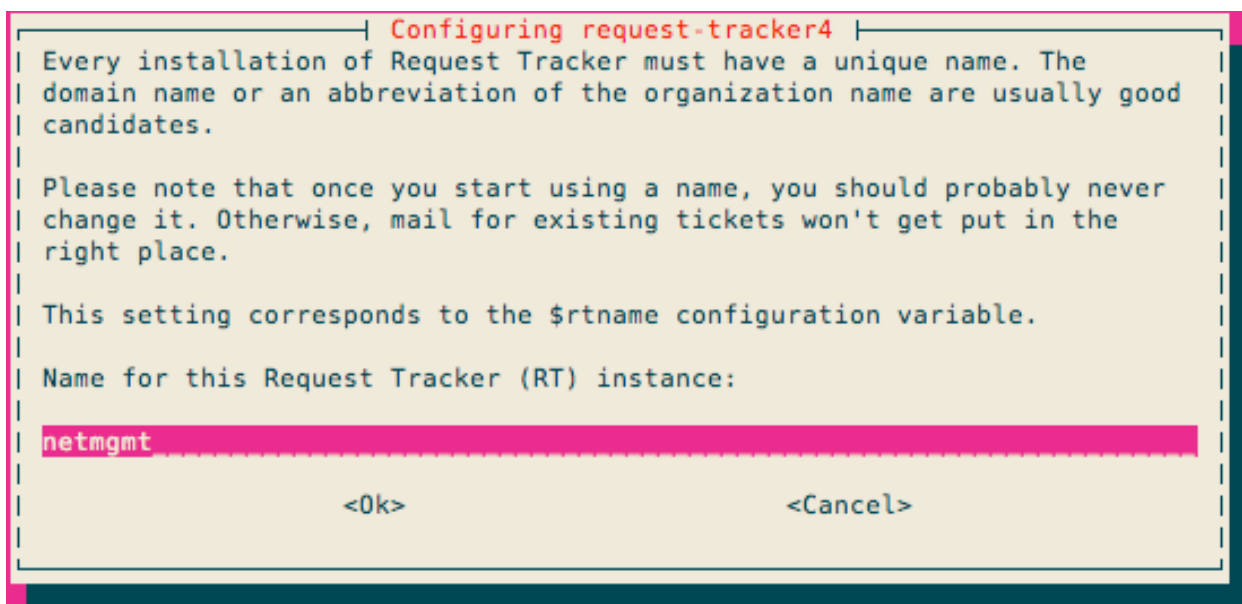
```
$ sudo apt-get install rt4-apache2 rt4-clients rt4-db-mysql \
request-tracker4 libapache2-mod-fastcgi libfcgi-perl mutt \
mysql-client mysql-server
```

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.



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>
```

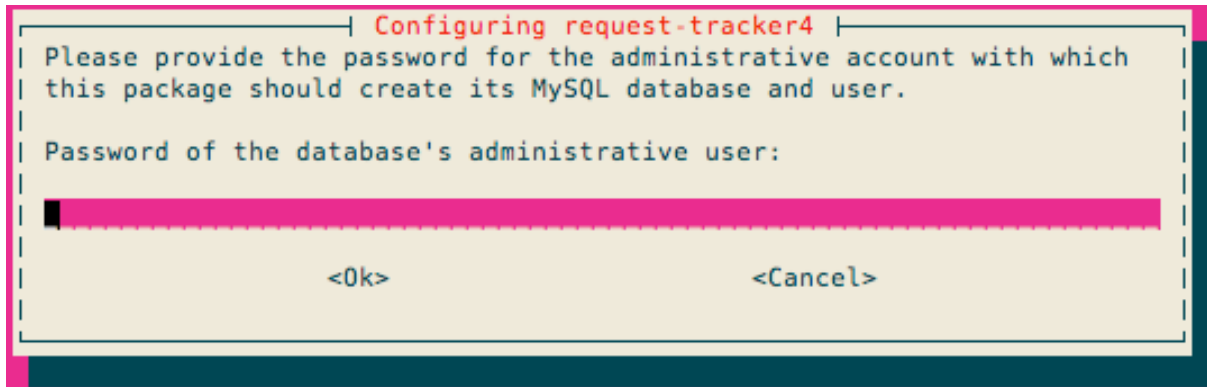
Configurar base de datos por request-tracker4 con dbconfig-common?

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>
```

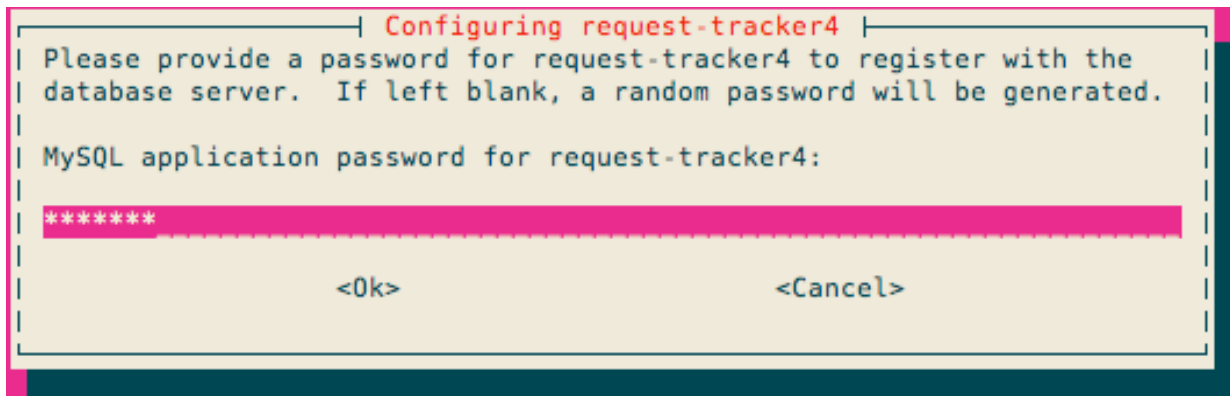
Password for the database's administrative user:

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



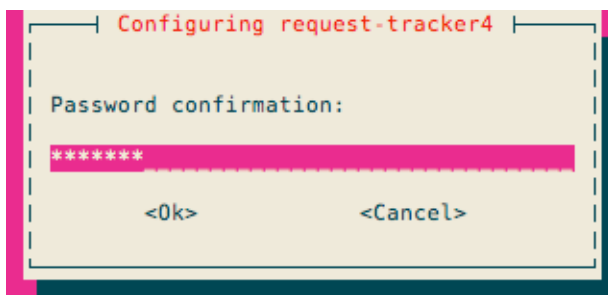
Clave de aplicación MySQL por request-tracker4:

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).



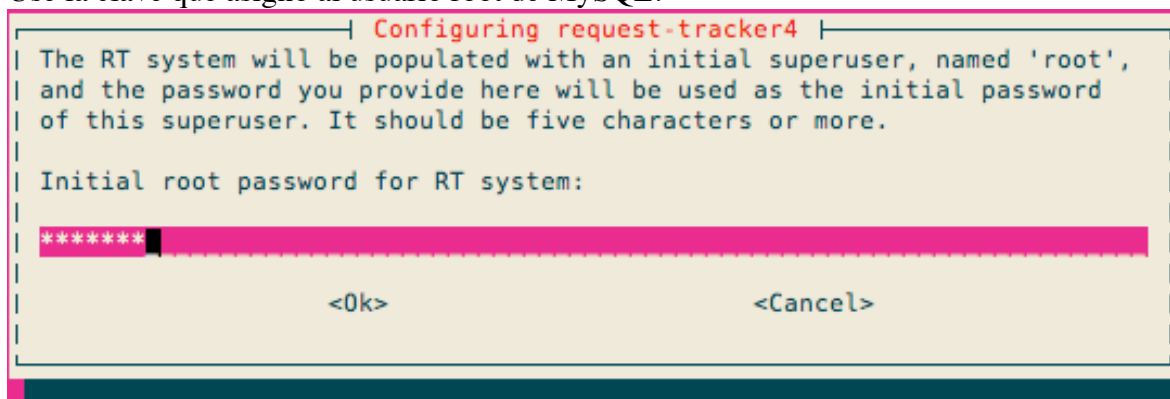
Confirmación de Clave:

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, necesitamos hacer un serie de cambios para que corre bien RT.

Mejorar el campo “From” en los correos de RT, restringir tamaño de adjuntos, asegurar RT

RT mantiene sus archivos de configuración en /etc/request-tracker4/RT_SiteConfig.d. Vamos a hacer actualizaciones de configuración de RT así:

```
$ cd /etc/request-tracker4/RT_SiteConfig.d
$ sudo editor 90-local
```

Esto crea el archivo Nuevo 90-local. Escribe dos líneas en el archivo 90-local así:

```
Set($MaxAttachmentSize , 10000000);
Set(@ReferrerWhitelist, qw(x.x.x.x:80 SERVNAME:80));
```

- Cambia la entrada “x.x.x.x” al IP de su PC
- Cambia “SERVNAME” al nombre de su PC

Por ejemplo, si su PC es pc1 pondría Ud. 10.10.1.1 por “x.x.x.x” y pc1.ws.nsrc.org por “SERVNAME”.

Graba el archivo y salga.

Ejecuta el comando:

```
$ sudo update-rt-siteconfig
```

Finalmente, hay un otro pequeño cambio. **OJO! Hay un punto al final de línea con el comando de “ln” – es importante:**

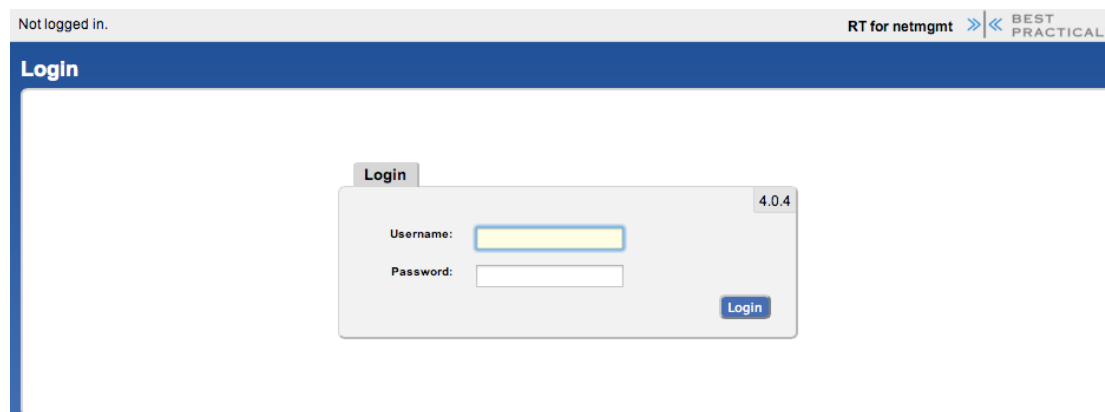
```
$ cd /etc/apache2/conf-available
$ sudo ln -s /etc/request-tracker4/apache2-fastcgi.conf .
$ sudo a2enconf apache2-fastcgi.conf
$ sudo service apache2 restart
```

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/>



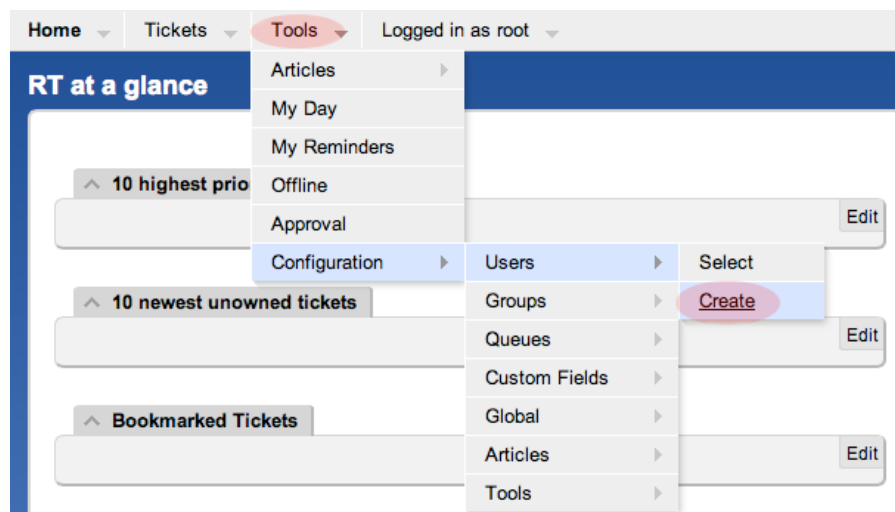
Ingrese las credenciales de “root” en RT:

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 (X = su PC):

Create a new user New ticket in General Search...

Select Create

Identity

Username: (required)

Email: (highlighted)

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) ← (highlighted with red arrow)

root's current password:

New password: (highlighted)

Retype Password: (highlighted)

Phone numbers

Home:

Work:

Mobile:

Pager:

Custom Fields

Comments about this user

Create (highlighted)

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...

Users Basics Memberships History RT at a glance

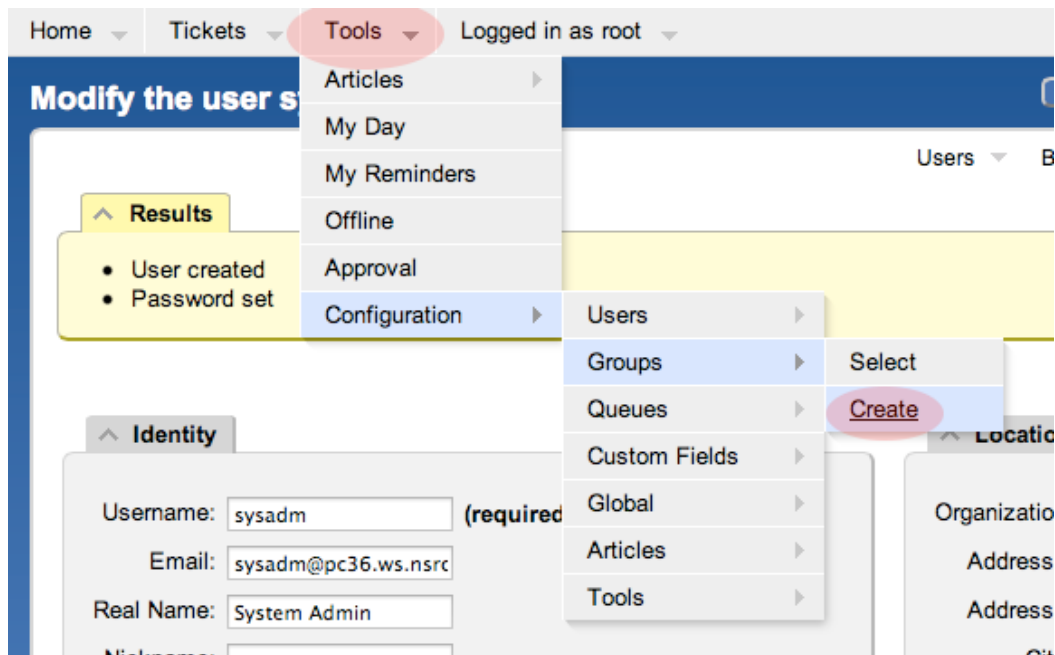
Results

- User created
- Password set

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

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)

Reset

- 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: sysadm
	Add group:

(Check box to delete)

Reset Modify Members

Verá esto:

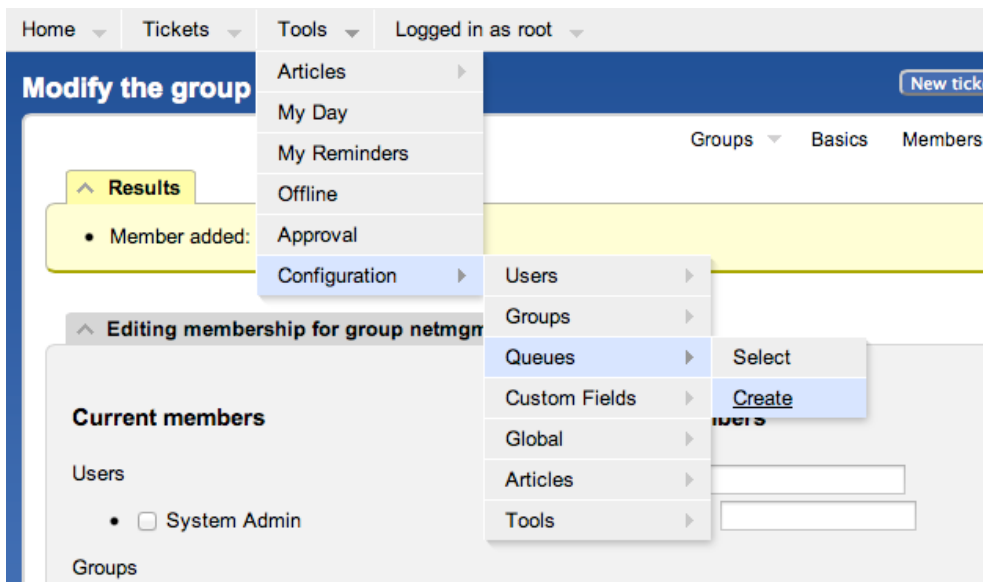
^ **Results**

- 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

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: ☐
 Enabled: ☒ (Unchecking this box disables this queue)
 Encrypt by default: ☐

Create

- 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	DefaultDueln	
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

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

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)

Comment Address: net-comment@pc36.w
(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 así:

Modify group rights for queue net

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

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

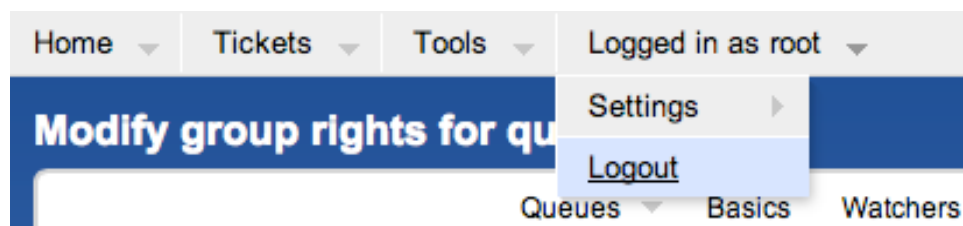
Después que hace esto, pulse el botón **Save Changes** por el derecho abajo en la pagina. Debería ver:

- ^ **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

Ejercicio 7

Configuracion 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:

4.0.4

Login

Username:

Password:

sysadm
Login

Debería ver lo siguiente

Home Tickets Tools Logged in as sysadm
RT for netm sysadm BEST PRACTICAL™

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

[^] 10 highest priority tickets I own Edit

[^] 10 newest unowned tickets Edit

[^] Bookmarked Tickets Edit

[^] Quick ticket creation

Subject:
 Queue: Owner:
 Requestors:
 Content:

Create

[^] My reminders Edit

[^] Quick search Edit

Queue	new	open	stalled
net	-	-	-

[^] Dashboards Edit

[^] Refresh

Don't refresh this page. Go!

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 alias

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/"
```

13

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.  
  
Thank you,  
  
                                net@pcX.ws.nsrc.org
```

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):

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

The screenshot shows the RT dashboard with the following sections:

- Home** | Tickets | Tools | Logged in as sysadm
- RT at a glance** (New ticket in: net, Search...)
- 10 highest priority tickets I own** (Edit)
- My reminders** (Edit)
- 10 newest unowned tickets** (Edit)
- Quick search** (Edit)

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

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:

The screenshot shows the ticket history for 'Router problem'. It includes the following information:

- 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)
- Message:** Problem with my router
- Actions:** Reply, Comment, Forward
- Download (untitled) / with headers** (text/plain 23b)
- 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)

The screenshot shows the 'Update ticket #1 (Router problem)' page. It includes the following sections:

- Message** (One-time Cc, One-time Bcc, Sign using Queue's key Encrypt, Subject: Router problem, Message: Search for Articles matching, Include Article: Go)
- Ticket and Transaction** (Update Type: new (Unchanged), open, stalled, resolved, rejected, deleted; Status: resolved; Owner: Unchanged; Worked: Minutes)
- Message body:** On Fri Nov 09 00:29:26 2012, sysadm wrote: > Problem with my router. Hello! We think the problem should be fixed now.
- Attach:** Choose File, no file selected, Add More Files
- Update Ticket** (button)

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

People

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.

History

^

Show all quoted text — Show full headers

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

Reply Comment Forward

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

Fri Nov 09 02:25:26 2012 **System Admin - Correspondence added**

Reply Comment Forward

On Fri Nov 09 00:29:26 2012, sysadm wrote:
- Show quoted text -

Download (untitled) / with headers
text/html 162b

Hello! We think the problem should be fixed now.

Fri Nov 09 02:25:26 2012 **System Admin - Status changed from 'new' to 'resolved'**

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 un característica importante; no es muy practico tener que usar RT para ver si hay tickets. Seria mucho mas conveniente si nos recibe un correo cada vez que alguien crea un pedido en nuestra cola **net**, no cierto?

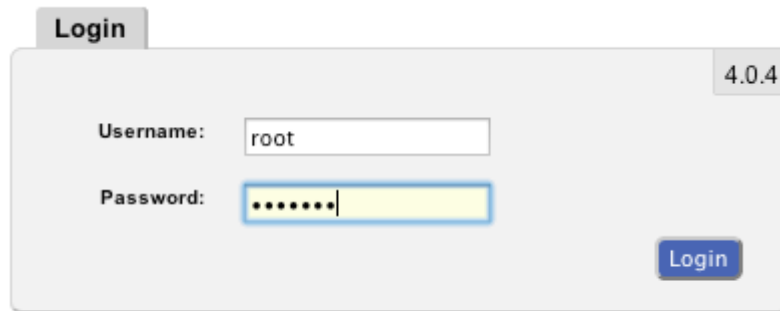
Para hacer esto vamos a modificar la configuración de nuestra cola **net**.

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

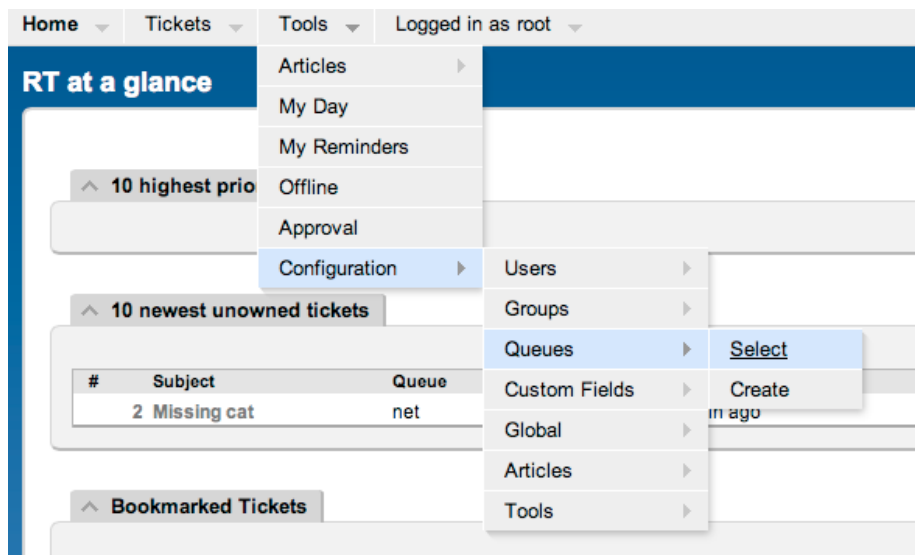
Haz el “Logout”

#	Subject	Queue	Status	Created	Take
2	Missing cat	net	new	9 min ago	Take
1	Router problem	net	open	12 min ago	Take

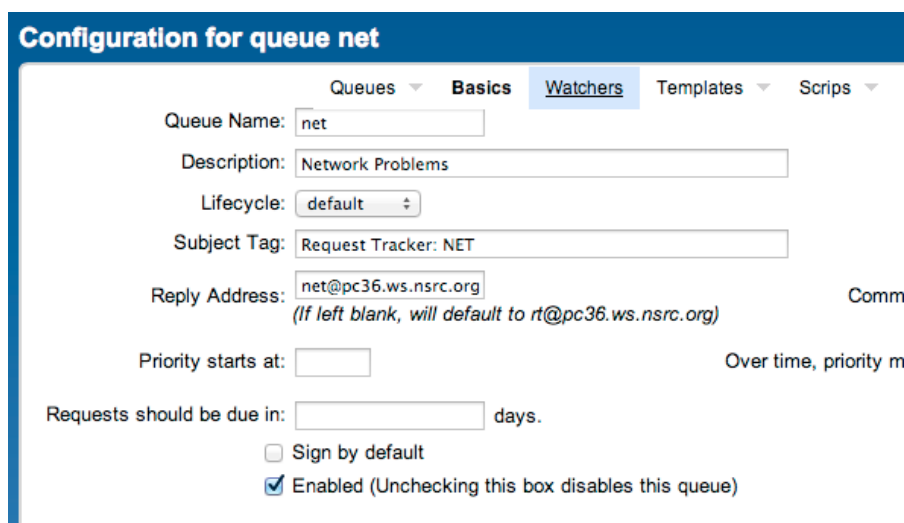
Y, ahora un “Login” como el usuario *root*:



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



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



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 buscara 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

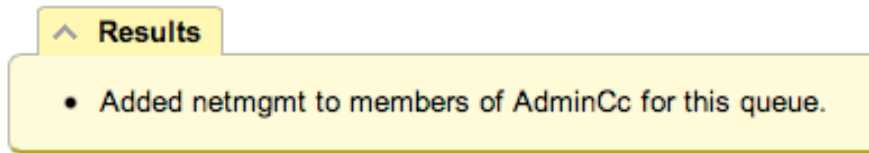
No principals selected.

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:



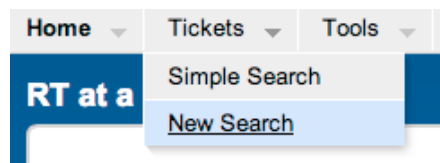
Que significa? Pide que otro usuario te manda un correo como antes, pero esta vez debería recibir un correo desde RT con una notificación de un Ticket nuevo. Vea esto en **mutt** como el usuario **sysadm**.

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`.

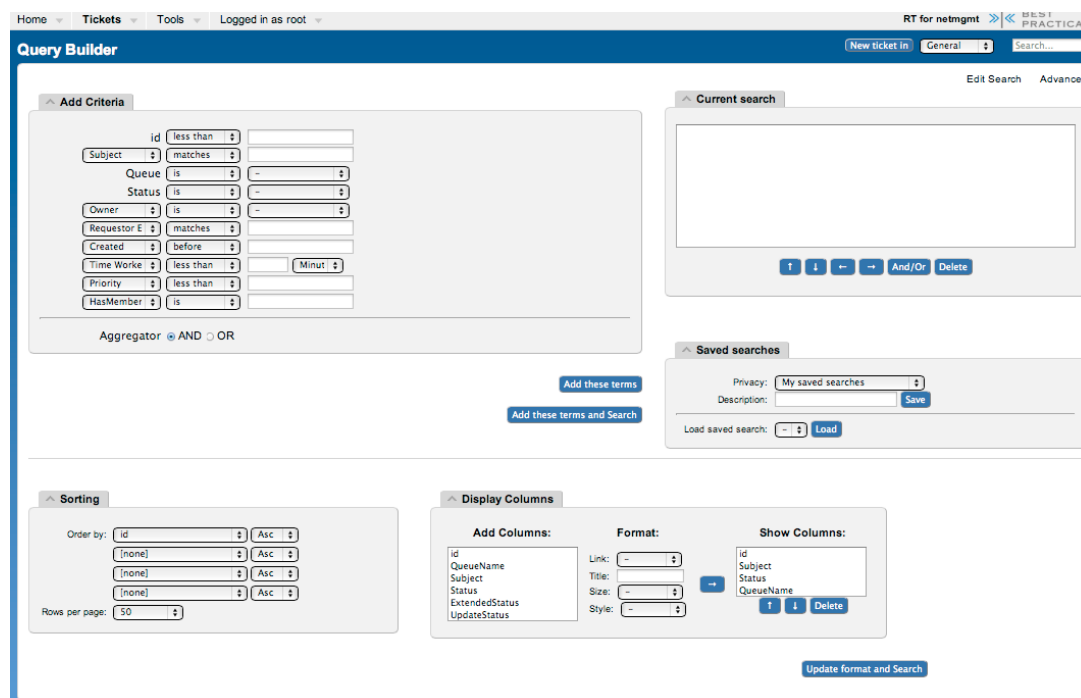
Ejercicio 12

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:



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 campo 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):

Query Builder

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

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 Worked less than Minut

Priority less than

HasMember is

Aggregator AND OR

2 Add these terms Add these terms and Search

^ Current search

Queue = 'net' 3

↑ ↓ ← → And/Or Delete

^ Saved searches

Privacy: My saved searches

Description: Save

Load saved search: Load

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: Format: Show Columns:

id QueueName Subject Status ExtendedStatus UpdateStatus

Link: Title: Size: Style:

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 Found 3 tickets New ticket in

Edit Search Advanced Show Results

#	Subject Requestors	Status Created	Queue Told	Owner Last Updated
1	Router problem sysadm@pc38.ws.narc.org	resolved 3 hours ago	net	Nobody 49 min ago
2	Missing cat narc@nrc.ws.narc.org	new 45 min ago	net	Nobody 45 min ago
3	Missing cat narc@nrc.ws.narc.org	new 10 min ago	net	Nobody 10 min ago

Don't refresh this page. Change