



PANDORAFMS
E N T E R P R I S E

Pandora OTRS

© Ártica Soluciones Tecnológicas 2005-2018

ÍNDICE

Introducción	3
Matriz de compatibilidad	3
Prerrequisitos	3
Creación del servicio web GenericTicketConnector	4
Parámetros del plugin	6
[<operation>]	6
<connection_data>	7
<credentials>	8
<additional_parameters>	8
Sintaxis completa para la creación de tickets	10
Sintaxis completa para la actualización de tickets	11
Ejemplos	11
Configuración como alerta	12
Comando de alerta	12
Acción de alerta	15
Alerta de módulo	17
Configuración como respuesta de eventos	18

INTRODUCCIÓN

Plugin para la integración de Pandora FMS con la herramienta de ticketing OTRS.

Permite crear y actualizar tickets en OTRS de forma automática desde Pandora FMS a través del servicio web "GenericTicketConnector" de OTRS.

MATRIZ DE COMPATIBILIDAD

Desarrollado contra:

- OTRS 6.0.5

PRERREQUISITOS

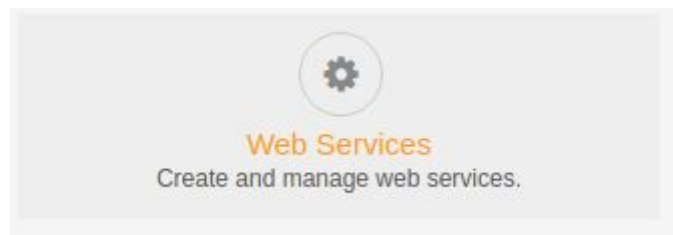
Se requiere:

- Instalación del servicio web "GenericTicketConnector" en OTRS.
- Permitir la comunicación desde el servidor y la consola de Pandora FMS al servicio web "GenericTicketConnector".

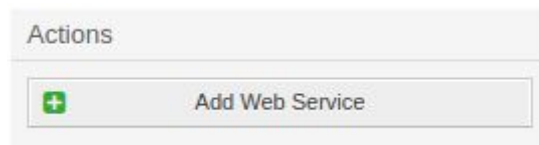
CREACIÓN DEL SERVICIO WEB GENERIC TICKET CONNECTOR

Junto con el plugin de integración, se incluye un fichero llamado "GenericTicketConnector.yml" el cual permite crear de forma sencilla el servicio web necesario en OTRS.

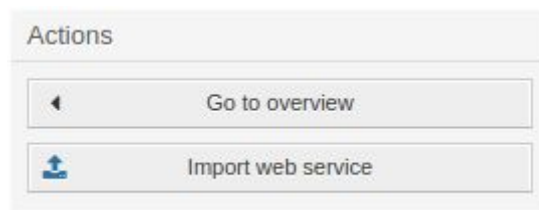
Para ello se debe acceder al portal web de OTRS y dirigirse a la sección "Admin > Processes & Automation > Web Services".



Al acceder, a la izquierda de la pantalla se mostrará un botón para añadir un nuevo servicio web.



Tras hacer click en ese botón, se mostrará un formulario para añadir el servicio web, y a la izquierda de el formulario se mostrará otro botón para importarlo.



Haciendo click en el botón "Import web service", se mostrará una ventana que nos permitirá buscar el fichero "GenericTicketConnector.yml" en nuestro sistema.

Import web service [X]

★ Configuration File: GenericTic...ector.yml

The file must be a valid web service configuration
YAML file.

Name:

Here you can specify a name for the webservice. If
this field is empty, the name of the configuration file
is used as name.

Una vez seleccionado, haciendo click en el botón "Import" se rellenará automáticamente el formulario para la creación del servicio web. Para finalizar la creación del servicio, se deberá ir a la parte inferior de la página y hacer click en el botón "Save".

or

PARÁMETROS DEL PLUGIN

El plugin cuenta con distintos parámetros para la creación y actualización de tickets en OTRS para especificar los distintos campos de los que cuenta.

De forma simplificada, la sintaxis para la ejecución del plugin desde línea de comandos sería la siguiente:

```
pandora_otrs_ticket \  
  [<operation>] \  
  <connection_data> \  
  <credentials> \  
  [<additional_parameters>]
```

[<operation>]

Se trata de parámetros opcionales que determinan la operación realizada por el plugin. Puede ser:

```
--Operation 'TicketCreate'
```

Hace que el plugin cree un nuevo ticket en OTRS y devuelva su número de ticket.

```
--Operation 'TicketUpdate' <ticket_identifier>
```

Hace que el plugin actualice un ticket ya existente, identificado por un "*<ticket_identifier>*". Este identificador se puede especificar mediante el ID del ticket o el número de ticket con las opciones:

```
--TicketID '<ID>'
```

```
--TicketNumber '<Number>'
```

Si no se especifica ninguna operación, se utiliza '*TicketCreate*' por defecto.

Por lo tanto, si se indica explícitamente la operación, tendríamos estas posibilidades:

```
--Operation 'TicketCreate'
```

```
--Operation 'TicketUpdate' --TicketID '<ID>'
```

```
--Operation 'TicketUpdate' --TicketNumber '<Number>'
```

<connection_data>

Se compondría por el conjunto de parámetros necesarios para establecer la conexión con el servicio web "*GenericTicketConnector*". Existen dos opciones, indicar la URL completa de conexión al servidor web o dejar que el plugin la construya por sí mismo.

```
--Url '<url>'
```

Indica la URL completa de conexión.

```
--Server '<server>' [--Ssl]
```

Indica la IP o nombre DNS de conexión al servidor de OTRS y a partir del mismo construye la URL completa de conexión. Si además se le indica el parámetro "--Ssl", la URL se construirá con HTTPS en lugar de HTTP.

http://<server>/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/GenericTicketConnector

ó

https://<server>/otrs/nph-genericinterface.pl/Webservice/GenericTicketConnector

Por lo tanto habría 3 posibles configuraciones para indicar los datos de conexión:

```
--Url '<url>'
```

```
--Server '<server>'
```

```
--Server '<server>' --Ssl
```

<credentials>

Aquí se indicarían los parámetros necesarios para la autenticación en OTRS para crear y actualizar los tickets. Se deben indicar 2 parámetros:

```
--UserLogin '<agent_username>'
```

Indica el nombre de un usuario existente en OTRS. Este usuario será el que creará y actualizará los tickets. Se pueden consultar los usuarios disponibles en el portal web de OTRS en el menú "Admin > Users, Groups & Roles > Agents".

```
--Password '<agent_password>'
```

Indica la contraseña de autenticación del usuario dado.

Por lo tanto, en esta configuración habría que indicar:

```
--UserLogin '<agent_username>' --Password '<agent_password>'
```

<additional_parameters>

Englobaría el resto de parámetros aceptados por el plugin y que no son obligatorios en todas las llamadas, aunque pueden serlo para algunos casos:

```
--NameSpace '<name_space>'
```

Si se indica, este espacio de nombres debe coincidir con el de la llamada SOAP del servicio web. Por defecto es "*http://www.otrs.org/TicketConnector/*".

```
--CustomerUser '<customer_username>'
```

Indica el nombre de usuario del cliente que crea el ticket. Se pueden consultar los usuarios disponibles en el portal web de OTRS en el menú "Admin > Users, Groups & Roles > Customer User". Necesario si se usa la operación "TicketCreate".

```
--Owner '<agent_username>'
```

Indica el nombre de usuario del propietario el ticket. Se pueden consultar los usuarios disponibles en el portal web de OTRS en el menú "Admin > Users, Groups & Roles > Agents". Con la operación "TicketCreate", usa por defecto el usuario indicado para "--UserLogin".

```
--Title '<ticket_title>'
```

Indica el título del ticket. Con la operación "TicketCreate", usa por defecto el título "New ticket".

```
--Subject '<article_subject>'
```

Indica el asunto del artículo incluido al ticket. Con la operación "TicketCreate", usa por defecto el valor de la opción "--Title". Con la operación "TicketUpdate", usa por defecto el asunto "Update".

`--Body '<article_body>'`

Indica el contenido del artículo incluido al ticket. Con la operación "*TicketCreate*", usa por defecto el contenido "*Ticket created by Pandora FMS*". Con la operación "*TicketUpdate*", usa por defecto el contenido "*Ticket updated by Pandora FMS*".

`--ContentType '<content_type_charset>'`

Indica la codificación del contenido del artículo incluido al ticket. Por defecto usa "*text/plain; charset=utf8*".

`--Queue '<queue_name>'`

Indica el nombre de la cola del ticket. Se pueden consultar las colas disponibles en el portal web de OTRS en el menú "*Admin > Ticket Settings > Queues*". Necesario si se usa la operación "*TicketCreate*".

`--Type '<type_name>'`

Indica el nombre del tipo de ticket. Se pueden consultar los tipos disponibles en el portal web de OTRS en el menú "*Admin > Ticket Settings > Types*".

`--Priority '<priority_name>'`

Indica la prioridad del ticket. Se pueden consultar las prioridades disponibles en el portal web de OTRS en el menú "*Admin > Ticket Settings > Priorities*". Con la operación "*TicketCreate*", usa por defecto la prioridad "*3 normal*".

`--State '<state_name>'`

Indica el estado del ticket. Se pueden consultar los estados disponibles en el portal web de OTRS en el menú "*Admin > Ticket Settings > States*". Con la operación "*TicketCreate*", usa por defecto el estado "*new*".

`--PendingTime '<minutes>'`

Indica el tiempo de espera del ticket en minutos. Solo es útil con estados de tipo "*pending reminder*" o "*pending auto*". Se pueden consultar los tipos de los estados disponibles en el portal web de OTRS en el menú "*Admin > Ticket Settings > States*".

`--Service '<service_name>'`

Indica el servicio del ticket. Se pueden consultar los servicios disponibles en el portal web de OTRS en el menú "*Admin > Ticket Settings > Services*". Necesario si se usa la opción "*--SLA*".

`--SLA '<sla_name>'`

Indica el SLA del ticket. Se pueden consultar los SLA disponibles en el portal web de OTRS en el menú "*Admin > Ticket Settings > Service Level Agreements*". Necesita que el ticket tenga un servicio válido para el SLA indicado.

```
--TimeUnit '<time_unit>'
```

Indica el tiempo contabilizado para el ticket. Usa por defecto el valor "0".

```
--DynamicField <field_name>='<value>'
```

Permite indicar valores para campos dinámicos. Se puede usar este parámetro más de una vez en una misma llamada para indicar distintos campos dinámicos. Se pueden consultar los campos dinámicos disponibles en el portal web de OTRS en el menú "Admin > Processes & Automation > Dynamic Fields"

```
--StoreID '<pandora_module_id>'
```

Con la operación "TicketCreate", indica el ID de un módulo de Pandora FMS en el que almacenar el ID del ticket creado. El ID del ticket se almacena en el campo "Custom ID" del módulo de Pandora FMS.

```
--PandoraConf '<pandora_server_conf_file_path>'
```

Indica la ruta el fichero de configuración del servidor de Pandora FMS "pandora_server.conf". Este fichero es utilizado para tomar los datos de conexión a la base de datos de Pandora FMS. Necesario si se usa la opción "--StoreID".

Sintaxis completa para la creación de tickets

```
pandora_otrs_ticket
  [--Operation 'TicketCreate']
  [--Url '<url>' | --Server '<server>' [--Ssl]
  [--NameSpace '<name_space>']
  --UserLogin '<agent_username>'
  --Password '<agent_password>'
  --CustomerUser '<customer_username>'
  --Queue '<queue_name>'
  [--Owner '<agent_username>']
  [--Title '<ticket_title>']
  [--Subject '<article_subject>']
  [--Body '<article_body>']
  [--ContentType '<content_type_charset>']
  [--Type '<type_name>']
  [--Priority '<priority_name>']
  [--State '<state_name>' [--PendingTime '<minutes>']]
  [--Service '<service_name>' [--SLA '<sla_name>']]
  [--TimeUnit '<time_unit>']
  [--StoreID '<pandora_module_id>' --PandoraConf '<pandora_server_conf_file_path>']
  [--DynamicField <field_name>='<value>']
```

Sintaxis completa para la actualización de tickets

```

pandora_otrs_ticket
  --Operation 'TicketUpdate'
  --TicketID '<ID>' | --TicketNumber '<Number>'
  --Url '<url>' | --Server '<server>' [--Ssl]
  [--NameSpace '<name_space>']
  --UserLogin '<agent_username>'
  --Password '<agent_password>'
  [--CustomerUser '<customer_username>']
  [--Queue '<queue_name>']
  [--Owner '<agent_username>']
  [--Title '<ticket_title>']
  [--Subject '<article_subject>']
  [--Body '<aticle_body>']
  [--ContentType '<content_type_charset>']
  [--Type '<type_name>']
  [--Priority '<priority_name>']
  [--State '<state_name>']
  [--PendingTime '<minutes>']
  [--Service '<service_name>']
  [--SLA '<sla_name>']
  [--TimeUnit '<time_unit>']
  [--DynamicField <field_name>=<value>']

```

Ejemplos

- Crear un nuevo ticket:

```

pandora_otrs_ticket \
  --Server '192.168.1.20' --Ssl \
  --UserLogin 'pandora' --Password 'P4nd0r4' \
  --CustomerUser 'Artica' \
  --Queue 'Office' \
  --Owner 'Systems' \
  --Title 'Office AP down' \
  --Body '7th floor AP is unreachable' \
  --Type 'Incident' \
  --Priority '4 high'

```

- Actualizar el estado de un ticket existente:

```

pandora_otrs_ticket \
  --Operation 'TicketUpdate' --TicketNumber '2019080910000228' \
  --Server '192.168.1.20' --Ssl \
  --UserLogin 'pandora' --Password 'P4nd0r4' \
  --Subject 'AP is up again' \
  --Body '7th floor AP is now working' \
  --State 'closed successful'

```

- Crear un nuevo ticket y almacenar su ID en Pandora FMS:

```

pandora_otrs_ticket \
  --Server '192.168.1.20' --Ssl \
  --UserLogin 'pandora' --Password 'P4nd0r4' \
  --CustomerUser 'Artica' \
  --Queue 'Office' \
  --Owner 'Systems' \
  --Title 'Office AP down' \
  --Body '7th floor AP is unreachable' \
  --Type 'Incident' \
  --Priority '4 high' \
  --StoreID '23' --PandoraConf '/etc/pandora/pandora_server.conf'

```

CONFIGURACIÓN COMO ALERTA

Comando de alerta

Antes de nada, se debe ubicar el plugin en algún directorio en el servidor de Pandora FMS. Por ejemplo:

`/usr/share/pandora_server/util/pandora_otrs_ticket`

Para registrar el plugin como comando de alerta en Pandora FMS, se debe acceder al menú "Alerts > Commands" y hacer click en el botón "Create".

Aunque se pueden registrar distintos parámetros del plugin según interese para cada entorno, en el siguiente ejemplo se propone una configuración general almacenando los IDs de los tickets creados en el campo "Custom ID" del módulo correspondiente:

Name: Pandora OTRS

Los parámetros fijos para todas las ejecuciones (como la IP del servidor de OTRS o el usuario) se ponen directamente en la definición del comando, mientras que el resto de parámetros variables se definen como campos "fieldN" para poder cambiar su valor en cada caso desde la consola de Pandora FMS.

Command: `/usr/share/pandora_server/util/pandora_otrs_ticket --Server '192.168.70.133' --UserLogin 'pandora' --Password 'pandora' --PandoraConf '/etc/pandora/pandora_server.conf' --StoreID '_id_module_' --TicketNumber '_modulecustomid_' --Operation '_field1_' --Queue '_field2_' --State '_field3_' --Type '_field4_' --Priority '_field5_' --CustomerUser '_field6_' --Owner '_field7_' --Title '_field8_' --Subject '_field9_' --Body '_field10_'`

Group: All

Description: Create or update tickets in OTRS

Para los campos "fieldN" se propone una configuración que cree formularios con despleables a la hora de configurar las acciones de alerta:

1 field description: Operation

1 field value: TicketCreate,Create;TicketUpdate,Update

Se configuran como desplegable las 2 posibles operaciones del plugin.

2 field description: Queue

2 field value: Systems,Systems;Network,Network;Databases,Databases

Se configuran como desplegable algunas de las colas existentes en OTRS.

NAME
Databases
Junk
Misc
Network
Pandora
Postmaster
Raw
Systems

3 field description: State

3 field value: new,New;closed successful,Closed successful

Se configuran como desplegable algunos de los estados existentes en OTRS.

NAME	TYPE
closed successful	closed
closed unsuccessful	closed
merged	merged
new	new
open	open
pending auto close+	pending auto
pending auto close-	pending auto
pending reminder	pending reminder
removed	removed

4 field description: Type

4 field value: Incident,Incident;Resources,Resources;Unclassified,Unclassified

Se configuran como desplegable algunos de los tipos de ticket existentes en OTRS.

NAME
Incident
Resources
Unclassified

5 field description: Priority

5 field value: 5 very high,Very high;4 high,High;3 normal,Normal;2 low,Low;1 very low,Very low

Se configuran como desplegable algunas de las prioridades existentes en OTRS.

NAME
1 very low
2 low
3 normal
4 high
5 very high

El resto de campos se dejan como cajas de texto rellenas por el usuario al crear la acción de alerta:

6 field description: Customer User

7 field description: Owner

8 field description: Title

9 field description: Subject

10 field description: Body

Name	<input type="text" value="Pandora OTRS"/>			
Command	<pre>Ausr/share/pandora_server/util/pandora_otrs_ticket --Server '192.168.70.133' --UserLogin 'pandora' --Password 'pandora' --PandoraConf '/etc/pandora/pandora_server.conf' --StoreID 'id_module.' --TicketNumber '_modulecustomid.' --Operation '_field1.' --Queue '_field2.' --State '_field3.' --Type '_field4.' --Priority '_field5.' --CustomerUser '_field6.' --Owner '_field7.' --Title '_field8.' --Subject '_field9.' --Body '_field10.'</pre>			
Group	<input type="text" value="All"/>			
Description	<input type="text" value="Create or update tickets in OTRS"/>			
1 field description	<input type="text" value="Operation"/>	1 field values	<input type="text" value="TicketCreate.Create;TicketUpdate.Update"/>	Hide <input type="checkbox"/>
2 field description	<input type="text" value="Queue"/>	2 field values	<input type="text" value="Systems.Systems:Network:Network:Databases:Databases"/>	Hide <input type="checkbox"/>
3 field description	<input type="text" value="State"/>	3 field values	<input type="text" value="new;New;closed;successful;Closed;successful"/>	Hide <input type="checkbox"/>
4 field description	<input type="text" value="Type"/>	4 field values	<input type="text" value="Incident;Incident;Resources;Resources;Unclassified;Unclassified"/>	Hide <input type="checkbox"/>
5 field description	<input type="text" value="Priority"/>	5 field values	<input type="text" value="5 very high;Very high;4 high;High;3 normal;Normal;2 low;Low;1 very low"/>	Hide <input type="checkbox"/>
6 field description	<input type="text" value="Customer User"/>	6 field values	<input type="text"/>	Hide <input type="checkbox"/>
7 field description	<input type="text" value="Owner"/>	7 field values	<input type="text"/>	Hide <input type="checkbox"/>
8 field description	<input type="text" value="Title"/>	8 field values	<input type="text"/>	Hide <input type="checkbox"/>
9 field description	<input type="text" value="Subject"/>	9 field values	<input type="text"/>	Hide <input type="checkbox"/>
10 field description	<input type="text" value="Body"/>	10 field values	<input type="text"/>	Hide <input type="checkbox"/>

Acción de alerta

Con el comando registrado de esta forma podemos crear acciones de alerta en la consola de Pandora FMS para distintos tipos de tickets, permitiendo que se creen y se cierren automáticamente al producirse un error y al recuperarse.

Para ello debemos acceder al menú “Alerts > Actions” de la consola de Pandora FMS y hacer click en “Create”.

Por ejemplo, para crear una acción de tickets para el grupo “Network”:

Name: Pandora OTRS (Network)

Group: Network

Command: Pandora OTRS

Threshold: 0

El resto del formulario se ajustará de acuerdo a lo configurado en el comando de alerta, y podremos rellenar los campos para el disparo y la recuperación de la alerta.

- **Para el disparo:**

Operation: Create

Queue: Network

State: New

Type: Incident

Priority: Very high

Customer User: artica

Owner: pandora

Title: Pandora FMS alert fired for agent `_agent_` on module `_module_`

Subject: Module `_module_` is in status `_modulestatus_`

Body:

Group: `_agentgroup_`

Agent: `_agent_`

Address: `_address_`

Module: `_module_`

Data: `_data_`

- **Para la recuperación:** Es importante dejar los campos que no queremos modificar con el mismo valor que en el disparo, ya que por el funcionamiento del plugin al pasar esos parámetros en la llamada se intentarán actualizar.

Operation: Update

Queue: Network

State: Closed successful

Type: Incident

Priority: Very high

Customer User: artica

Owner: pandora

Title: Vacío. Esto hará que use el mismo texto que para el disparo precedido del texto "[RECOVER]".

Subject: Module recovered

Body: Alert has been automatically recovered.

Name	<input type="text" value="Pandora OTRS (Network)"/>	
Group	<input type="text" value="Network"/>	
Command	<input type="text" value="Pandora OTRS"/> Create Command	
Threshold	<input type="text" value="0"/>	
Command preview	<pre>usr/share/pandora_server/util/pandora_otrs_ticket --Server '192.168.70.133' --UserLogin 'pandora' --Password 'pandora' --PandoraConf '/etc/pandora/pandora_server.conf' --StoreID '._id_module._' --TicketNumber '._modulecustomid._' --Operation 'TicketCreate' --Queue 'Network' --State 'new' --Type 'Incident' --Priority '5 very high' --CustomerUser 'artica' --Owner 'pandora' --Title 'Pandora FMS alert fired for agent_._agent_ on module_._module_.' --Subject 'Module_._module_ is in status_._modulestatus_.' --Body/Group: 'agentgroup_._agent_.'</pre>	
Operation	<input type="text" value="Create"/>	Recovery
Queue	<input type="text" value="Network"/>	<input type="text" value="Update"/>
State	<input type="text" value="New"/>	<input type="text" value="Network"/>
Type	<input type="text" value="Incident"/>	<input type="text" value="Closed successful"/>
Priority	<input type="text" value="Very high"/>	<input type="text" value="Incident"/>
Customer User	<input type="text" value="artica"/>	<input type="text" value="Very high"/>
Owner	<input type="text" value="pandora"/>	<input type="text" value="artica"/>
Title	<input type="text" value="Pandora FMS alert fired for agent_._agent_ on module_._module_."/>	<input type="text" value="pandora"/>
Subject	<input type="text" value="Module_._module_ is in status_._modulestatus_."/>	<input type="text" value="Module recovered"/>
Body	<input type="text" value="Group: '._agentgroup_.' Agent: '._agent_.'"/>	<input type="text" value="Alert has been automatically recovered."/>

Alerta de módulo

Con la configuración de la acción hecha, podemos asignar una alerta a un módulo para que cree y cierre los tickets automáticamente en OTRS.

Elegimos una plantilla de alerta con la condición que queramos para el disparo de la alerta, la asignamos a un módulo y le añadimos la acción que queremos ejecutar.

Por ejemplo, sobre el agente "SW00721" hemos agregado la plantilla "Critical condition" al módulo "Host Alive" con la acción "Pandora OTRS (Network)".

Validate	P.	S.	F.	Module	Template	Action	Last triggered	Status
<input type="checkbox"/>				Host Alive	Critical condition	Pandora OTRS (Network)	4 minutes 23 seconds	■

De esta forma, cuando el módulo pasa a estado crítico, se crea un ticket en OTRS automáticamente:

Ticket#201908301000027 — Pandora FMS alert fired for agent SW00721 on module Host Alive

NO.	☆	≡	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED
1			Artica ST	OTRS	Module Host Alive is in status Critical	30/08/2019 13:10

#1 - Module Host Alive is in status Critical - Artica ST - 30/08/2019 13:10 via OTRS by pandora pandora

Group: Network
Agent: SW00721
Address: 192.168.70.1
Module: Host Alive
Data: 0

Y se almacena el ID de ese ticket en el campo "Custom ID" del módulo:

Custom ID

201908301000027

Cuando el módulo vuelva a estado normal y la alerta se recupere, se ejecutará la acción de recuperación, y el estado y título del ticket se actualizarán además de añadirse un comentario al respecto:

Ticket#201908301000027 — [RECOVER] Pandora FMS alert fired for agent SW00721 on module Host Alive

NO.	☆	≡	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED
2			Pandora FMS	OTRS	Module recovered	30/08/2019 13:12
1			Artica ST	OTRS	Module Host Alive is in status Critical	30/08/2019 13:10

#2 - Module recovered - pandora pandora - 30/08/2019 13:12 via OTRS by Pandora FMS

Alert has been automatically recovered.

CONFIGURACIÓN COMO RESPUESTA DE EVENTOS

El plugin también se puede registrar como respuesta de eventos, dando así a los operadores la opción de crear tickets en OTRS directamente desde la consola de Pandora FMS.

Es necesario que el plugin se ubique en algún directorio del equipo que aloje la consola de Pandora FMS y que sea ejecutable por la misma. En este caso usaremos como ruta la misma que para las alertas, ya que ambos (servidor y consola de Pandora FMS) se encuentran en el mismo equipo:

`/usr/share/pandora_server/util/pandora_otrs_ticket`

Para crear la respuesta de eventos, se debe acceder al menú "*Events > Event responses*" y hacer click en "*Create response*".

Name: Pandora OTRS create

Group: All

Description: Create tickets in OTRS

Location: Modal window

Size: 620 x 500

Type: Command

Server to execute command: Local console

En este caso, ya que la respuesta nos servirá solo para crear tickets, ponemos directamente en el comando el valor del parámetro "*--Operation*" en lugar de dejarlo como variable (como hicimos en la alerta).

Además, tampoco almacenaremos el ID del ticket en Pandora FMS, ya que no todos los eventos tienen un módulo asociado.

El resto de parámetros los podemos poner también fijos o dar la opción al operador para rellenarlos manualmente. En este ejemplo los ponemos para ser rellenados por el operador en cada caso.

Command: `/usr/share/pandora_server/util/pandora_otrs_ticket --Server '192.168.70.133' --UserLogin 'pandora' --Password 'pandora' --Operation 'TicketCreate' --Queue '_Queue_' --State '_State_' --Type '_Type_' --Priority '_Priority_' --CustomerUser '_CustomerUser_' --Owner '_Owner_' --Title '_Title_' --Subject '_Subject_' --Body '_Body_'`

Parameters: Queue,State,Type,Priority,CustomerUser,Owner,Title,Subject,Body

Name	<input type="text" value="Pandora OTRS create"/>	Group	<input type="text" value="All"/>
Description	<input type="text" value="Create tickets in OTRS"/>		
Location	<input type="text" value="Modal window"/>	Size	Width (px) <input type="text" value="620"/> Height (px) <input type="text" value="500"/>
Parameters	<input type="text" value="Queue.State.Type.Priority.CustomerUser.Owner.Title.Subject.B"/>		
Command	<input type="text" value="usr/share/pandora_server/util/pandora_otrs_ticket --Server '192.168.70.133' --UserLogin 'pandora' --Password 'pandora' --Operation 'TicketCreate' --Queue 'Queue_' --State 'State_' --Type 'Type_' --Priority 'Priority_' --CustomerUser 'CustomerUser_' --Owner 'Owner_' --Title 'Title_' --Subject 'Subject_' --Body 'Body_'"/>		Server to execute command
			<input type="text" value="Local console"/>

Con la respuesta creada, cuando un operador acceda a los detalles de un evento podrá elegirla como "Custom response" y le aparecerá el formulario con los campos a rellenar en base a lo configurado en la respuesta.

Module 'Host Alive' is going to CRITICAL (0) ✕

⚡ General

🔍 Details

👤 Agent fields

✍️ Comments

👤 Responses

Change owner	<input type="text" value="None"/>	<input style="border: none; background: none; color: green; font-weight: bold; padding: 2px 10px;" type="button" value="Update"/> >
Change status	<input type="text" value="Validated"/>	<input style="border: none; background: none; color: green; font-weight: bold; padding: 2px 10px;" type="button" value="Update"/> >
Comment		<input style="border: none; background: none; color: green; font-weight: bold; padding: 2px 10px;" type="button" value="Add comment"/> >
Delete event		<input style="border: none; background: none; color: red; font-weight: bold; padding: 2px 10px;" type="button" value="Delete event"/> ✕
Custom responses	<input type="text" value="Pandora OTRS create"/>	<input style="border: none; background: none; color: green; font-weight: bold; padding: 2px 10px;" type="button" value="Execute"/> >
Description	Create tickets in OTRS	
Parameters		
<i>Queue</i>	<input type="text" value="Network"/>	
<i>State</i>	<input type="text" value="new"/>	
<i>Type</i>	<input type="text" value="Incident"/>	
<i>Priority</i>	<input type="text" value="5 very high"/>	
<i>CustomerUser</i>	<input type="text" value="artica"/>	
<i>Owner</i>	<input type="text" value="pandora"/>	
<i>Title</i>	<input type="text" value="SW00721 is down"/>	
<i>Subject</i>	<input type="text" value="Host Alive is going critical"/>	
<i>Body</i>	<input type="text" value="Module Host Alive is going"/>	

Haciendo click en el botón "Execute" aparecerá una ventana modal con el comando ejecutado y el resultado del mismo. Si todo va correctamente mostrará en pantalla el ID del ticket creado:

Pandora OTRS create
✕

> Executing command: /usr/share/pandora_server/util/pandora_otrs_ticket --Server '192.168.70.133' --UserLogin 'pandora' --Password 'pandora' --Operation 'TicketCreate' --Queue 'Network' --State 'new' --Type 'Incident' --Priority '5 very high' --CustomerUser 'artica' --Owner 'pandora' --Title 'SW00721 is down' --Subject 'Host Alive is going critical' --Body 'Module Host Alive is going critical for agent SW00271 in Pandora FMS'

2019083010000045

Execute again >

Y en OTRS se creará el ticket:

■ Ticket#2019083010000045 — SW00721 is down

Back | Print | Priority | People | Communication | Pending | Close | Miscellaneous |

▼ Article Overview - 1 Article(s)

NO.	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED
1	Artica ST	OTRS	Host Alive is going critical	30/08/2019 13:33

▼ #1 - Host Alive is going critical - Artica ST - 30/08/2019 13:33 via OTRS by pandora pandora

Reply to note | Print | Split

Module Host Alive is going critical for agent SW00271 in Pandora FMS