



# Gestión de incidencias



<https://pandorafms.com/manual/!775/>

Permanent link:

[https://pandorafms.com/manual/!775/es/documentation/pandorafms/management\\_and\\_operation/14\\_incidence\\_management](https://pandorafms.com/manual/!775/es/documentation/pandorafms/management_and_operation/14_incidence_management)  
2018/03/18 21:03



# Gestión de incidencias

## Introducción

Pandora FMS está plenamente integrado con la herramienta Pandora ITMS.

Es necesario tener la última versión tanto de Pandora FMS como de PITMS para que la configuración funcione.

La comunicación entre Pandora FMS e Pandora ITMS se realiza a través de la [API de Pandora ITMS](#).

## Usando Pandora ITMS con Pandora FMS

Se accede al menú de Management → Setup → Setup → ITMS de la Consola visual de Pandora FMS. Haga clic en Enable Pandora ITMS para habilitar tanto a nivel general como a nivel de usuario.

Setup  
Pandora ITSM ?

 **PANDORA ITSM**

Pandora ITSM  
<https://pandorafms.com/es/itsm/>

Enable Pandora ITSM

Pandora ITSM API settings

Pandora ITSM configuration at user level

URL to Pandora ITSM setup ?

Token

Test connection pandora to ITSM

URL connect to API Pandora FMS ?

Number Agents to synchronize ?

Test connection ITSM to pandora

Progress agents to synch  ( 60 / 104 } Agents

● Connection its OK

Puede consultar más información sobre la configuración de la Consola de Pandora FMS [en esta sección](#).

## Incidencias en Pandora ITMS

Al utilizar Pandora ITMS con Pandora FMS se podrá integrar equipos de trabajo distintos y cada software se encargará de evitar duplicidades sin perder sincronía ni control entre ambas aplicaciones.

Pandora FMS alimenta a Pandora ITMS por medio de Eventos y/o Inventario, asegurándose de llevar un seguimiento único. Además se podrá eliminar de manera automática en Pandora ITMS, siempre y cuando no presenten incidencias. Si bien puede ver resúmenes de Pandora ITMS en Pandora FMS, toda la información reposa en realidad sobre Pandora ITMS.

## Visualización de tickets

Una vez habilitada la configuración, se añade un nuevo submenú en el menú Operation → ITMS → List. Al hacer clic en ella Pandora FMS buscará la información en Pandora ITMS (se puede realizar un filtrado) y a continuación el listado de todos los *tickets*, por ejemplo:

The screenshot shows the Pandora FMS interface for ITSM Tickets. The navigation menu on the left includes Monitoring, Topology maps, Reporting, Events, Links, Workspace, ITSM, and Tickets. The 'List' option under Tickets is selected. The main content area shows a table of tickets with the following data:

ID	Group/Company	Status/Resolution	Priority	Op.
7	Engineering / My company	Pending on a third person/None	Medium	
1	General Customer Support / Sample customer #2	Closed/Expired	Serious	
6	VIP Support - Customer XXX / Sample VIP customer	Closed/Fixed	Low	
5	VIP Support - Customer XXX / Sample VIP customer	Closed/None	Very Serious	
4	Engineering / My company	Closed/Fixed	Low	
3	Engineering / My company	Closed/Fixed	Medium	
2	Engineering / My company	Closed/Fixed	Serious	

## Búsqueda de tickets

Por medio del buscador puede filtrar y solicitar, vía API de Pandora ITMS, por los siguientes campos:

- Free search: Campo de texto libre que busca en los campos id, title y description.
- Status: Estado de los *tickets* a buscar (lista de estado obtenida con la API `get_incident_status`).
- Priorities: Criticidad del *ticket* (lista obtenida con la API `get_incident_priorities`).
- Group: Grupo al que pertenece el *ticket* a buscar (grupos obtenidos con la API `get_groups`).
- Creation date: Fecha de creación de los *tickets* a buscar. Puede establecer desde una fecha y hasta una fecha en Created from y Created to, respectivamente.

## Edición de tickets

Para la edición se utiliza el menú Operation → ITMS → Edit. Consta de los campos descritos en el filtrado de *tickets* además de los campos Creator (creador de la incidencia), Owner (propietario) y Type (tipo).

Según el tipo de incidencia seleccionado mostrará campos adicionales.

Si se dispone de suficientes permisos como usuario, en la parte inferior aparecerá la caja de gestión de ficheros adjuntos y comentarios, los cuales podrá editar haciendo clic en Attached files y Comments respectivamente.

^ Attached files

Add attachment

File name:

Select a file

Attachment description:

Upload ✓

Attached files

File name	Timestamp	Description	User	Size	Delete
-----------	-----------	-------------	------	------	--------

## Vista detallada de incidencia

Al hacer clic en el icono con forma de ojo podrá ver una vista en detalle, por ejemplo:

ITSM / ITSM Tickets / ITSM Detailed

ITSM Detailed 1

**Details**

Status	Resolution	Group	Priority	Type
 Pending on a third person	--	 Engineering	<span>Medium</span>	 Question

**People**

Created by:	Owned by:	Closed by:
 Default Admin	 Peter Smith	--

**Dates**

Created at:	Updated at:	Closed at:
2023-09-11 10:35:15	2023-09-11 10:35:15	--

**Description**

Hello,

A new ticket has been created due a problem in monitoring.

Agent:  
Module:

Regards,  
Your Pandora FMS server.

**Related to inventory object**

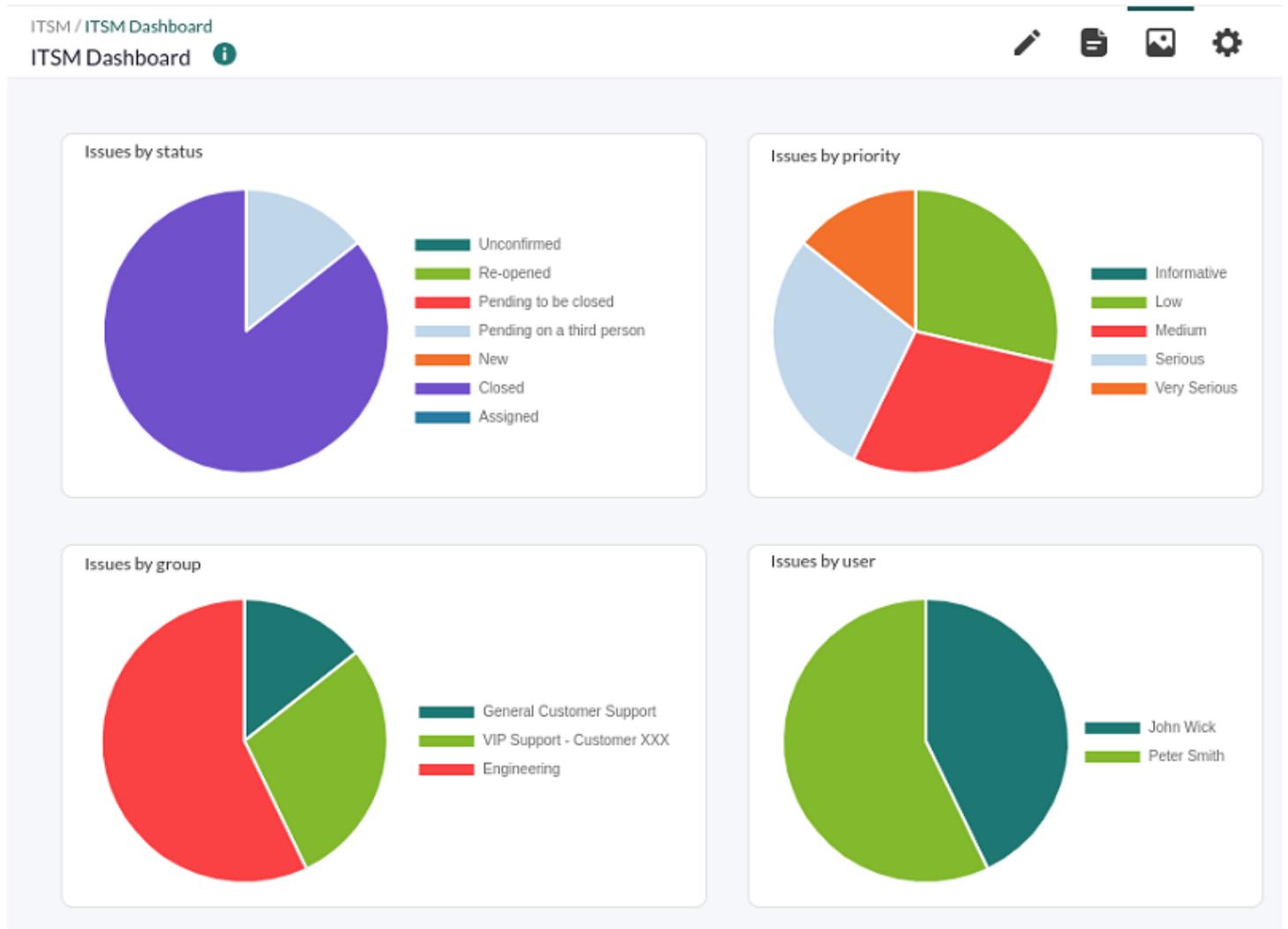
Agent

**Attached files**

**Comments**

## Dashboard general de estadísticas de las incidencias

En todo momento podrá acceder a un resumen de las estadísticas por medio del menú Operation → ITSM → Dashboard, por ejemplo:



## Creación de tickets

Al activar la [configuración de Pandora FMS para con Pandora ITSM](#), en los [comandos de alerta](#) aparecerá un nuevo ítem:

Alert Name	Count	Icon	Description
Internal Audit	2	🌐	This alert save alert in internal audit system. Fi
Monitoring Event	3	🌐	This alert create an special event into event ma
Alertlog	4	🌐	This is a default alert to write alerts in a standa
SNMP Trap	5	🌐	Send a SNMPTRAP to 192.168.0.4. Please revi
Syslog	6	🌐	Uses field1 and field2 to generate Syslog alert i
Sound Alert	7	🌐	
Jabber Alert	8	🌐	Send jabber alert to chat room in a predefined :
SMS	9	🌐	Send SMS using the standard SMS device, using
Validate Event	10	🌐	This alert validate the events matched with a n
Remote agent control	12	🌐	This command is used to send commands to the
Generate Notification	13	🌐	This command allows you to send an internal n
Send report by e-mail	14	🌐	This command allows you to send a report by e
Send report by e-mail (from template)	15	🌐	This command allows you to send a report gene
Pandora ITSM Ticket	16	🌐	Create a ticket in Pandora ITSM

Dicho comando ni se puede borrar ni se puede editar ya que es un comando de sistema.

A su vez en **acciones de alerta** también aparecerá un nuevo renglón, Create Pandora ITSM ticket, el cual se recomienda copiar y realizar los cambios necesarios para el entorno en particular (tomará como valores predeterminados los establecidos en la configuración general).

## Funcionamiento

Si un módulo tiene definida una alerta con una acción tipo Create Pandora ITSM ticket, cuando dicha alerta sea ejecutada:

- Si el agente al que pertenece el módulo existe como objeto de inventario de Pandora ITSM y lo actualiza (caso contrario lo crea y agrega).
- Si existe un *ticket* o incidencia, lo actualiza y añade una *workunit*. En caso de no existir lo crea.
- Cuando la alerta haya producido una recuperación de estado, se actualizará el estado del *ticket* y en caso de tener seleccionada la opción de Create workunit recovery creará la *workunit* correspondiente. Importante: Si en Pandora ITSM este *ticket* está bloqueado, no se actualizará el *ticket* sino que se creará uno nuevo.
- Los *tickets* abiertos actuales (no bloqueados) aparecerán en la vista Agent detail:

Group view  
Tree view  
**Agent detail**  
Monitor detail  
Interface view  
Tag view  
Alert details  
Heatmap view  
Agents/Alerts view  
Module groups  
Real-time graphs  
Agent/Module view

^ Agent data

URL address `http://172.16.0.3/pandora_console/index.php`

^ Incidences

ID	Title	Group/Company	Status/Resolution	Priority	Updated	Started	Creator	Owner
7	ticket	Engineering / My company	Pending on a third person/None	Medium	2023-09-11 10:35:15	2023-09-11 10:35:15	Default Admin	Peter Smith

Showing 1 to 1 of 1 entries

- Todos los ticket relacionados, bloqueados o no, aparecerán en la pestaña Issues:

PANDORAFMS the Flexible Monitoring System

Enter keywords

Resources / View agents / Issues

Agent main view (agente de pruebas de alerta) ★

ID	Title	Group/Company	Status/Resolution	Priority	Updated	Started	Creator	Owner
7	título del ticket (Agente de pruebas de alerta / nombre del módulo)	Engineering / My company	Pending on a third person/None	Medium	2023-09-11 10:35:15	2023-09-11 10:35:15	Default Admin	Peter Smith

Showing 1 to 1 of 1 entries

## Respuestas de eventos y creación de tickets

Al activar la [configuración de Pandora FMS para con Pandora ITSM](#), en las [respuestas de eventos](#) aparecerá un nuevo ítem denominado Create ticket in Pandora ITSM from event.

En la vista de eventos al abrir un evento de un agente aparecerá en el selector la respuesta de evento. Para crear un *ticket* nuevo se deberá seleccionar dicho ítem y pulsar el botón Execute.

## Module is going to CRITICAL (51)



General Details Agent fields Comments Responses

Change owner	<input type="text" value="None"/>	Update
Change status	<input type="text" value="New"/>	Update
Comment		Add comment
Delete event		Delete event
Custom responses	<input type="text" value="Create ticket in Pandora ITSM from event"/>	Execute
Description	Create a ticket in Pandora ITSM from an event	

Los valores por defecto serán los establecidos en la [configuración general](#).

[Volver al índice de documentación de Pandora FMS](#)