

# Gestion des incidents



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

Permanent link:

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



# Gestion des incidents

## Introduction

Pandora FMS est entièrement intégré à l'outil de billetterie Integria IMS.

**Integria IMS** est un logiciel de gestion d'incidents entièrement sur place. Il appartient à la suite Pandora FMS et a été conçu pour être multi-utilisateurs et multigroupes, avec le support de différents profils et avec une capacité d'audit interne.

Il est nécessaire d'avoir la dernière version de Pandora FMS et d'Integria IMS pour que la configuration fonctionne.

La communication entre Pandora FMS et Integria IMS se fait par le biais de l'API Integria IMS.

## Utilisation d'Integria IMS avec Pandora FMS

Pour le bon fonctionnement de l'intégration, il sera nécessaire d'avoir la dernière version de Integria IMS. Lors de la mise à niveau vers la version 739, toutes les informations des intégrations précédentes avec Integria IMS seront perdues. Il est recommandé de faire une sauvegarde de l'installation pour conserver les données.

Pour avoir accès à cette intégration, il faudra le faire par le biais du menu de configuration de la console visuelle Pandora FMS : Setup > Setup > Integria IMS.

The screenshot shows the Pandora FMS web interface. The top navigation bar includes the Pandora FMS logo, the text "Pandora FMS the Flexible Monitoring System", a search bar, and several utility icons. The sidebar menu on the left is divided into "Operation" and "Management" sections. The "Management" section is active, and the "Integria IMS" option is highlighted. The main content area displays the "Integria IMS" logo and "Pandora FMS ITSM" text. Below this, there is a toggle switch for "Enable Integria IMS" which is currently turned off. Underneath, the "Integria API settings" section contains a toggle for "Integria configuration at user level" (also off), followed by input fields for "User", "Password", "URL to Integria IMS setup", and "API Password". There is also a "Request timeout" field with the value "7". At the bottom of the settings, there are "Inventory" and "Test" sections, each with a "Sync Inventory" and "Start" button respectively. A large "Update and continue" button is located at the bottom right of the page.

Cliquez sur Enable Integria IMS pour l'activer.

Configurez les zones suivantes :

User

Utilisateur qui sera utilisé pour se connecter avec Integria IMS.

Password

Mot de passe de l'utilisateur.

API Hostname

Adresse IP ou URL du serveur Integria IMS.

Il doit contenir le protocole HTTP : `http://<URL>` ou `https://<URL>`, `http://<IP_dir>` ou `https://<IP_dir>`.

Si nécessaire (installation différente de celle standard), vous pouvez ajouter le chemin complet, exemple :

`https://<URL>/integria/include/api.php` ou `https://<IP_dir>/integria/include/api.php`

Consultez la documentation Integria IMS afin de configurer les adresses IP autorisées pour en utiliser l'API Integria IMS.

API Password

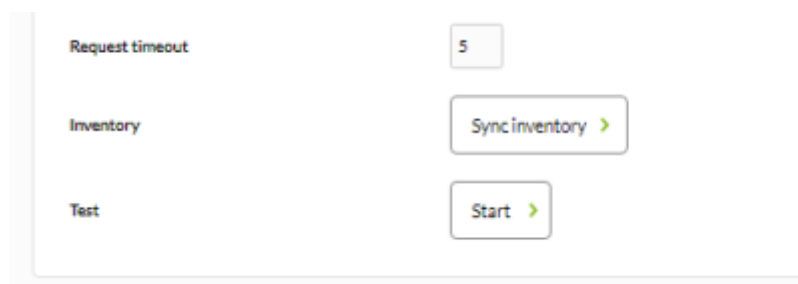
Mot de passe de l'API Integria IMS.

Request timeout

Temps d'attente maximum pour les requêtes API. Désactivé avec 0.

Consultez avec l'administrateur d'Integria IMS les valeurs précédentes.

En outre, à partir de la version NG 753, chaque utilisateur doit configurer leurs identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe) enregistrés sur Integria IMS pour utiliser les fonctions décrites dans les sections suivantes.



The image shows a configuration panel with three sections:

- Request timeout**: A text input field containing the number '5'.
- Inventory**: A button labeled 'Sync inventory >'.
- Test**: A button labeled 'Start >'.

Une fois établis et après avoir testé et vérifié la connexion avec le bouton Start, vous aurez deux sections différentes :

- Alert default values.
- Event custom response default values.

The screenshot displays a configuration interface for Pandora FMS. At the top, there is a 'Test' button and a 'Start >' button. Below this, a red box highlights the 'Alert default values' section, which contains the following fields:

- Title: Text input field with a help icon (?)
- Description: Text input field with a help icon (?)
- Group: Select dropdown menu
- Priority: Select dropdown menu
- Owner: Text input field with a user icon and an information icon (i)
- Type: Select dropdown menu
- Status: Select dropdown menu

Below the red box, the 'Event custom response default values' section is partially visible, showing a 'Title' field and a help icon (?).

Alert default values :

Il sera utilisé pour établir les valeurs par défaut avec lesquelles le ticket sera créé à travers les alertes.

Il ne sera possible d'utiliser la commande d'alerte correspondante que si l'intégration Integria IMS est activée dans cette vue.

Event custom response default values

Il sera utilisé pour établir les valeurs par défaut que le ticket aura au moment où nous procéderons à sa création à travers la réponse de l'événement.

Mais Alert default values et Event custom response default values partagent des zones communes qui seront appliquées par défaut. Souvenez-vous que quelques de ces zones et ses options sont obtenues depuis Integria IMS par le biais des API de ce système :

Event custom response default values

Title  ?

Description  ?

Group  ▼

Priority  ▼

Owner  ⓘ

Type  ▼

Status  ▼

↻

- Title et Description : Nom de détail du *ticket*.
- Group : Groupe enregistré sur Integria IMS auquel le ticket sera attribué ( API `get_groups` ).
- Priority : Criticité du ticket dans Integria IMS ( API `get_incident_priorities` ). Voyez la section de références [les valeurs normalisées](#).
- Owner : Utilisateur enregistré dans Integria IMS auquel appartient le *ticket* ( API `get_users` ).
- Type : Type de *ticket* enregistré sur Integria IMS ( API `get_types` ).
- Status : État ou condition du *ticket*. Voyez dans la section de références les [valeurs normalisées](#).

Vous pouvez trouver plus d'informations sur la configuration de la Console Pandora FMS [dans cette section](#).

## Integria IMS Incidents

Version NG 753 ou supérieure. Il est nécessaire d'avoir la dernière version de Pandora FMS et Integria IMS afin que la configuration fonctionne.

Lorsque vous utilisez Integria IMS ensemble avec Pandora FMS vous pourrez intégrer des équipements de travail différents et chaque logiciel sera chargé d'éviter les duplicités sans perdre de la synchronie ou du contrôle entre les deux applications.

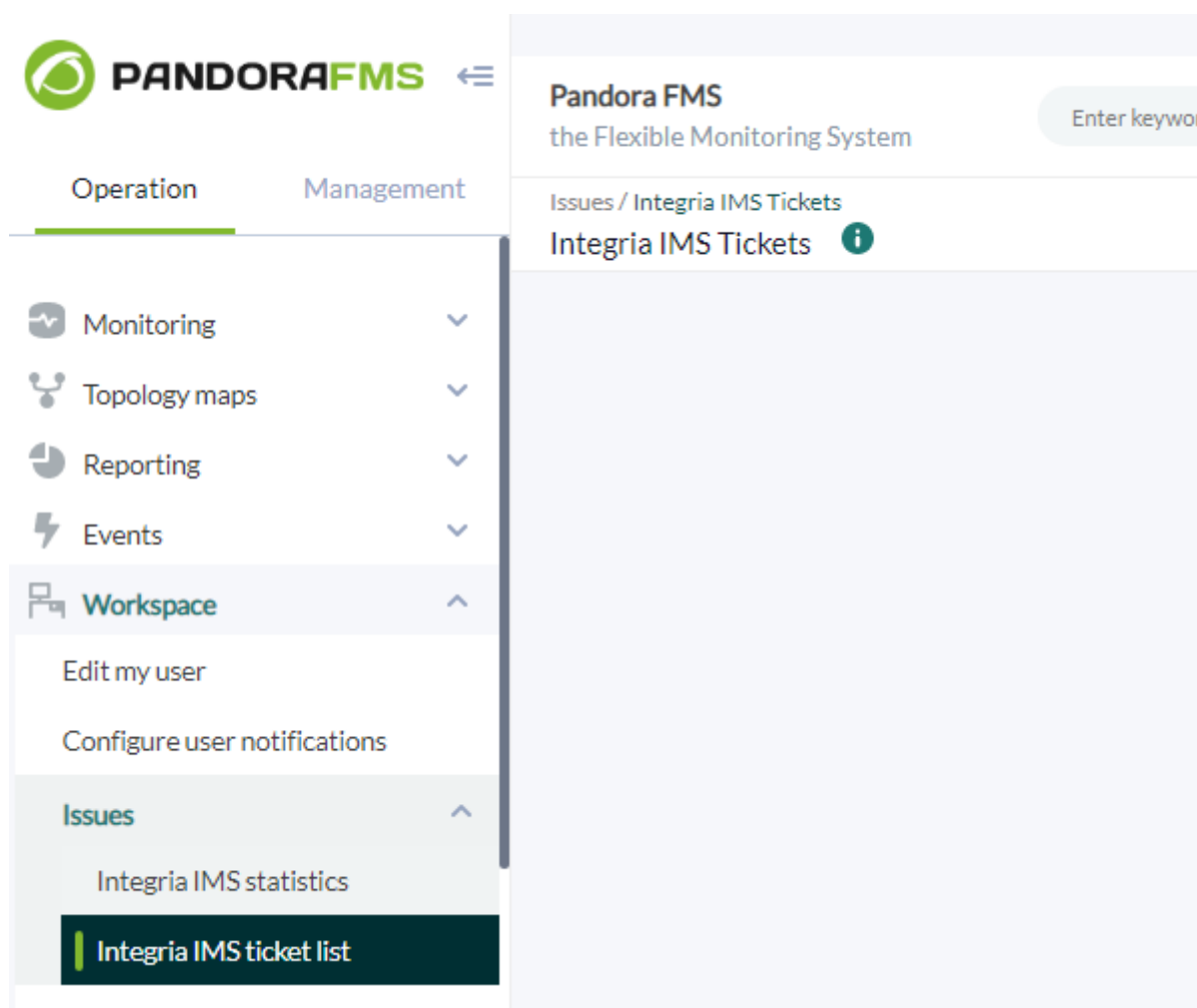
Pandora FMS alimente Integria IMS par le biais des événements et/ou inventaire, en assurant de faire un suivi unique. En outre, vous pourrez les effacer de manière automatique sur Integria IMS, pendant qu'ils ne présentent pas des incidences. Bien que vous pouvez voir des résumés

d'Integria IMS sur Pandora FMS, toutes les informations sont en réalité dans Integria IMS. *Tout ça c'est possible par l'utilisation des API créées spécifiquement pour ces tâches.*

Dans le cas de l'inventaire, vous avez une option manuelle qui synchronise depuis Pandora FMS vers Integria IMS toutes les informations nécessaires, ainsi que les **alertes d'inventaire** pour établir le déclenchement des alertes pour Integria IMS.

## Visualisation des tickets

Lorsque vous activez la configuration du point précédent, un nouveau sous-menu est ajouté dans le menu Workspace → Issues → Integria IMS tickets. Lorsque vous cliquez là, Pandora FMS recherchera les informations sur Integria IMS (vous pouvez en filtrer) et la liste de tous les tickets.



## Recherche des tickets

Grâce au chercheur vous pouvez filtrer et demander à travers l'API d'Integria IMS par les zones suivantes :



Integria IMS Tickets

Filter

Text filter

Status

Group

Owner

Creator

Priority

Resolution

Date

Filter Export to CSV

### Text filter

Champ de texte libre qui recherche dans les champs id, title et description.

### Status

Etat du ticket qui est obtenu à partir de l'appel de l'API IMS Integria "get\_incident\_status".

### Group

Groupe auquel le ticket sera assigné Ce sera une sélection que nous obtiendrons de l'API IMS d'Integria en appelant get\_groups.

### Priority

Criticité du ticket. Ce sera une sélection que nous obtiendrons de l'appel de l'API IMS d'Integria get\_incident\_priorities. Voir dans la section de références les [valeurs normalisées](#).

### Creator

Utilisateur auquel le ticket appartiendra. Il sera obtenu à partir de l'API IMS d'Integria en appelant get\_users.

### Owner

Utilisateur auquel le ticket appartiendra Il sera obtenu à partir de l'API IMS d'Integria en appelant get\_users.

### Resolution

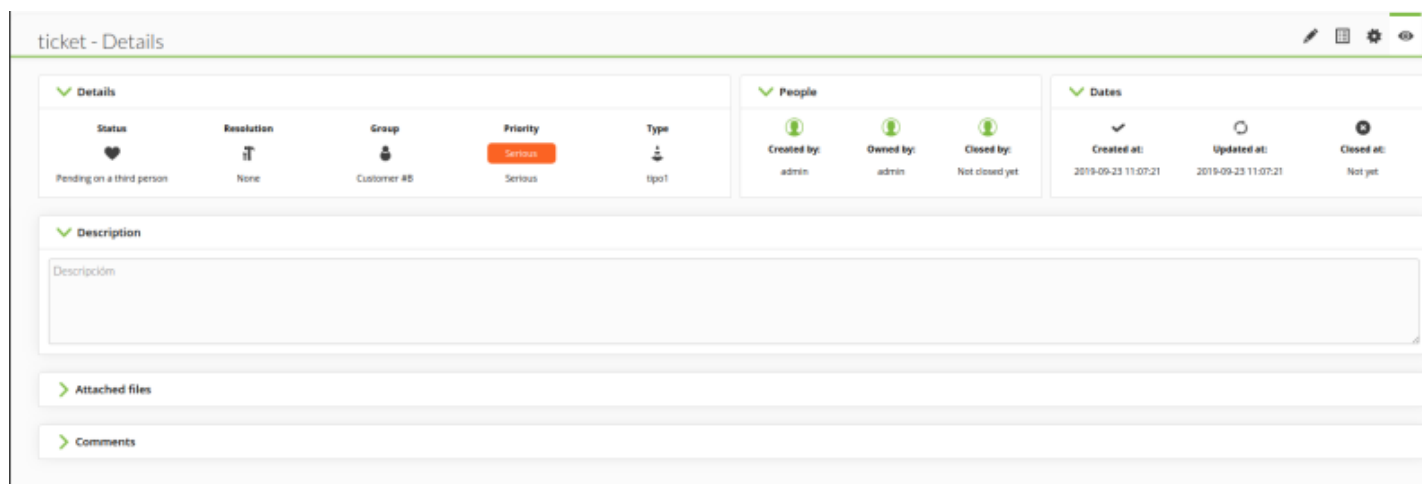
Résolution du ticket Ce sera une sélection que nous obtiendrons de l'API IMS d'Integria en appelant get\_incident\_resolutions. Voir dans la section de références les [valeurs normalisés](#).

## Date

Champ de type de date. Vous pouvez établir depuis une date et jusqu'à une date spécifique dans Created from et Created to, respectivement.

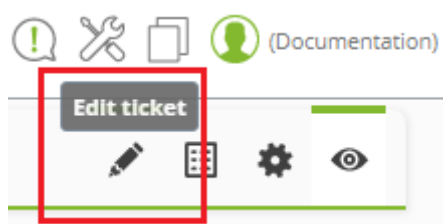
## Édition des tickets

De la liste des tickets cliquez sur le nom d'un d'entre eux pour en obtenir les détails.



The screenshot displays the 'ticket - Details' page. It features three main sections: 'Details', 'People', and 'Dates'. The 'Details' section includes fields for Status, Resolution, Group, Priority, and Type. The 'People' section shows Created by, Owned by, and Closed by. The 'Dates' section shows Created at, Updated at, and Closed at. Below these sections are 'Description', 'Attached files', and 'Comments'.

Si vous avez des permissions, en bas vous verrez la boîte de gestion de fichiers adjointes et les commentaires, vous les pouvez éditer en cliquant sur Attached files et Comments respectivement.



Cliquez sur l'icône du crayon pour éditer le *ticket*. También en los iconos adyacentes podrá ir a la lista de *tickets*, configurar Integria IMS (si nécessaire) et visualiser le ticket à nouveau (rafraîchir l'écran).

## Création de tickets

Vous pouvez créer des tickets dans Integria IMS de manière manuelle spécifique et par réponse personnalisée dans l'événement ; aussi de manière automatisée : par des alertes générales et par des alertes d'inventaire.

### Création manuelle de tickets

Si l'utilisateur a les autorisations suffisantes il pourra remplir les zones et ainsi créer un incident dans Integria IMS.

Les autorisations suivantes seront requises dans les ACL:  
IR, IW e IM.

Allez vers Workspace > Issues > Integria IMS Tickets et cliquez sur Create.

### Create Integria IMS Incident

**Title:**



**Type:**

**Group:**

**Criticality:**

**Status:**

**Creator:**

**Owner:**

**Description:**

Create 

Rappelez-vous que toutes ces zones et ses options sont obtenues depuis Integria IMS grâce aux API de ce système (l'incident est créé avec l'API `create_incident`).

Title

Champ de texte pour le titre de l'incident.

Type

Type de ticket (API `get_types`).

Group

Groupe auquel le ticket sera assigné (API `get_groups`).

Criticality

Criticité du ticket (API get\_incident\_priorities).

Creator

Créateur du ticket (API get\_users).

Owner

Propriétaire du ticket (API get\_users).

Status

État du ticket (API get\_incident\_status).

Description

Champ de texte.

Lorsque vous finissez de remplir les données cliquez Create pour sauvegarder le nouveau ticket. L'opération de création se fera avec l'appel à l'API create\_incident.

### **Création de tickets par réponse personnalisée dans l'événement**

Depuis l'icône Show more de chaque événement, dans l'onglet Responses vous pouvez sélectionner une réponse personnalisée Custom responses en choisissant l'option Integria IMS Create incident in Integria IMS from event. Cliquez sur Execute et le processus sera le même décrit dans la section précédente. Les zones seront celles configurées dans le Setup (Event custom response default values), ceux qui seront modifiés si nécessaire.

Pandora FMS  
the Flexible Monitoring System

Enter keywords to search

Events

Warmup mode for unknown modules ended.

General Details Agent fields Comments Responses

Change owner: None [Update]

Change status: New [Update]

Comment: [Add comment]

Delete event: [Delete event]

Custom responses: Ping to host [Execute]

Description

Options

1 hours

Rappelez-vous de sélectionner la zone Type ; cliquez sur Create pour sauvegarder.

## Création de tickets par alertes générales

Definissez une **commande d'alerte** en spécifiant le nom et le groupe auquel la commande d'alerte appartiendra, vous pouvez créer aussi de différentes commandes que souhaité. Pour le cas d'Integria IMS il s'agit d'un cas spécial, de type interne.

### Alerts » Configure alert action

**Name**

**Group**

**Command**  [+ Create Command](#)

Create an incident in Integria IMS

**Threshold**

#### Triggering

```
perl /usr/share/pandora_server/util/integria_rticket.pl -p
http://192.168.70.128/integria/include/api.php -u
1234,admin,integria -create_ticket -name "_field1_" -desc
"_field2_" -group _field3_ -priority _field4_ -owner _field5_ -type
_field6_
```

#### Recovery

```
perl /usr/share/pandora_server/util/integria_rticket.pl -p
http://192.168.70.128/integria/include/api.php -u
1234,admin,integria -create_ticket -name "_field1_" -desc
"_field2_" -group _field3_ -priority _field4_ -owner _field5_ -type
_field6_
```

#### Command preview

Une fois terminé, allez ver la [création de corrélation d'alertes](#) celle qui est expliqué en détail dans cette section.

### Création de tickets par alertes d'inventaire

Les alertes d'inventaire sont disponibles à partir de la version NG 751. Ils fonctionnent de manière pareille à la création de *tickets* par alertes générales et sont décrits avec plus de détail [dans ce lien](#).

## Références

Il est nécessaire d'avoir la dernière version de Pandora FMS et Integria IMS pour que la configuration fonctionne.

### Valeurs de priorité dans Integria IMS



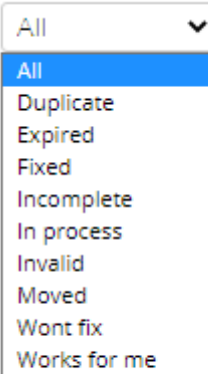
Priority:

Select	▼
Select	
Informative	
Low	
Maintenance	
Medium	
Serious	
Very serious	

- Informative : Informative (par défaut).
- Low : Bas.
- Maintenance : Maintenance.
- Medium : Moyen.
- Serious : Grave.
- Very serious : Très grave.

### Valeurs de résolution dans Integria IMS

Resolution



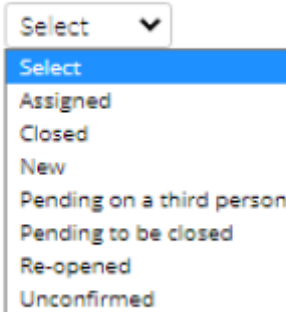
A dropdown menu with a white background and a thin border. The text 'Resolution' is to its left. The menu is currently open, showing a list of resolution options. The top option, 'All', is highlighted with a blue background. Below it are 'Duplicate', 'Expired', 'Fixed', 'Incomplete', 'In process', 'Invalid', 'Moved', 'Wont fix', and 'Works for me'. A small downward-pointing arrow is visible at the top right of the menu.

- All
- Duplicate
- Expired
- Fixed
- Incomplete
- In process
- Invalid
- Moved
- Wont fix
- Works for me

- Duplicate : Dupliqué.
- Expired : Expiré.
- Fixed : Fixe.
- Incomplete : Incomplet.
- In process : En processus.
- Invalid: Non valide.
- Moved : Déplacé.
- None : Aucun (par défaut).
- Won't fix : Il ne se repaire pas.
- Works for me : Ça marche pour moi.

### Valeurs d'état dans Integria IMS

Status:



A dropdown menu with a white background and a thin border. The text 'Status:' is to its left. The menu is currently open, showing a list of status options. The top option, 'Select', is highlighted with a blue background. Below it are 'Assigned', 'Closed', 'New', 'Pending on a third person', 'Pending to be closed', 'Re-opened', and 'Unconfirmed'. A small downward-pointing arrow is visible at the top right of the menu.

- Select
- Assigned
- Closed
- New
- Pending on a third person
- Pending to be closed
- Re-opened
- Unconfirmed

- Assigned : Attribué.
- Closed : Fermé.
- New : Nouveau (par défaut).
- Pending on a third person : En attente d'un tiers.
- Pending to be closed : En attente de fermer.
- Re-opened : Rouvri.
- Unconfirmed : Sans confirmer.

[Retour à l'index de documentation du Pandora FMS](#)