



# Gestion des incidents



<https://pandorafms.com/manual/!778/>

Permanent link:

[https://pandorafms.com/manual/!778/fr/documentation/pandorafms/management\\_and\\_operation/14\\_incidence\\_management](https://pandorafms.com/manual/!778/fr/documentation/pandorafms/management_and_operation/14_incidence_management)

2014/12/03 19:30



# 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 sidebar on the left is under the 'Management' tab, with 'Integria IMS' selected. The main content area is titled 'Setup Integria IMS'. It features the Integria IMS logo and the text 'Pandora FMS ITSM'. Below this, there is a toggle switch for 'Enable Integria IMS' which is currently turned off. Underneath, the 'Integria API settings' section is visible, containing a toggle for 'Integria configuration at user level' (also off), and several input fields: '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 buttons for 'Sync inventory' and 'Test', both with gear icons. A large green button at the bottom right says 'Update and continue' with a checkmark icon.

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://<URLQUOTEou  
https://<URL>, _http://<IP_dir QUOTEou https://<IP_dir>`.

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

`https://<URL>/integria/include/api.phphttps://<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

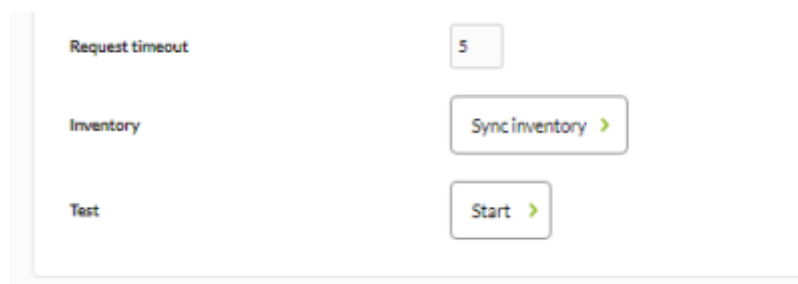
Mot de passe de l'API Integria IMS.

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  
fontions décrites dans les sections suivantes.



The screenshot shows a configuration interface with three rows. The first row is labeled 'Request timeout' and has a text input field containing the number '5'. The second row is labeled 'Inventory' and has a button labeled 'Sync inventory >'. The third row is labeled 'Test' and has a button labeled 'Start >'. The interface is light gray with rounded corners.

Une fois établis et après avoir testé et vérifié la connexion avec le bouton Start, vous aurez deux  
séctions 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: Dropdown menu with 'Select' and a downward arrow
- Priority: Dropdown menu with 'Select' and a downward arrow
- Owner: Text input field with a user icon and an information icon (i)
- Type: Dropdown menu with 'Select' and a downward arrow
- Status: Dropdown menu with 'Select' and a downward arrow

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 :

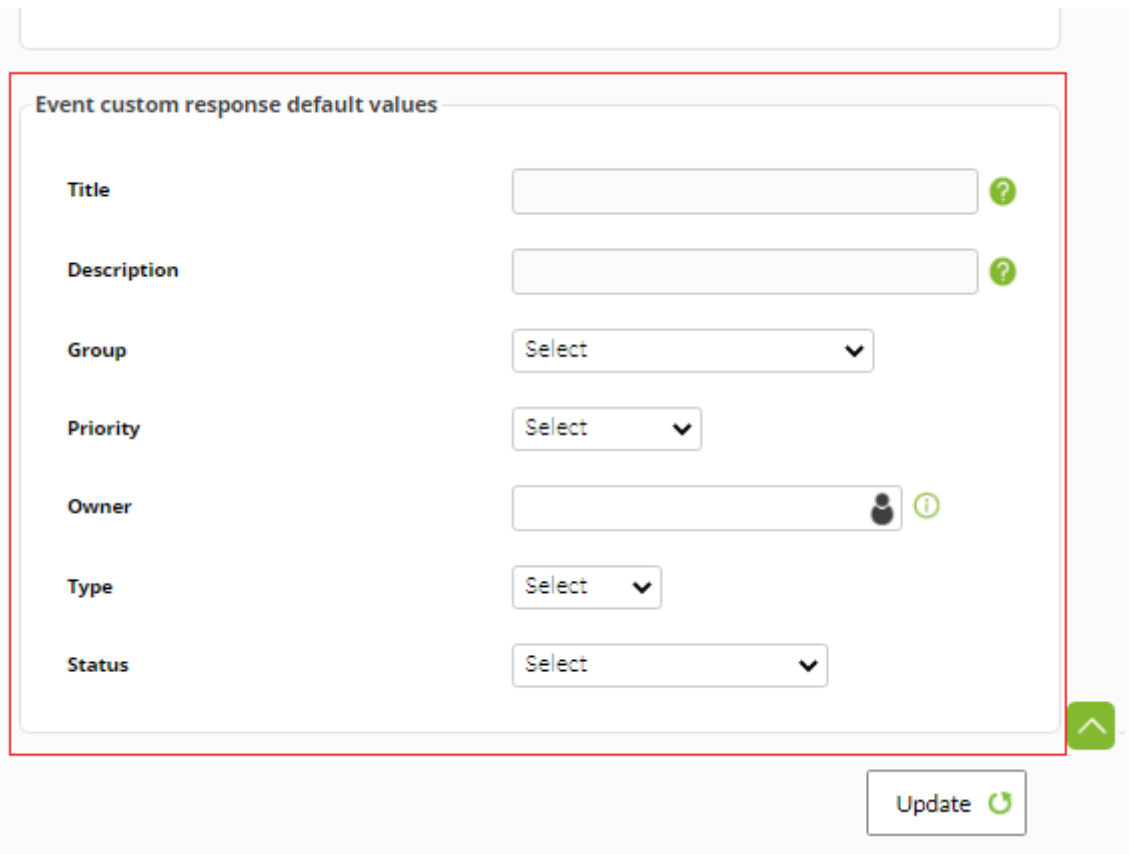
Il sera utilisé pour établir les valeurs par défaut avec lesquelles le ticket sera créé à travers les alertes.

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.

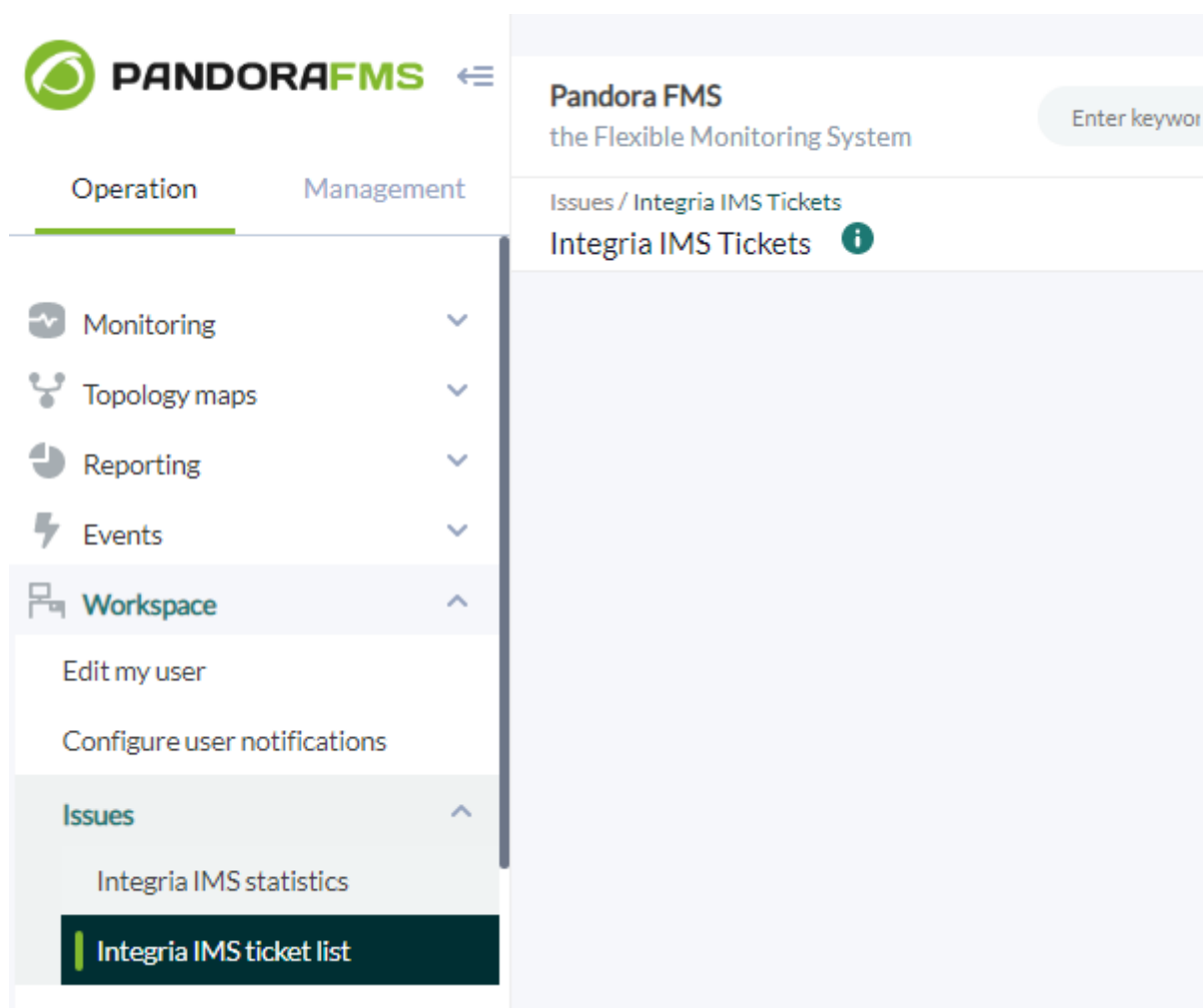
Pandora FMS alimente Integria IMS par le biais des événements et/ou inventaire, en assurant de faire un suivi unique. En outre, vous pourrez les effacer de manière automatique sur Integria IMS, pendant qu'ils ne présentent pas des incidences. Bien que vous pouvez voir des résumés

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

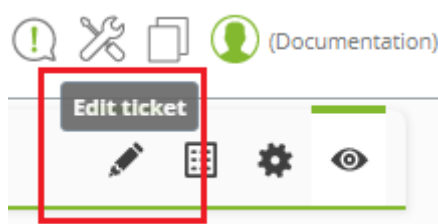
Champ de type de date. Vous pouvez établir depuis une date et jusqu'à une date spécifique dans Created from et Created to, respectivement.

## Édition des tickets

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

The screenshot shows the 'ticket - Details' page. It features a top navigation bar with icons for edit, list, settings, and refresh. Below this, there are three main sections: 'Details', 'People', and 'Dates'. The 'Details' section includes fields for Status, Resolution, Group, Priority, and Type. The 'People' section includes fields for Created by, Owned by, and Closed by. The 'Dates' section includes fields for Created at, Updated at, and Closed at. Below these sections, there are sections for 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: [Execute]

- Ping to host
- Ping to host
- Create incident from event
- Restart agent
- Ping to module agent host
- Create incident in IntegriaIMS from event

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

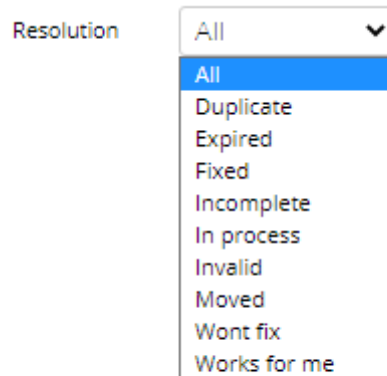


Priority:

Select	▼
Select	
Informative	
Low	
Maintenance	
Medium	
Serious	
Very serious	

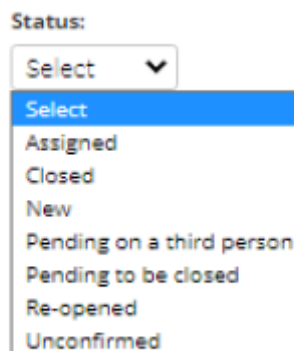
- Informative : Informative (par défaut).
- Low : Bas.
- Maintenance : Maintenance.
- Medium : Moyen.
- Serious : Grave.
- Very serious : Très grave.

### Valeurs de résolution dans Integria IMS



- 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



- 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](#)