

PANDORAFMS



Gestion des incidents Pandora FMS avec Integria IMS

30-12-2021





Gestion des incidents Pandora FMS avec Integria IMS

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

Gestion des incidents Pandora FMS avec Integria IMS

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**.

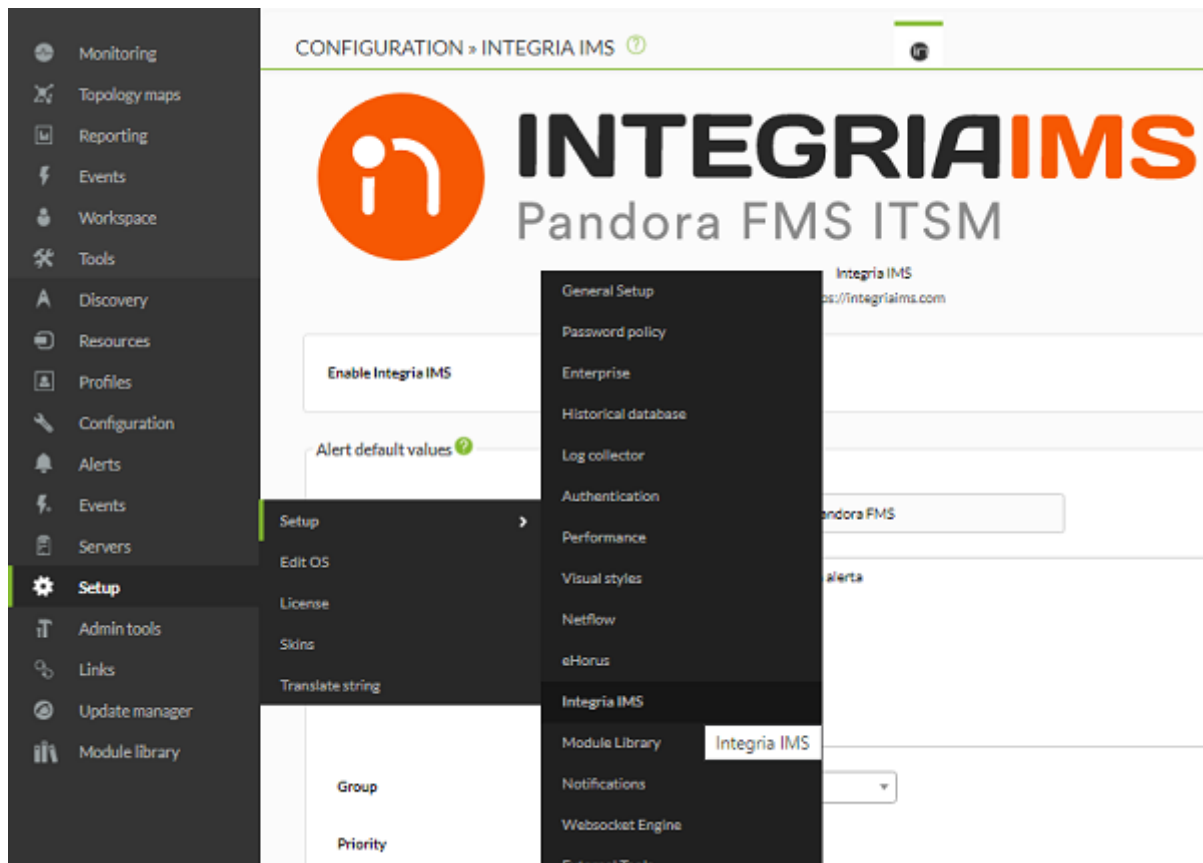


Lors de la mise à niveau vers la version 739, toutes les informations des intégrations précédentes avec Integria IMS seront perdues. Il est recommandé de



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.




De là, nous accéderons à la vue qui contient la configuration d'intégration d'Integria IMS, où nous pourrons introduire les informations nécessaires pour accéder à notre compte. Nous trouverons les champs suivants :

- **User** : Utilisateur qui sera utilisé pour se connecter avec Integria IMS.
- **Mot de passe** : Mot de passe de l'utilisateur.
- **Nom de l'API**
- **Mot de passe API**
- **Durée de la requête** : Temps d'attente maximum pour les requêtes API. Désactivé avec 0.
- **Test** : Test de connectivité.

Une fois remplies avec les bonnes informations, nous aurons deux sections différentes : **Alert default values** et **Event custom response**.





INTEGRIAIMS

Pandora FMS ITSM


Integria IMS
<https://integriaims.com>

Enable Integria IMS


Integria API settings

Integria configuration at user level

User

Password 

URL to Integria IMS setup 

API Password 

Request timeout

Inventory

Test

• **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**>

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.

Custom response settings

- **Default group** : Groupe auquel le ticket sera assigné Ce sera une sélection que nous obtiendrons de l'API IMS d'Integria en appelant "get_groups".
- **Default criticality** : Criticité du ticket. Ce sera une sélection que nous obtiendrons de l'appel de l'API IMS d'Integria "get_incident_priorities".
- **Default owner** : Utilisateur auquel le ticket appartiendra Il sera obtenu à partir de l'API IMS d'Integria en appelant "get_users".
- **Ticket type** : Type de ticket qui sera obtenu par l'appel "get_types" de l'API IMS Integria.
- **Ticket title** : Champ de texte avec le titre par défaut du ticket.
- **Ticket description** : Champ de texte avec la description par défaut du ticket

Integria IMS Incidents

Lorsque nous activons la configuration du point précédent, un nouveau sous-menu est ajouté dans le menu Workspace appelé **Integria IMS Incidents**.

ID	Ticket	Group/Company	Status/Resolution	Prior	Updated/Started	Creator	Owner
48	Event Module 'CPU iQWat' is going to UNKNOWN with severity Minor from agent 1	Customer #A	Pending to be closed / None	Low	2019-10-17 10:31:39 / 2019-10-17 10:26:47	admin	admin
49	Event Agent (pandorafms) created by pandorafms with severity Normal from agent 3	Customer #A	Closed / Fixed	Medium	2019-10-17 10:31:22 / 2019-10-17 10:27:45	admin	admin
110	Event pandorafms wmsrver going UP with severity Warning from agent 0	Customer #A	New / None	Sevior	2019-10-17 10:29:14 / 2019-10-17 10:27:56	admin	admin
112	Event Alert fired (Critical condition) assigned to best integria with severity Critical from agent 2	Customer #A	New / None	Very sevior	2019-10-17 10:28:24 / 2019-10-17 10:28:24	admin	admin
111	Event Module 'CPU iQWat' is going to CRITICAL (70) with severity Critical from agent 1	Customer #A	New / None	Very sevior	2019-10-17 10:28:11 / 2019-10-17 10:28:11	admin	admin

Dans cette page nous voyons une liste avec tous les billets que nous avons à Integria IMS. De là, nous pouvons les filtrer et les exporter au format CSV.



Cette liste aura aussi un chercheur où on pourra filtrer par les champs suivants :

- **Texte** : Champ de texte libre qui recherche dans les champs id, titre et description.
- **Etat** : Etat du ticket qui est obtenu à partir de l'appel de l'API IMS Integria "get_incident_status".
- **Groupe** : Groupe auquel le ticket sera assigné Ce sera une sélection que nous obtiendrons de l'API IMS d'Integria en appelant "get_groups".
- **Priorité** : Criticité du ticket. Ce sera une sélection que nous obtiendrons de l'appel de l'API IMS d'Integria "get_incident_priorities".
- **Créateur** : Utilisateur auquel le ticket appartiendra. Il sera obtenu à partir de l'API IMS d'Integria en appelant "get_users".
- **Propriétaire** : Utilisateur auquel le ticket appartiendra Il sera obtenu à partir de l'API IMS d'Integria en appelant "get_users".
- **Résolution** : Résolution du ticket Ce sera une sélection que nous obtiendrons de l'API IMS d'Integria en appelant "get_incident_resolutions".
- **Date de création** : Champ de type de date.

En outre, avec les autorisations nécessaires, nous pouvons également les modifier ou les supprimer.

The screenshot shows the 'Integria IMS Incidents' interface. At the top, there is a header with the title and some icons. Below the header is a 'Custom filter' section with several input fields and dropdown menus for filtering incidents by Text filter, Owner, Resolution, Status, Creator, Date, Group, and Priority. There are 'Filter' and 'Export to CSV' buttons. Below the filter section is a table of incidents. The table has columns for ID, Ticket, Group/Company, Status/Resolution, Prior, Updated/Started, Creator, and Owner. The table contains 85 items, with the first 10 rows visible. Each row has a status indicator (e.g., Medium, Low, Serious, Informative, Maintenance) and a date range. There are also 'Filter' and 'Export to CSV' buttons at the bottom right of the table.

ID	Ticket	Group/Company	Status/Resolution	Prior	Updated/Started	Creator	Owner
#88	tatiana desde pandora	grupo1	New / None	Medium	2019-09-23 11:49:49 / 2019-09-23 11:45:28	admin	prueba_tatiana
#89	aasas	Engineering	Unconfirmed / None	Low	2019-09-23 11:47:48 / 2019-09-23 11:47:48	admin	prueba_tatiana
#87	ticket	Customer #B	Pending on a third person / None	Serious	2019-09-23 11:07:21 / 2019-09-23 11:07:21	admin	admin
#83	tatianaaa	grupo1	New / Works for me	Low	2019-09-23 10:27:40 / 2019-09-23 09:30:55	prueba_tatiana	prueba_tatiana
#86	propietario_tatiana	Customer #A	New / None	Informative	2019-09-23 10:27:16 / 2019-09-23 10:23:07	prueba_tatiana	prueba_tatiana
#85	fgdfgfd	Customer #A	New / None	Informative	2019-09-23 10:21:57 / 2019-09-23 10:21:57	admin	admin
#84	cccc	Customer #A	New / None	Informative	2019-09-23 10:13:37 / 2019-09-23 10:13:37	admin	admin
#82	prueba_salto_desc	Engineering	New / None	Maintenance	2019-09-23 09:14:04 / 2019-09-23 09:14:04	admin	admin

En cliquant sur le nom d'un billet, vous accédez à la vue détaillée.

Si vous avez des autorisations, la boîte de gestion des commentaires et des pièces jointes apparaîtra en bas, que vous pourrez modifier à partir de la prochaine vue.



ticket - Details

Details					People			Dates		
Status	Resolution	Group	Priority	Type	Created by	Owned by	Closed by	Created at	Updated at	Closed at
Pending on a third person	None	Customer #8	Serious	tipo1	admin	admin	Not closed yet	2019-09-23 11:07:21	2019-09-23 11:07:21	Not yet

Description

Attached files

Comments

Depuis les onglets d'en-tête, nous pouvons accéder aux menus suivants :

- Création/édition.
- Vue détaillée du billet.
- Liste des tickets.
- Setup.

Création manuelle de tickets

Les billets peuvent être créés manuellement à partir du formulaire de création ou par le biais de réponses personnalisées dans les événements (dans ce cas, des macros peuvent également être utilisées).

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



Create Integria IMS Incident

Title: _____

Type: **Group:** **Criticality:**

Status: **Creator:** **Owner:**

Description:

Create

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	<ul style="list-style-type: none">Ping to hostPing to hostCreate incident from eventRestart agentPing to module agent hostCreate incident in IntegriaIMS from event	Execute >		
Description				

Vous devrez remplir les valeurs par défaut définies dans la configuration. L'opération de



création se fera avec l'appel API "create_incident".

Il aura une section de base avec les données suivantes :

- **Title** : Champ de texte.
- **Type** : Type de ticket obtenu à partir de l'appel "get_types" de l'API IMS d'Integria.
- **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".
- **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".
- **Status** : Statut du ticket qui sera obtenu à partir de l'appel de l'API IMS d'Integria "get_incident_status".
- **Description** : Champ de texte.

Création automatique de tickets

Vous pouvez également créer des tickets automatiquement. De cette façon, une nouvelle commande d'alerte sera créée qui sera interne et ne pourra pas être supprimée ou modifiée.

- Une nouvelle action d'alerte sera créée.

Alerts » Configure alert action [?](#)

Name	<input type="text" value="Create ticket to Integria"/>				
Group	<input type="text" value="All"/>				
Command	<input type="text" value="Integria IMS Ticket"/> + Create Command Create an incident in Integria IMS				
Threshold	<input type="text" value="0"/>				
Command preview	<table><tr><td>Triggering</td><td>Recovery</td></tr><tr><td><pre>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_</pre></td><td><pre>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_</pre></td></tr></table>	Triggering	Recovery	<pre>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_</pre>	<pre>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_</pre>
Triggering	Recovery				
<pre>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_</pre>	<pre>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_</pre>				

- Dans l'aperçu de la commande, rien ne sera affiché.
- Vous devrez alors créer une nouvelle réponse à l'événement.



The screenshot shows a Pandora FMS interface with a modal window titled "Module 'CPU IOWait' is going to WARNING (10)". The modal has tabs for "General", "Details", "Agent fields", "Comments", and "Responses". The "Responses" tab is active, showing several actions:

- Change owner:** A dropdown menu set to "None" and an "Update" button.
- Change status:** A dropdown menu set to "New" and an "Update" button.
- Comment:** An "Add comment" button.
- Delete event:** A "Delete event" button with a red 'X' icon.
- Custom responses:** A dropdown menu set to "Create incident in IntegraIMS from event" and an "Execute" button.
- Description:** A text field containing "Create an incident in Integra IMS from an event".

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



From:

<https://pandorafms.com/manual/> - **Pandora FMS Documentation**

Permanent link:

https://pandorafms.com/manual/fr/documentation/04_using/14_incidence_management

Last update: **2021/08/02 11:31**