

## API ZABBIX - ZAMMAD

1.- Investigue qué es una API y cuál es su enfoque en soporte IT

Una API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) es un conjunto de reglas y protocolos que permite que dos aplicaciones de software se comuniquen entre sí, como un "puente" para intercambiar datos y funciones. En el área de soporte TI, las APIs sirven para automatizar tareas, como la creación de tickets en un sistema de mesa de ayuda, integrar herramientas de monitoreo, o personalizar flujos de trabajo al conectar diferentes sistemas de software para ofrecer un servicio más eficiente y mejorar la experiencia del usuario.

2.- Elegí el tipo de API REST para crearla, seleccione una API para la integración de herramientas.

- **Integración de Herramientas:**

Conectan diferentes herramientas de software, por ejemplo, puedes integrar un sistema de monitoreo con una plataforma de gestión de incidentes para crear alertas y tickets directamente desde la herramienta de monitoreo.

3.- Me apoyé con el uso de herramientas inteligentes (ChatGPT) para crear mi API en visual studio code con el siguiente prompt:

**Prompt:** ayúdame a crear una api para realizar mi trabajo de soporte técnico TI de manera más eficiente, quiero que la api haga integración de herramientas: Conectar diferentes herramientas de software, por ejemplo, puedes integrar un sistema de monitoreo con una plataforma de gestión de incidentes gratuita para crear alertas y tickets directamente desde la herramienta de monitoreo, en visual basic code.

4.- ChatGPT me dió varias opciones y yo elegí las plataformas Zabbix y Zammad para integrarlas con una API.

- Zabbix, software gratuito de código abierto que sirve para monitorear y mantener la salud y el rendimiento de una infraestructura de TI, abarcando servidores, redes, aplicaciones, bases de datos y servicios en la nube.
- Zammad: sistema de soporte técnico y gestión de tickets de código abierto que sirve para administrar la comunicación con los clientes y la gestión de incidencias en una empresa. Permite centralizar las consultas de los clientes provenientes de diversos canales (como correo electrónico, chat, redes sociales y teléfono), generar tickets para cada solicitud, asignarlos a agentes y mantener a los clientes informados sobre el estado de sus peticiones hasta su resolución.

5.- Con la ayuda de ChatGPT obtuve el código python para generar la API puente entre Zabbix y Zammad.

6.- Corrí los test, tuve varios errores y fue necesario crear un entorno virtual en mi terminal así como instalar mediante estos comandos lo siguiente:

- `pip install fastapi "uvicorn[standard]"`
- `pip install httpx`

7.- Después de instalar los comandos anteriores, las pruebas corrieron exitosamente.

```
1 # Instructions
2 Now is your opportunity to build a quiz! Your quiz can work however you wish to.
3
4 Firstly, we're going to separate out of our *interactive* logic into the "main()" function, like so:
5
6 ...
7 def main():
8     print("Hello learners!")
9
10 if __name__ == "__main__":
11     main()
12
13
14 This is Python *boilerplate* code, which will only run when the program is invoked by a person. All
```

```
PS C:\Users\WANQUISH\Desktop\pf-16-main> & c:/Users/WANQUISH/Desktop/pf-16-main/.venv/Scripts/Activate.ps1
(.venv) PS C:\Users\WANQUISH\Desktop\pf-16-main> pytest -v
===== test session starts =====
platform win32 -- Python 3.13.6, pytest-8.4.1, pluggy-1.6.0 -- C:\Users\WANQUISH\Desktop\pf-16-main\.venv\Scripts\python.exe
cachedir: .pytest_cache
rootdir: C:\Users\WANQUISH\Desktop\pf-16-main
plugins: anyio-4.10.0
collected 2 items

test_py::test_trivia_42 PASSED [ 50%]
test_py::test_trivia_1000 PASSED [100%]

===== 2 passed in 1.93s =====
(.venv) PS C:\Users\WANQUISH\Desktop\pf-16-main>
```

Ivonne Alejandre García

