# Integração Zabbix + OTRS

Aula 5

conectsys

## Habilitar comandos remotos

- Editar o arquivo zabbix\_agentd.conf e setar 1 para o parâmetro EnableRemoteCommands
- Reiniciar o serviço

# conectsys

## Configurar ação

- Tipo da operação: Comando remoto
- **Lista alvo: Host:** Zabbix server
- **Tipo:** Script personalizado
- Executar em: Agent Zabbix
- **Comandos:** python /usr/lib/zabbix/externalscripts/otrs\_zabbix.py "{TRIGGER.STATUS}:

{TRIGGER.NAME}" "{HOST.HOST} - {HOST.IP}" """Trigger: {TRIGGER.NAME}

Trigger status: {TRIGGER.STATUS}

Trigger severity: {TRIGGER.SEVERITY}

Trigger URL: {TRIGGER.URL}

Trigger ID: {TRIGGER.ID}

Item values:

1. {ITEM.NAME1} {HOST.NAME1}:{ITEM.KEY1}: {ITEM.VALUE1}

Original event ID:""" "{EVENT.ID}" "{TRIGGER.ID}" "{TRIGGER.STATUS}"

#### Configurar ação

 Devemos criar uma operação de recuperação, que será responsável por fechar o ticket no OTRS automaticamente.

Ações			
Ação Operaç	ões Operações de recup	peração	
	Assunto padrão	{TRIGGER.STATUS}: {TRIGGER.NAME}	
	Mensagem padrão	Mensagem padrão  Trigger: {TRIGGER.NAME}  Trigger status: {TRIGGER.STATUS}  Trigger severity: {TRIGGER.SEVERITY}  Trigger URL: {TRIGGER.URL}  Item values:	
	Operações	Detalhes Nova	Ação
		Adicionar Cancelar	

#### Abertura automática de tickets



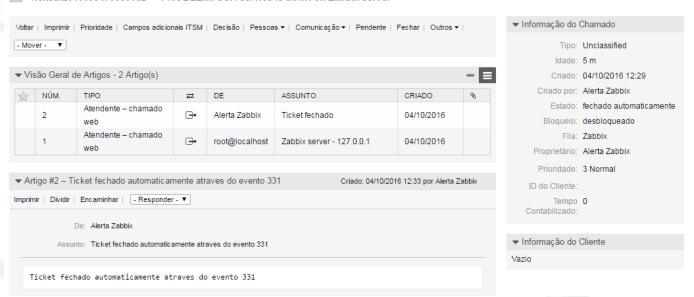


ACK	ACTIONS		
Yes 1	1		
Yes	TIME	USER	MESSAGE
Upd	2016-10-04 12:29:38	Admin (Zabbix Administrator)	Ticket 2016100475000152 criado no OTRS.

#### Fechamento automático de tickets

TIME	HOST	DESCRIPTION	STATUS	SEVERITY	DURATION	ACK	ACTIONS
2016-10-04 12:33:35	Zabbix server	SSH service is down on Zabbix server		Average	1m 1s	No	1
2016-10-04 12:29:35	Zabbix server	SSH service is down on Zabbix server		Average	4m	Yes 1	1

#### Ticket#2016100475000152 — PROBLEM: SSH service is down on Zabbix server



## Ideias para aprimorar a integração

- Usar outro estado no ticket ao invés de fechar automaticamente
- Alterar a fila que o ticket é criado
- Associar o chamado ao item de configuração
- Alterar o estado de incidente de um item de configuração
- https://github.com/ewsterrenburg/python-otrs/issues/19
- https://otrs.github.io/doc/manual/itsm/stable/en/html/ch06s04.html
- <a href="https://github.com/OTRS/ITSMConfigurationManagement/blob/master/development/webservices/GenericConfigItemConnectorSOAP.wsdl">https://github.com/OTRS/ITSMConfigurationManagement/blob/master/development/webservices/GenericConfigItemConnectorSOAP.wsdl</a>