

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

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](#) [Operações](#) [Operações de recuperação](#)

Assunto padrão

{TRIGGER.STATUS}; {TRIGGER.NAME}

Mensagem padrão

Trigger: {TRIGGER.NAME}
Trigger status: {TRIGGER.STATUS}
Trigger severity: {TRIGGER.SEVERITY}
Trigger URL: {TRIGGER.URL}

Item values:
ITEM.NAME / ITEM.TYPE / ITEM.VIEW

Operações

Detalhes

Nova

Ação

Adicionar

Cancelar

Abertura automática de tickets

Last 20 issues						
HOST	ISSUE	LAST CHANGE	AGE	INFO	ACK	ACTIONS
Zabbix server	SSH service is down on Zabbix server	2016-10-04 12:29:35	9s		Yes 1	1

Chamados Novos

Meus Chamados Bloqueados (1) | Chamados nas Minhas Filas (0) | Chamados em Meus Serviços (0) | Todos os Chamados (19)

12

		TICKET#	IDADE	TÍTULO
	★	2016100475000152	0 m	PROBLEM: SSH service is down on Zabbix server

ACK ACTIONS

Yes 1

1

Yes

Upd

TIME

USER

MESSAGE

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

[Voltar](#) | [Imprimir](#) | [Prioridade](#) | [Campos adicionais ITSM](#) | [Decisão](#) | [Pessoas](#) ▼ | [Comunicação](#) ▼ | [Pendente](#) | [Fechar](#) | [Outros](#) ▼ |

- Mover - ▼

Visão Geral de Artigos - 2 Artigo(s)

☆	NÚM.	TIPO	⇒	DE	ASSUNTO	CRIADO	🔗
	2	Atendente – chamado web	➡	Alerta Zabbix	Ticket fechado	04/10/2016	
	1	Atendente – chamado web	➡	root@localhost	Zabbix server - 127.0.0.1	04/10/2016	

Artigo #2 – Ticket fechado automaticamente atraves do evento 331

Criado: 04/10/2016 12:33 por Alerta Zabbix

[Imprimir](#) | [Dividir](#) | [Encaminhar](#) | - Responder - ▼

De: Alerta Zabbix

Assunto: Ticket fechado automaticamente atraves do evento 331

Ticket fechado automaticamente atraves do evento 331

Informação do Chamado

Tipo: Unclassified

Idade: 5 m

Criado: 04/10/2016 12:29

Criado por: Alerta Zabbix

Estado: fechado automaticamente

Bloqueio: desbloqueado

Fila: Zabbix

Proprietário: Alerta Zabbix

Prioridade: 3 Normal

ID do Cliente:

Tempo: 0

Contabilizado:

Informação do Cliente

Vazio

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>
- <https://github.com/OTRS/ITSMConfigurationManagement/blob/master/development/webservices/GenericConfigItemConnectorSOAP.wsdl>