

SystemMonitoringX

Dokumentation

c.a.p.e. IT® GmbH

Version: 1.1.2

Impressum

Titel:	SystemMonitoringX
Thema:	Dokumentation
Autoren:	c.a.p.e. IT® GmbH
Stichworte:	SystemMonitoringX
Bemerkung:	
Version:	1.1.2
Dateiname:	Doku_SystemMonitoringX.odt

Inhaltsverzeichnis

1 Allgemeine Hinweise.....	3
1.1 Konzeptinformationen.....	3
1.1.1 Zielsetzung.....	3
1.1.2 Abgrenzungen.....	3
1.1.3 Änderungen.....	3
1.1.4 Autoren / Verantwortlich.....	3
1.1.5 Dokumentenbesitzer.....	3
2 Abkürzungen.....	4
3 Allg. Anmerkungen und Voraussetzungen.....	5
3.1 Wichtige Begriffe.....	5
3.2 OTRS-Fremde Voraussetzungen.....	5
3.3 OTRS-Interne Voraussetzungen.....	5
3.4 Externe Voraussetzungen.....	5
3.5 Erweiterungen zum „Standard“-SystemMonitoring.....	5
3.5.1 Wesentliche Unterschiede zu OTRS-SystemMonitoring.....	5
3.5.2 Postmasterfilter.....	6
3.5.3 Antwortfunktionalität/Acknowledge.....	7
3.5.4 Erweiterte CI-Verlinkung.....	8

1 Allgemeine Hinweise

1.1 Konzeptinformationen

1.1.1 Zielsetzung

Ziel ist eine Erweiterung des OTRS-SystemMonitoring zu schaffen. Es stellt eine grobe Dokumentation sowie auch eine kurze Anweisung zur Konfiguration dieser Anpassungen dar.

Wichtige Kriterien dabei sind:

- Es kann jedes beliebige konfigurierte Dynamische Feld benutzt werden.
- Es wird eine Verknüpfung zum entsprechenden ConfigItem hergestellt.
- Es wird ein entsprechender Link zum nagios erstellt. (Betrifft Host/Service).

1.1.2 Abgrenzungen

Dieses Dokument stellt keine vollständige Dokumentation zur Administration von OTRS-SystemMonitoring dar. Diesbezüglich sei hier auf die öffentlich zugängliche Dokumentation des OTRS-Projektes unter <http://www.otrs.org> verwiesen. Weitere Informationen und Unterstützung ist im Forenbereich des OTRS-Projektes <http://forums.otrs.org> erhältlich.

1.1.3 Änderungen

1.1.3.1 Änderungshistorie

Version	Datum	Geänderter Abschnitt	Geändert von
0.0.1	25.03.2013	Ersterstellung	Ralf Böhm
0.0.2	06.01.2014	Vervollständigung	Ralf Böhm
1.0.0	22.04.2015	Ausgabe 1.0.0	
1.1.1	10.09.2015	Anpassung auf Framework 5.0.x	Thomas Lange
1.1.1	20.02.2016	Ergänzung	Thomas Lange

1.1.4 Autoren / Verantwortlich

Nachname, Vorname	Organisation	Funktion
Böhm, Rene	c.a.p.e. IT [®] GmbH	CSO
Böhm, Ralf	c.a.p.e. IT [®] GmbH	Mitglied Projektteilung
Oberender, Frank	c.a.p.e. IT [®] GmbH	Mitglied Projektteilung
Lange, Thomas	c.a.p.e. IT [®] GmbH	Mitglied Projektteilung

1.1.5 Dokumentenbesitzer

Organisation	Name	Address	Contacts
c.a.p.e. IT [®] GmbH		Schönherrstr. 8 09113 Chemnitz	info@cape-it.de +49 371 270 95-620

2 Abkürzungen

FAQ	Frequently Asked Questions
ITSM	IT Service Management
OTRS	Open Ticket Request System
XML	eXtensible Markup Language

3 Allg. Anmerkungen und Voraussetzungen

3.1 Wichtige Begriffe

- **Betroffene Strukturen:** wird nachfolgend verwendet um die von der jeweiligen Erweiterung betroffenen Dateien und Datenbankstrukturen aufzulisten. Diese Angaben erfüllen den Aspekt der technischen Dokumentation an dieses Dokument.
- **Konfigurationsoptionen:** beschreiben relevante SysConfig-Einträge die das Verhalten der Erweiterung maßgeblich beeinflussen. Eine Änderung geschieht auf eigene Verantwortung.

3.2 OTRS-Fremde Voraussetzungen

- Anbindung eines Systemüberwachungssystems (z.B. nagios).

3.3 OTRS-Interne Voraussetzungen

Grundlage für die durchgeführten Anpassungen ist eine OTRS-Installation basierend auf OTRS > 5.0.x.

Bitte deinstallieren Sie vor Installation von SystemmonitoringX wenn vorhanden das OTRS-Paket Systemmonitoring.

Von besonderer Relevanz sind die folgenden OTRS-Pakete bzw. Versionen:

- Release 1.1: OTRS 2.4.x
- Release 1.3: OTRS 3.0.x
- Release 1.4: OTRS 3.1.x
- Release 1.5: OTRS 3.2.x
- Release 1.6: OTRS 3.3.x
- Release 1.7/4.0: OTRS 4.0.x
- Release 5.0: OTRS 5.0.x
- zur Verwendung der Verlinkung des entsprechenden Host/Service im Nagios wird zwingend KIX4OTRS benötigt.
- Der zu aktivierende event handler unter Ticket::EventModulePost###500-TicketAutoLinkConfigItem unterstützt derzeit nur folgende events:
ArticleCreate.
 - Er setzt ZWINGEND OTRS::ITSM::ConfigurationManagement voraus! NICHT AKTIVIEREN WENN DIESE ERWEITERUNG AUF IHREM SYSTEM NICHT INSTALLIERT IST!

3.4 Externe Voraussetzungen

Es sollte ein SystemMonitoring-Tool (z.B.: Nagios/Icinga) vorhanden sein.

3.5 Erweiterungen zum „Standard“-SystemMonitoring

3.5.1 Wesentliche Unterschiede zu OTRS-SystemMonitoring

- Es können mehrere Systemüberwachungstools (z.B. Nagios) angebunden werden.
- Eine Verknüpfung zum entsprechenden ConfigItem kann schon beim Erstellen des Tickets angelegt werden.
- Es kann jedes beliebige Dynamische Feld benutzt werden. In diesem Fall ist allerdings keine Abwärtskompatibilität vorhanden, da ältere Versionen bzw. das OTRS-SystemMonitoring auf den Feldern TicketFreeText1-3 bzw. 1-5 beruhen.
- Im Zusammenarbeit mit KIX4OTRS wird eine direkte Verlinkung von „Host, Service“ zum Systemüberwachungstool angelegt.

3.5.2 Postmasterfilter

- Filter um die eintreffenden Nachrichten vom Systemmonitoring-Tool vorzukategorisieren
- Kernel/Config/Files/SystemMonitoringX.xml
 - Die Grundkonfiguration erfolgt in der SysConfig, wo festgelegt wird, ob das SystemMonitoringX generell aktiviert wird.
 - Es werden die Attribute des Postmasterfilters festgelegt.
 - Hier können entweder die mit DynamicField bezeichneten Felder benutzt werden, indem man z.B. „DynamicField Host => 1, “ konfiguriert. Hierbei werden die Dynamischen Felder mit dem Namen TicketFreeText1 ... benutzt, was für die Abwärtskompatibilität wichtig ist.
 - Man kann hier aber auch statt einer Nummer den Namen eines Dynamischen Feldes angeben, welches man dafür konfiguriert hat. Dann wird dieses benutzt.

3.5.2.1 zusätzliche Konfigurationsoptionen

Schlüsselname des Postmasterfilters	Bedeutung
DynamicFieldContent::Ticket	Standard-Werte: Host,Service,Address,Alias
DynamicFieldContent::Article	Standard-Wert: State
DynamicFieldAlias	dyn. Feld, in welchem der Alias gespeichert wird
DynamicFieldAddress	dyn. Feld, in welchem die Adresse gespeichert wird
DynamicFieldHost	dyn. Feld, in welchem der Host gespeichert wird
DynamicFieldService	dyn. Feld, in welchem der Service gespeichert wird
DynamicFieldState	dyn. Feld, in welchem der State (des CI) gespeichert wird
AcknowledgeName	<ul style="list-style-type: none"> • Name/Kenner für das SystemmonitoringTool • wird als Schlüssel für die Antwortfunktionalität genutzt (Tool::Acknowledge::...)
OTRSCreateTicketType	Tickettyp der beim Erstellen eines Tickets durch den Postmasterfilter gesetzt wird
OTRSCreateQueue	Queue des Tickets, die beim Erstellen eines Tickets durch den Postmasterfilter gesetzt wird
OTRSCreateTicketState	Status des Tickets, der beim Erstellen eines Tickets durch den Postmasterfilter gesetzt wird

OTRSCreateTicketService	Service am Ticket, der beim Erstellen eines Tickets durch den Postmasterfilter gesetzt wird
OTRSCreateTicketSLA	SLA am Ticket, der beim Erstellen eines Tickets durch den Postmasterfilter gesetzt wird
OTRSCreateSenderType	
OTRSCreateArticleType	
CloseNotIfLocked	Wenn der Wert auf '1' gesetzt ist, wird 'CloseActionState' nur gesetzt, wenn das Ticket nicht durch einen Agenten gesperrt ist
StopAfterMatch	Üblicher Parameter, der bei Postmasterfiltern im OTRS genutzt wird, um die Abarbeitung der Filter nach dem ersten Treffer zu beenden
AddressRegExp	Reg. Ausdruck als Filter für Adresse
AliasRegExp	Reg. Ausdruck als Filter für den Mailalias
FromAddressRegExp	Reg. Ausdruck als Filter für die Sender-Adresse
ToAddressRegExp	Reg. Ausdruck als Filter für die Empfänger-Adresse
StateRegExp	Reg. Ausdruck als Filter für den States (des CI)
HostRegExp	Reg. Ausdruck als Filter für den Host
ServiceRegExp	Reg. Ausdruck als Filter für den Service
NewTicketRegExp	Reg. Ausdruck als Filter für den Status-Typ (gemäß monitoring system)
CloseNotIfLocked	Schließt das Ticket bei 1 nicht, wenn eine Ticketsperre besteht
CloseTicketRegExp	Reg. Ausdruck, der festlegt, auf welche Meldung vom monitoring system das Ticket geschlossen wird, z.B. UP oder OK
CloseActionState	Legt den Ticket-Status für Ticket-Schließen fest
ClosePendingTime	Legt die Wartezeit fest, bis das Ticket geschlossen wird
DefaultService	Legt den Wert des Standard-Service (gemäß monitoring system) fest

3.5.3 Antwortfunktionalität/Acknowledge

- Einstellungenum aus dem OTRS heraus Rückmeldungen an das Monitoring-Tool zu senden
- Im Gegensatz zum Standard können hier verschieden Systeme adressiert werden
- die Konfiguration sind Hashes,
 - Schlüssel entspricht AcknowledgeName, aus dem PostmasterFilter
 - im Wert steht der entsprechende Konfigurationswert

3.5.3.1 Konfigurationsoptionen

SysConfig-Schlüsselname	Bedeutung
Ticket::EventModulePost###9-SystemMonitoringAcknowledgeX	<ul style="list-style-type: none"> • Ticket event module to send an acknowledge to registered system monitoring tools.

Tool::Acknowledge::Registration	<ul style="list-style-type: none"> Registrierung der möglichen System Monitoring Rückmeldungen. Der Inhalt wird als Zuordnung in den folgenden Konfigurationsoptionen genutzt. Der Schlüssel muss einem AcknowledgeName-Wert aus den PostMasterFiltern entsprechen.
Tool::Acknowledge::RegistrationAllocation	<ul style="list-style-type: none"> Festlegung des Dynamischen Feldes, welches die Zuordnung für die System Monitoring Rückmeldung beinhaltet.
Tool::Acknowledge::DynamicField::Host	<ul style="list-style-type: none"> dyn. Feld, in welchem der Host gespeichert wird sollte dem Wert aus dem Postmasterfilter entsprechen
Tool::Acknowledge::DynamicField::Address	<ul style="list-style-type: none"> dyn. Feld, in welchem der Host gespeichert wird sollte dem Wert aus dem Postmasterfilter entsprechen
Tool::Acknowledge::DynamicField::Service	<ul style="list-style-type: none"> dyn. Feld, in welchem der Host gespeichert wird sollte dem Wert aus dem Postmasterfilter entsprechen
Tool::Acknowledge::Type	<ul style="list-style-type: none"> Transportart der Rückgabe (NamedPipe/HTTP)
Tool::Acknowledge::NamedPipe::CMD	<ul style="list-style-type: none"> Wert entsprechend dem Standard der Schlüssel entspricht dem AcknowledgeName des Postmasterfilters
Tool::Acknowledge::NamedPipe::Host	<ul style="list-style-type: none"> Wert entsprechend dem Standard der Schlüssel entspricht dem AcknowledgeName des Postmasterfilters
Tool::Acknowledge::NamedPipe::Service	<ul style="list-style-type: none"> Wert entsprechend dem Standard der Schlüssel entspricht dem AcknowledgeName des Postmasterfilters
Tool::Acknowledge::HTTP::URL	<ul style="list-style-type: none"> Wert entsprechend dem Standard der Schlüssel entspricht dem AcknowledgeName des Postmasterfilters
Tool::Acknowledge::HTTP::User	<ul style="list-style-type: none"> Wert entsprechend dem Standard der Schlüssel entspricht dem AcknowledgeName des Postmasterfilters
Tool::Acknowledge::HTTP::Password	<ul style="list-style-type: none"> Wert entsprechend dem Standard der Schlüssel entspricht dem AcknowledgeName des Postmasterfilters

3.5.4 Erweiterte CI-Verlinkung

- Kernel/Config/Files/TicketAutoLinkConfigItem.xml
 - Hier wird festgelegt, ob und wie die Verlinkung zu einem entsprechenden CI gehandhabt wird.

3.5.4.1 Konfigurationsoptionen

SysConfig-Schlüsselname	Bedeutung
-------------------------	-----------

Ticket::EventModulePost###500-TicketAutoLinkConfigItem	Workflow-Modul welches das Ticket mit CIs verknuepft - der event handler unterstuetzt derzeit nur folgende events: ArticleCreate. Setzt ZWINGEND OTRS::ITSM::ConfigurationManagement voraus! NICHT AKTIVIEREN WENN DIESE ERWEITERUNG AUF IHREM SYSTEM NICHT INSTALLIERT IST!
TicketAutoLinkConfigItem::FirstArticleOnly	Definiert, ob EventHandler nur fuer den ersten Artikel eines Tickets laeuft.
TicketAutoLinkConfigItem::CISearchPattern	Definiert CI-Suchmuster, welches aus den Ticketdaten extrahiert wird. Jeder reg. Ausdruck muss den zu suchenden Wert in \$1 zurueckgeben! Bei ArticleCreate-Events sind nur Schluesselnamen die mit Article_ beginnen relevant (z.B. Article_Body), waehrend TicketDynamicField-werte nur in Ticketfreitext-Update-Events betrachtet werden. Es ist moeglich mehrere Ticketfreitextfelder mit einer reg. Ausdruck Suche zu versehen. In diesem Fall werden die einzelnen Suchergebnisse als getrennte CI-Suchen interpretiert und somit eine ODER-verknuepfte Suche abgebildet. Wenn Sie mehr als einen reg. Ausdruck auf ein Attribut anwenden wollen, legen Sie einfach einen zusaetzl. gleichnamigen Eintrag mit einem Suffix _OR123 an (siehe Standardkonfig).
TicketAutoLinkConfigItem::LinkType	Definiert den Linktyp, der fuer die Verknuepfung genutzt wird.
TicketAutoLinkConfigItem::ArticleTypesCISearchPattern	Definiert Artikeltypen, die betrachtet werden.
TicketAutoLinkConfigItem::CISearchInClassesPerRecipient	Schraenkt zu durchsuchende CI-Klassen nach Artikelempaenger ein (To-Adresse, komma-getrennt).
TicketAutoLinkConfigItem::CISearchInClasses	Definiert in welcher CI-Klasse welche Attribute dem Suchmuster entsprechen sollen (Komma-getrennt).