

Utilización

Creación de usuarios, grupos y colas

Entramos como root, y nos dirigimos a Configuración, ahí tendremos las subopciones. Entramos en la que queramos y podemos crear, borrar, modificar usuarios/grupos/colas.

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the title "Administración del RT - Mozilla Firefox". The address bar displays the URL <http://10.141.117.158/rt/Admin/index.html>. The page content is titled "Administración del RT" and includes a sidebar with navigation links: Inicio, Búsqueda simple, Casos, Herramientas, **Configuración**, Preferencias, and Aprobación. The main content area lists several configuration categories with their descriptions:

- Usuarios: *Administrar usuarios y contraseñas*
- Grupos: *Administrar grupos y miembros*
- Colas: *Administrar colas y propiedades específicas*
- Campos personalizables: *Gestionar campos personalizados y valores de campos personalizados*
- Global: *Administrar propiedades y configuración que se aplique a todas las colas*
- Herramientas: *Usar otras herramientas administrativas de RT*

Permisos

Cada usuario/grupo tendrá unos permisos determinados sobre una cola. Una cola es como una categoría, una unión de incidencias de un mismo tipo.

Para modificar los permisos en una cola, vamos a **Configuración → Colas → <seleccionas/creas una>** → y en el menú superior podremos elegir las diferentes opciones: permisos para usuarios determinados, grupos....

Modificar privilegios de grupo para la cola General

[Nuevo caso en](#)[Basicos](#) · [Observadores](#) · [Acciones](#) · [Plantillas](#) · [Campos Personalizables de Caso](#) · [Campos personalizables de Transacción](#) · [Derechos del grupo](#) ·

Grupos del sistema

Todos

Permisos actuales*Sin privilegios concedidos***Nuevos privilegios**

- ShowTicket
- ShowTicketComments
- VerCola
- WatchAsAdminCc
- (sin valor)

No privilegiado

Permisos actuales*Sin privilegios concedidos***Nuevos privilegios**

- ShowTicket
- ShowTicketComments
- VerCola
- WatchAsAdminCc
- (sin valor)

Privilegiado

Permisos actuales*Sin privilegios concedidos***Nuevos privilegios**

- ShowTicket
- ShowTicketComments
- VerCola
- WatchAsAdminCc
- (sin valor)

Creación de casos/incidencias

Nada mas entrar como usuario, nos saldrá la pagina principal donde podremos crear una incidencia de forma rápida, ver los casos que tenemos asignados, las colas, etc.

Para crear una incidencia no tendremos mas que rellenar el formulario.

10 casos de mayor prioridad que poseo

#	Asunto	Prioridad	Cola	Estado
5	asdfadsf	0	cola1	nuevo
7	sin propietario 2	0	cola1	nuevo
12	test email	0	cola1	abierto
13	nuevo	0	cola1	nuevo

Los 10 casos más nuevos sin propietario

Casos destacados/bookmarked

Creación rápida de caso

Asunto:

Cola: Propietario:

Solicitantes:

Contenido:

Crear

Robar o asignar casos

Si somos los propietarios de un caso, podemos asignarlo a cualquier usuario de nuestro grupo, si tenemos permisos. Lo mismo pasa con robar un caso. La diferencia es que solo podemos asignar caso a otra persona si actualmente nosotros somos el propietario. Y al robar da igual, simplemente debemos tener los permisos necesarios.

Para robar, vamos a alguna incidencia y dentro estará la opción:

Autenticado como root | Preferencias | Salir

Nuevo caso en: Búsqueda:

Robar · Comentario · Responder · Resolver ·

Message or jump to the first unread message and mark all messages as seen.

Y para cambiar de propietario, hacemos click en la incidencia y luego en personas. Ahí nos aparecerá la opción:

Robar · Comentario · Responder · Resolver ·

Propietario

Propietario:

Observad

- *ninguno*

Cc:

- *ninguno*

Cc Administrativa:

- *ninguno*

Aprobaciones en RT

Para hacer una cola que use el sistema de aprobaciones del RT, hay que crear un script (acción) que sea lanzado cuando se crea un ticket.

Definiendo la plantilla

Lo primero que necesitamos es crear una plantilla local a la cola que hemos creado (en mi caso compras)

Editar plantillas para la cola compras

Nuevo pedido en: General | Búsqueda... |

Seleccionar plantilla - Nueva plantilla

#	Nombre	Descripción
<input type="checkbox"/>	26_aprobar_compras	Aprobar las compras

(Marque la caja para borrar) Borrar Plantilla

y definir su contenido como esto:

Nombre: aprobar compras

Descripción: Aprobar las compras

Contenido:

```
====Create-Ticket: compras
Subject: Aprobar comprar de {$Tickets('TOP')->Subject}
Depended-On-By: TOP
Queue: Approvals
Type: approval
Owner: grlp0062
Content: Alguien ha creado un ticket que debe ser aprobado o rechazado
ENDOFCONTENT
```

Borrar

Las dependencias entre el ticket creado y el ticket de aprobación hace necesario que este último deba ser cerrado primero.

Creamos la acción

Creamos una acción dentro de la cola compras para que al crear un nuevo ticket automáticamente se cree un ticket de aprobación

Vamos a la cola compras→Acciones →Nueva acción:

Descripción: crear aprobación Condición: On Create Acción: Create Tickets Plantilla: Aprobar comprar (la plantilla creada anteriormente) Fase: TransactionCreate

Aprobaciones Notificaciones y Permisos

Si necesitas diferentes grupos de usuarios para acceder a diferentes conjuntos de aprobaciones, necesitas crear nuevas colas.



Los tickets del tipo aprobación no aparecen en la lista de tickets normales, aparecen al pinchar sobre la opción Aprobación



Para utilizar la cola por defecto Approvals para nuestras aprobaciones, hay que activar



la cola y dar permisos a los usuarios autorizados a ver la cola y los tickets (sólo se puede hacer dando permisos Globales.)

También deberás dar permisos para ver los tickets **ShowTicket** a los AdminCC

En AdminCC de la cola Approvals ponemos lo usuarios o grupos que sean los responsables de aprobar los tickets.

Para añadir mediante scripts un grupo para aprobar las peticiones, tenemos que modificar la plantilla (en nuestro caso) la de aprobación de compras y dejarla como sigue:

```
==Create-Ticket: compras
Subject: Aprobar comprar de {$Tickets{'TOP'}->Subject}
Depended-On-By: TOP
Queue: Approvals
Type: approval
AdminCC: {
    my $group_name  = 'grpjefes';
    my $groups      = RT::Groups->new( $RT::SystemUser );

    $groups->LimitToUserDefinedGroups();
    $groups->Limit(
        'FIELD'     => 'Name',
        'OPERATOR'  => '=',
        'VALUE'     => $group_name );
    $groups->First->Id;
}
Content: Alguien ha creado un ticket que debe ser aprobado o rechazado
ENDOFCONTENT
```

También podemos definir una acción en la cola Approvals para cambiar el estado del ticket padre si el ticket de aprobación es rechazado. Para ello vamos a la cola Approvals y creamos una nueva acción con lo siguiente:

The screenshot shows the RT configuration interface for modifying an action. In the 'Campos de Acción' section, fields like 'Descripción', 'Condición', 'Acción', 'Plantilla', and 'Fase' are set. The 'Condiciones y acciones Definidas por el Usuario' section contains a condition and a code block. The code block is as follows:

```

Condición personalizable:
return 1;

Código de preparación de acción personalizable:
return 1 if ($self->TransactionObj->NewValue =~ /^(?:resolved|deleted|rejected)$);
my $DepOnBy = $self->TicketObj->DependedOnBy;
while( my $l1 = $DepOnBy->Next ) {
    next unless( $l1->BaseURI->IsLocal );
    next unless( $l1->BaseObj->Status =~ /^(?:new|open|stalled)$ );

    my $id = $self->TicketObj->id;
    my $status = $self->TicketObj->Status;
    $l1->BaseObj->SetStatus('rejected');
    $l1->BaseObj->Comment(Content => <END>);

    Esta incidencia depende del ticket '#$id que fue $status.
    END

}
$DepOnBy = undef;
return 1;

```

Si necesitamos dos aprobaciones, pero que una sólo se cree una vez aprobada la primera, entonces podemos utilizar el siguiente script:

[#66127](http://www.gossamer-threads.com/lists/rt/users/66127?search_string=multiple%20approval)

Delegar

Para delegar necesitamos los siguientes permisos:

- AdminOwnPersonalGroups
- Delegate Rights
- Ver Grupo

y para poder ver los grupos personales que están dentro de las pestaña preferencias hay que tener además el permiso ModifySelf

Referencias

- <http://wiki.bestpractical.com/view/ApprovalCreation>
- <http://wiki.bestpractical.com/view/OpenDependantsOnResolve>

From:
<http://lcwiki.intrusos.info/> - LCWIKI



Permanent link:
<http://lcwiki.intrusos.info/aplicaciones:rt:funcionamiento>

Last update: **2023/01/18 13:36**