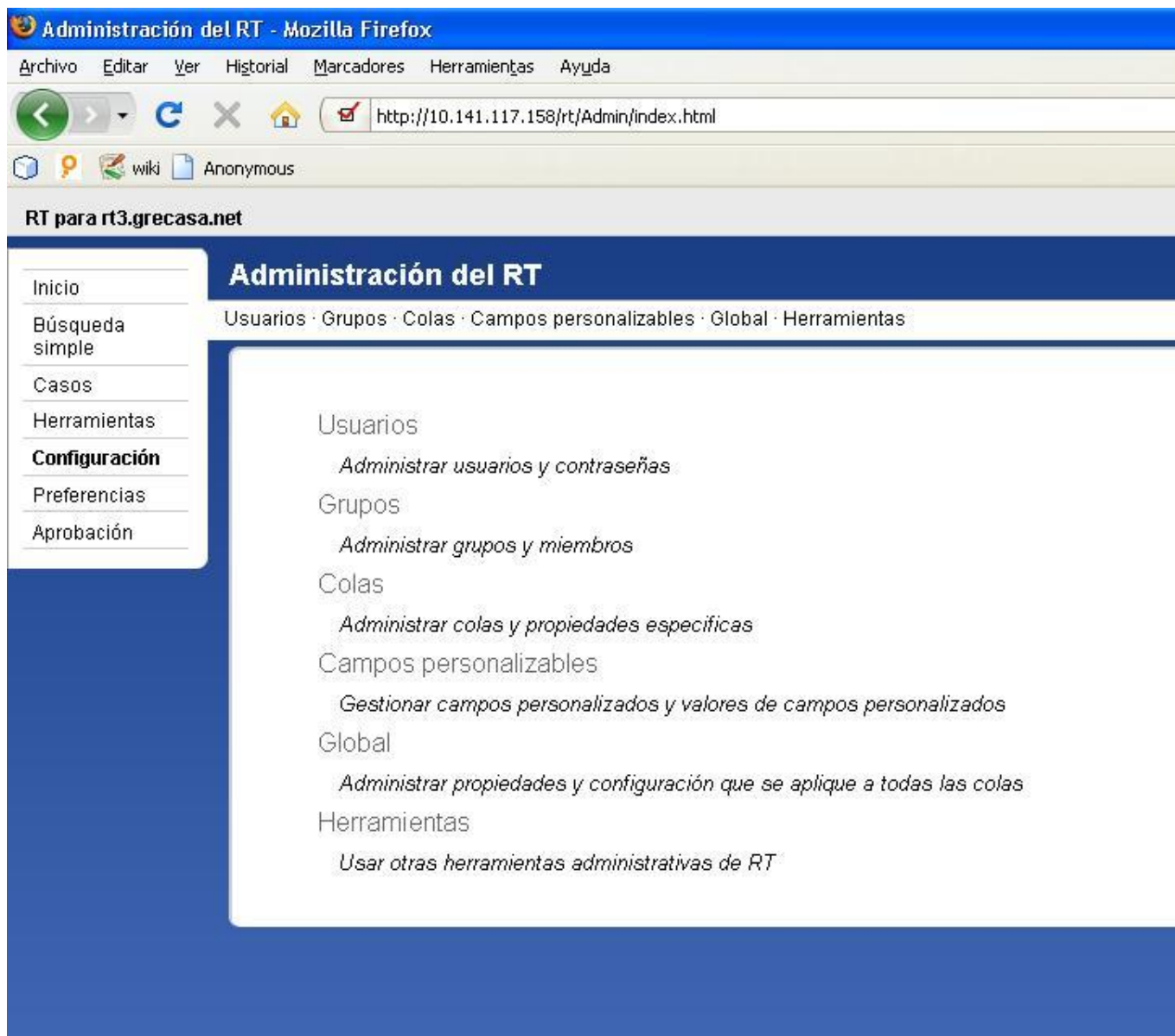


Utilización

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.



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

Editar

#	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

Editar

Casos destacados/bookmarked

Editar

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

cola1

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: usuario4

Observador

(Marque la caja para borrar)

Solicitantes: usuario4

- 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...

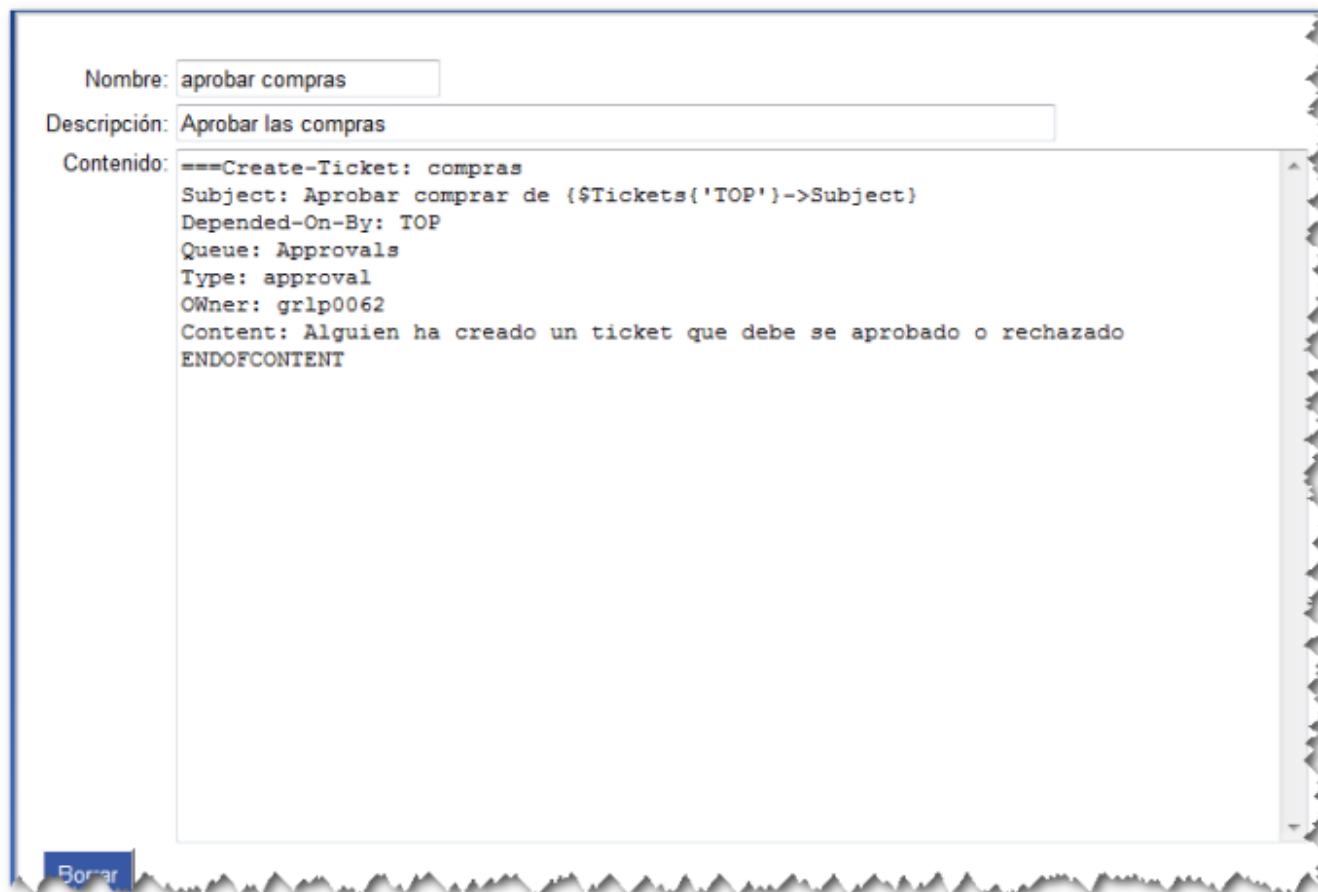
Seleccionar plantilla Nueva plantilla

#	Nombre	Descripción
26	aprobar compras	Aprobar las compras

(Marque la caja para borrar)

Borrar Plantilla

y definir su contenido como esto:



Nombre:

Descripción:

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 se aprobado o rechazado
ENDOFCONTENT
```

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 ticket 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 se 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:

RT para HelpDesk GRECASA Autenticado como root | Preferencias | Salir

Modificar una acción para la cola aprobnofif Nuevo pedido en: General | Búsqueda...

Seleccionar acción: Nueva Acción: **Acción #14**

Campos de Acción

Descripción: cambiar estado
 Condición: Al cambiar de status
 Acción: Definido por el usuario
 Plantilla: aprobacion denegada
 Fase: TransactionCreate

Borrar **Guardar Cambios**

Condiciones y acciones Definidas por el Usuario
 (Usar estos campos cuando se selecciona 'Definido por el usuario' para una condición o acción)

Condición personalizable:

Código de preparación de acción personalizable:

```
return 1;
```

Código de limpieza de acción personalizable:

```
return 1 if ($self->TransactionObj->NewValue != /^(?:resolved|deleted|rejected)$/);
my $DepOnBy = $self->TicketObj->DependedOnBy;
while( my $1 = $DepOnBy->Next ) {
  next unless( $1->BaseObj->IsLocal );
  next unless( $1->BaseObj->Status == /^(?:new|open|stalled)$/ );

  my $id = $self->TicketObj->id;
  my $status = $self->TicketObj->Status;
  $1->BaseObj->SetStatus('rejected');
  $1->BaseObj->Comment( Content => <<END );

  Esta incidencia depende del ticket \#$id que fue $status.
  END
}
$DepOnBy = undef;
return 1;
```

Borrar **Guardar Cambios**

BEST PRACTICAL™
RT 3.8.7 Copyright 1996-2008 Best Practical Solutions, LLC

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

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

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://intrusos.info/> - **LCWIKI**

Permanent link:

<http://intrusos.info/doku.php?id=aplicaciones:rt:funcionamiento>

Last update: **2023/01/18 14:36**

