

# Configuration du système de ticketing d'Hubbiz

 **Disponible dans la future version d'Esia 3.5.1 (ou activable à la demande)**



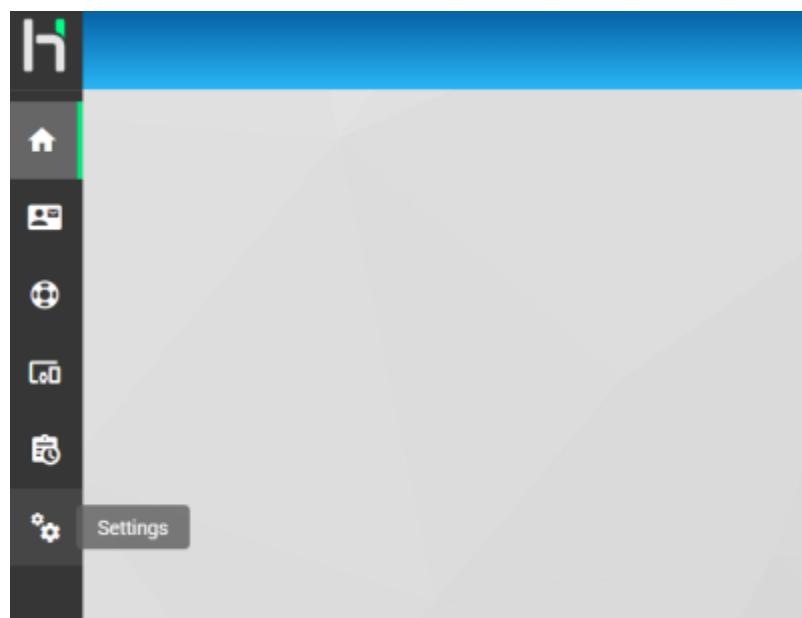
Hubbiz est une plateforme centralisée d'outils dédiés aux helpdesks et services IT. L'interfaçage entre Esia & Hubbiz est le fruit d'une étroite collaboration entre nos équipes. Pour commencer, il vous faut un compte et un accès à la plateforme Hubbiz.

Leur site : [www.hubbiz.be](http://www.hubbiz.be)

Pour configurer les accès dans Esia, vous aurez besoin :

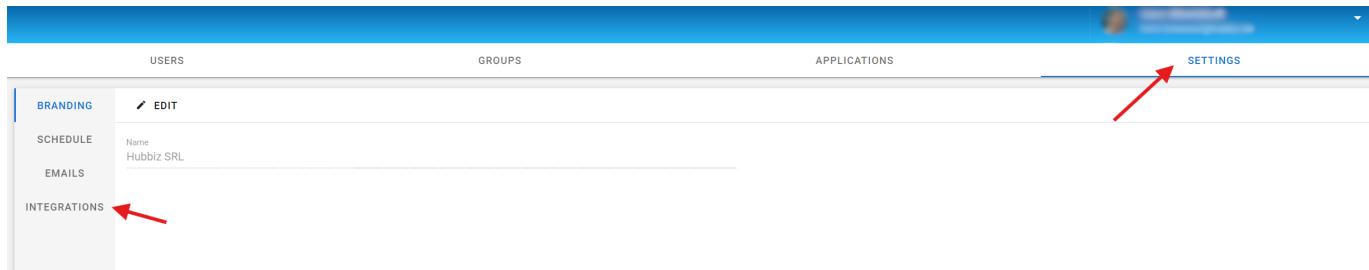
- D'une URL d'accès à votre cloud Hubbiz
- D'un webhook pour autoriser Esia à communiquer avec l'API d'Hubbiz

## Création du webhook dans la plateforme Hubbiz

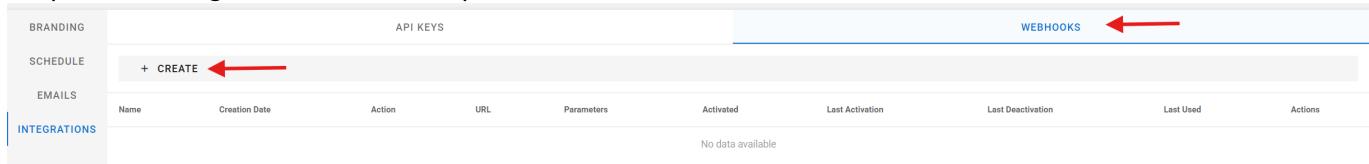


Se rendre sur la page « Settings »

De nouveau dans l'onglet « Settings » puis dans « Integrations »



Cliquer sur l'onglet « Webhooks » puis « Create »



Donner un nom au webhook et créer un API User (si besoin)

Sélectionner une action pour le webhook, dans ce cas-ci, « Create or update Helpdesk Ticket » et sélectionner la team dans laquelle le ticket doit être créé, puis terminer en cliquant sur « save »

Il ne reste plus qu'à **copier l'url** afin de la saisir dans Esia par la suite

+ CREATE					
Name	Creation Date	Action	URL	Parameters	Activated
Esia	Today at 10:21 PM	Create or update Helpdesk ticket	/api/webhooks/9885c99f-e3... <a href="#">Edit</a>	{"Helpdesk Team": "Support"}	

## Configuration dans Esia

### Créer/Modifier le fichier de configuration

En ligne de commande sur le serveur, éditer le fichier **/etc/esia/hubbiz.conf** (Une fois que vous aurez terminé avec **nano**, taper **ctrl+x** puis **y** pour sauvegarder le fichier)

copy

```
nano /etc/esia/hubbiz.conf
```

Son contenu doit ressembler à ceci :

</etc/esia/hubbiz.conf>

```
host="https://demo.hubbiz.cloud"
webhook="/api/webhooks/f99858d9-f0ab-4a79-
b12b-0856b87103f1/helpdesk/tickets"
tpl_title="( %node.group.name ) %node.name:%service.name"
```

Le fichier contient les paires clés=valeurs suivantes :

- **host**=“URL d'accès à votre cloud Hubbiz”
- **webhook**=“URL du webhook que vous avez copié dans l'interface Hubbiz”
- **tpl\_title**=“Template du titre des tickets”

Ce template permet de formater les titres des tickets qui seront créés. Les mots-clés qui commencent par % comme **%node.name** seront remplacés par des variables. C'est le même principe qu'avec le template de mail.

Nous vous conseillons d'utiliser celui de l'exemple ci-dessus où les mots-clés sont :

- %node.group.name ⇒ groupe du nœud
- %node.name ⇒ nom du nœud
- %service.name ⇒ nom du service

## Configurer les services pour créer des tickets

La configuration se fait via l'interface web d'Esia. De la même manière que pour configurer des alertes mails. Voir [gestion des alertes](#).

Deux programmes d'alertes permettent d'envoyer des tickets vers Hubbiz

The screenshot shows the 'ALERTES' (Alerts) section of the 'esia-galaxy' configuration page. It includes a 'PARAMÈTRES D'ALERTE' (Alert Parameters) dropdown set to 'Ticket Hubbiz'. Below it are two options: 'Mail' (SEND\_MAIL) and 'Ticket Hubbiz & Mail' (SEND\_TICKET\_HUBBIZ\_MAIL). To the right, there are checkboxes for alert levels: OK, Alerte, Acquittement, Critique, and Inconnu. Buttons for 'Remise à zéro' (Reset) and 'Mettre à jour' (Update) are at the bottom.

- Ticket Hubbiz ⇒ génère uniquement un ticket sur Hubbiz
- Ticket Hubbiz & Mail ⇒ génère un ticket sur Hubbiz et envoie une alerte Esia par mail (comme SEND\_MAIL)

Configurer les ticket par service

The screenshot shows the 'ALERTES' (Alerts) section of the 'esia-galaxy' configuration page. It includes a 'PARAMÈTRES D'ALERTE' (Alert Parameters) dropdown set to 'Ticket Hubbiz' and a text input field containing '-e \$ERROR'. To the right, there are checkboxes for alert levels: OK, Alerte, Acquittement, Critique, and Inconnu. A table below lists services and their alert configurations. The first row is empty. The second row shows 'HTTP' with 'CHECK\_HTTP' as the technique, 'Ticket Hubbiz' as the alert program, and '-e \$ERROR' in the parameters. Alert levels are checked for OK, Alerte, Acquittement, Critique, and Inconnu.

Comme pour les autres programmes d'alerte :

1. Cochez les services pour lesquels vous souhaitez configurer un ticket.

Vous pouvez configurer les services un par un ou utiliser la section « Actions Groupées » pour paramétrer tous les services sélectionnés en même temps.

2. Choisissez le programme d'alerte :

- Ticket Hubbiz (SEND\_TICKET\_HUBBIZ)
  
- Ticket Hubbiz & Mail (SEND\_TICKET\_HUBBIZ\_MAIL)

L'adresse mail de votre utilisateur s'ajoute automatiquement, mais vous pouvez la modifier.

### 3. Ensuite, cochez le type d'alerte pour lequel vous désirez être averti.

- Alerte, Critique, Inconnu ⇒ À la première erreur sur le service, un nouveau ticket est créé dans Hubbiz. Les changements de statut suivants modifient la priorité (en fonction du type d'erreur) et affiche un message de changement de statut sur le ticket.

- OK ⇒ Considère que l'erreur a été corrigée et que le ticket est terminé. Affiche un message sur le ticket et lorsqu'une prochaine erreur surviendra, un nouveau ticket sera créé.

 **Attention :** Si le status « OK » n'est pas coché, il n'y aura que des changements de statut de service sur le ticket et **jamais de nouveau ticket** pour ce service.

- Acquittement ⇒ **À venir (Esia 3.6.0)** Préviens dans les messages du ticket que l'erreur a été acquittée ou dés-acquittée.

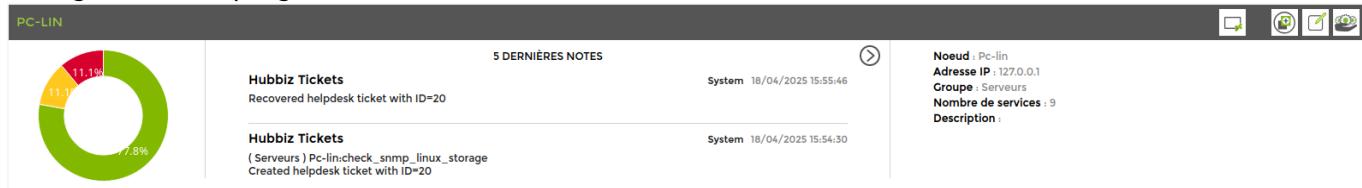
### 4. N'oubliez pas de cliquer sur « **Mettre à jour** ».

Lorsqu'un nouveau ticket est créé, une note de noeud s'affiche avec le lien vers le ticket



The screenshot shows the Hubbiz Tickets interface. On the left, there's a circular performance chart for 'PC-LIN' with segments in red, yellow, and green. In the center, a note from 'System' is displayed: 'Hubbiz Tickets (Serveurs) Pc-lin check\_snmp\_linux\_storage Created helpdesk ticket with ID=20 https://demo.hubbiz.cloud/helpdesk/tickets/20'. On the right, ticket details are shown: 'Noeud : Pc-lin', 'Adresse IP : 127.0.0.1', 'Groupe : Serveurs', 'Nombre de services : 9', and 'Description :'. Action buttons for edit, delete, and other operations are at the top right.

Une autre note s'affiche lorsqu'un ticket est terminé (Il faut que le statut OK soit coché dans la configuration du programme d'alerte)



This screenshot shows the same interface after the ticket has been resolved. The note now says: 'Recovered helpdesk ticket with ID=20'. The ticket details remain the same, and the action buttons are visible.

From:  
<https://wiki.esia-sa.com/> - **Esia Wiki**

Permanent link:  
[https://wiki.esia-sa.com/advanced/ticketing\\_hubbiz](https://wiki.esia-sa.com/advanced/ticketing_hubbiz)

Last update: **2025/05/12 13:18**

