Configuration du système de ticketing d'Hubbiz

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

hubbiz

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

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 »

	USERS	GROUPS	APPLICATIONS	SETTINGS
BRANDING	✓ EDIT			
SCHEDULE	Name Hubbiz SRL			
INTEGRATIONS	*			

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

BRANDING	API KEYS						WEBHOOKS			
SCHEDULE	+ CREATE	←								
EMAILS	Name	Creation Date	Action	URL	Parameters	Activated	Last Activation	Last Deactivation	Last Used	Actions
INTEGRATIONS						No data available				

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

+ Create webhook	+ Create webhook
Name Esia	Name Esia
4 / 100 API User	+ Create API user
+ Create	Use a meaningful name that represents the usage that will be made. 4/30
Esia BOT	CANCEL SAVE Helpdesk Team Support
CANCEL SAVE	CANCEL SAVE

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 »

+ Create webhook		
Name Esia		
		4/100
API User API Esia BOT		•
Activated		
Action Create or update Helpdesk ticket		•
Helpdesk Team Support		•
	CANCEL	SAVE

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

2025/05/12 22:00		3/5		Configuration du système de ticketing d'Hubb			
+ C	REATE						
Name	Creation Date	Action	URL	Parameters	Activated		
Esia	Today at 10:21 PM	Create or update Helpdesk ticket	/api/webhooks/9885c99f-e3	{ "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)

сору

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 copiée 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 :

- \circ %node.group.name ⇒ groupe du nœud
- \circ %node.name → nom du nœud
- \circ %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

MODIFIER ESIA-GALAXY					(\mathbf{X})
esia-galaxy 🔘					
MODIFICATION DU NOEUD PAR	AMÈTRES AVANCÉS SE	RVICES ALERTES	PATTERN DE SERVICES		
ACTIONS GROUPÉES					
Action groupée, selectionnez les	Sélectionner tout			ОК	Alerte Acquittement
services et ensuite modifier les	Programme d'alerte		•	Critique	🗌 Inconnu
parametres si contre	Paramètres d'alerte	Mail	SEND_MAIL		
		Ticket Hubbiz	SEND_TICKET_HUBBIZ		
ALERTES		Ticket Hubbiz & Mail	SEND_TICKET_HUBBIZ_MAIL		Remise à zéro Mettre à jour

- 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

ACTIC	ACTIONS GROUPÉES								
Action groupée, selectionnez les services et ensuite modifier les paramètres si contre Paramètres d'alerte		Ticket Hubbiz -e \$ERROR		☑ OK ☑ Critique	Alerte Acquittement Inconnu				
ALERTES Remise à zéro Mettre à jou						Remise à zéro Mettre à jour			
\$	NOM DU SERVICE 🗘	NOM TECHNIQUE 🗘	PROGRAMME D'ALERTE	PARAMÈTRES D'ALERTE	÷	ACTION \$			
	НТТР	CHECK_HTTP	Ticket Hub × 🔻	-e \$ERROR		 ✓ OK ✓ Alerte ✓ Acquittement ✓ Critique ✓ 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



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)

PC-LIN					2
11.19	5 DERNIÈRES NOTES Hubbiz Tickets Recovered helpdesk ticket with ID=20	(System 18/04/2025 15:55:46	Noeud : Pc-lin Adresse IP : 127.0.0 Groupe : Serveurs Nombre de servic Description :	21 25:9	
77.8%	Hubbiz Tickets (Serveurs) Pc-lin.check_snmp_linux_storage Created helpdesk ticket with ID=20	System 18/04/2025 15:54:30			

