

Configuration du système de ticketing d'Hubbiz



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



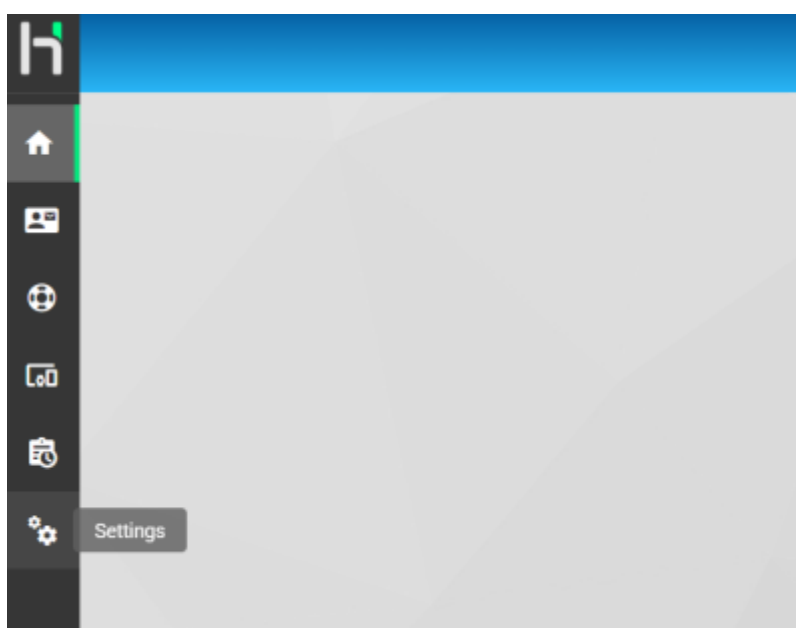
Hubbiz est une plateforme centralisée d'outils dédiés aux helpdesks et services IT. L'interfaçage entre Esia & Hubbiz est le fruit d'une étroite collaboration entre nos équipes. Pour commencer, il vous faut un compte et un accès à la plateforme Hubbiz.

Leur site : www.hubbiz.be

Pour configurer les accès dans Esia, vous aurez besoin :

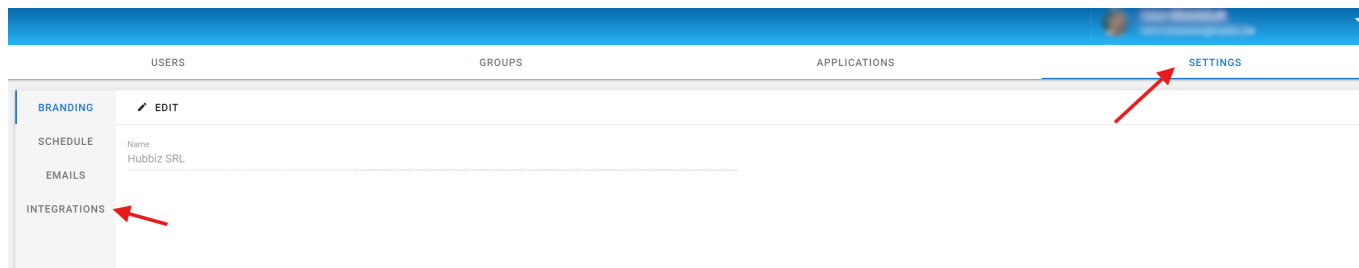
- D'une URL d'accès à votre cloud Hubbiz
- D'un webhook pour autoriser Esia à communiquer avec l'API d'Hubbiz

Création du webhook dans la plateforme Hubbiz

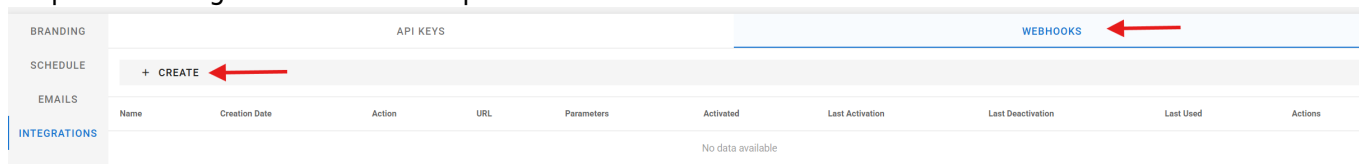


Se rendre sur la page « Settings »

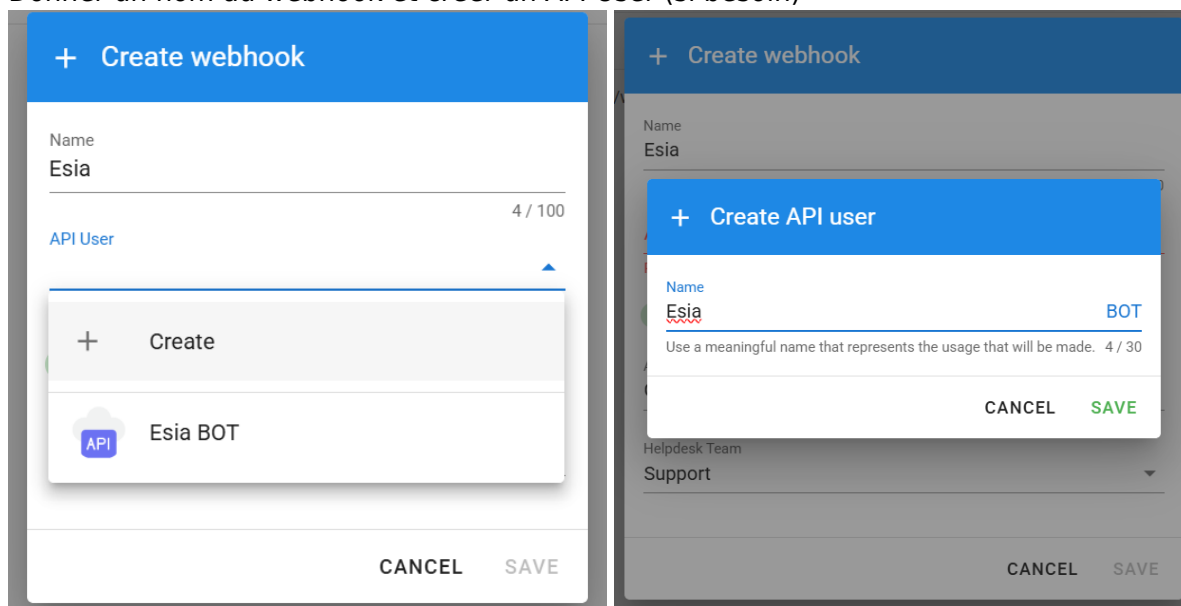
De nouveau dans l'onglet « Settings » puis dans « Integrations »



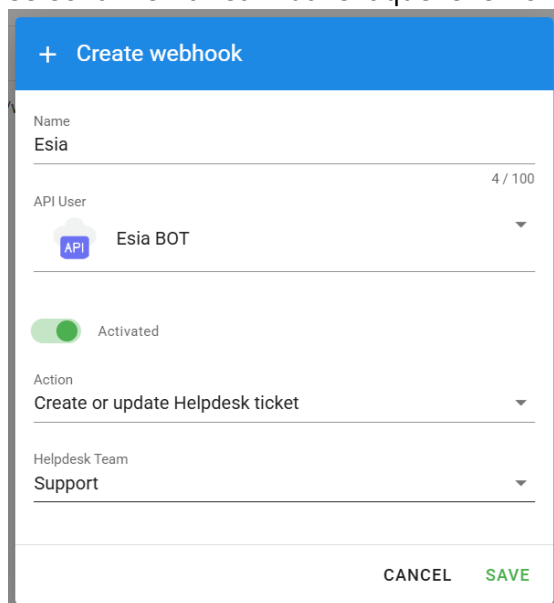
Cliquer sur l'onglet « Webhooks » puis « Create »





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... 	{ "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 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 :

- %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

MODIFIER ESIA-GALAXY

esia-galaxy

MODIFICATION DU NOEUDPARAMÈTRES AVANCÉSSERVICESALERTESPATTERN DE SERVICES

ACTIONS GROUPEES

Action groupée, sélectionnez les services et ensuite modifier les paramètres si contre

Sélectionner tout

Programme d'alerte

Paramètres d'alerte

Mail

Ticket Hubbiz

Ticket Hubbiz & Mail

SEND_MAIL

SEND_TICKET_HUBBIZ

SEND_TICKET_HUBBIZ_MAIL

☐ OK

☐ Alerte

☐ Acquittement

☐ Critique

☐ Inconnu

ALERTES

Remise à zéroMettre 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

ACTIONS GROUPEES

Action groupée, sélectionnez les services et ensuite modifier les paramètres si contre

Sélectionner tout

Programme d'alerte

Paramètres d'alerte

☒ OK

☒ Alerte

☒ Acquittement

☒ Critique

☒ Inconnu

ALERTES

Remise à zéroMettre à jour

	NOM DU SERVICE	NOM TECHNIQUE	PROGRAMME D'ALERTE	PARAMÈTRES D'ALERTE	ACTION
<input checked="" type="checkbox"/>	HTTP	CHECK_HTTP	Ticket Hub...	-e \$ERROR	<div><div><input checked="" type="checkbox"/> OK</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Alerte</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Acquittement</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Critique</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Inconnu</div></div>

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 statut « 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 interface. On the left is a donut chart with segments in green, yellow, and red, labeled with percentages like 11.1%, 11.1%, and 7.8%. The main area is titled '5 DERNIÈRES NOTES' and shows a note from 'System' at '18/04/2025 15:54:30' with the text: 'Hubbiz Tickets (Serveurs) Pc-lincheck_snmp_linux_storage Created helpdesk ticket with ID=20 https://demo.hubbiz.cloud/helpdesk/tickets/20'. The right sidebar shows node details: 'Noeud : Pc-lin', 'Adresse IP : 127.0.0.1', 'Groupe : Serveurs', 'Nombre de services : 9', and 'Description :'. There are icons for chat, settings, and help in the top right corner.

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)

The screenshot shows the Hubbiz interface with the same donut chart on the left. The central area, titled '5 DERNIÈRES NOTES', shows two notes from 'System'. The first note is at '18/04/2025 15:54:46' with the text: 'Hubbiz Tickets Recovered helpdesk ticket with ID=20'. The second note is at '18/04/2025 15:54:30' with the text: 'Hubbiz Tickets (Serveurs) Pc-lincheck_snmp_linux_storage Created helpdesk ticket with ID=20'. The right sidebar shows the same node details as the previous screenshot. There are icons for chat, settings, and help in the top right corner.

From:

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

Permanent link:

https://wiki.esia-sa.com/advanced/ticketing_hubbiz

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

