

Upute za pristup i uporabu sustava za prijavu problema RT

RT je open source platforma za praćenje tijeka rješavanja prijavljenih problema. Problemi su uglavnom vezani za organizaciju i poslovne procese, najčešće u sektoru informacijskih tehnologija.

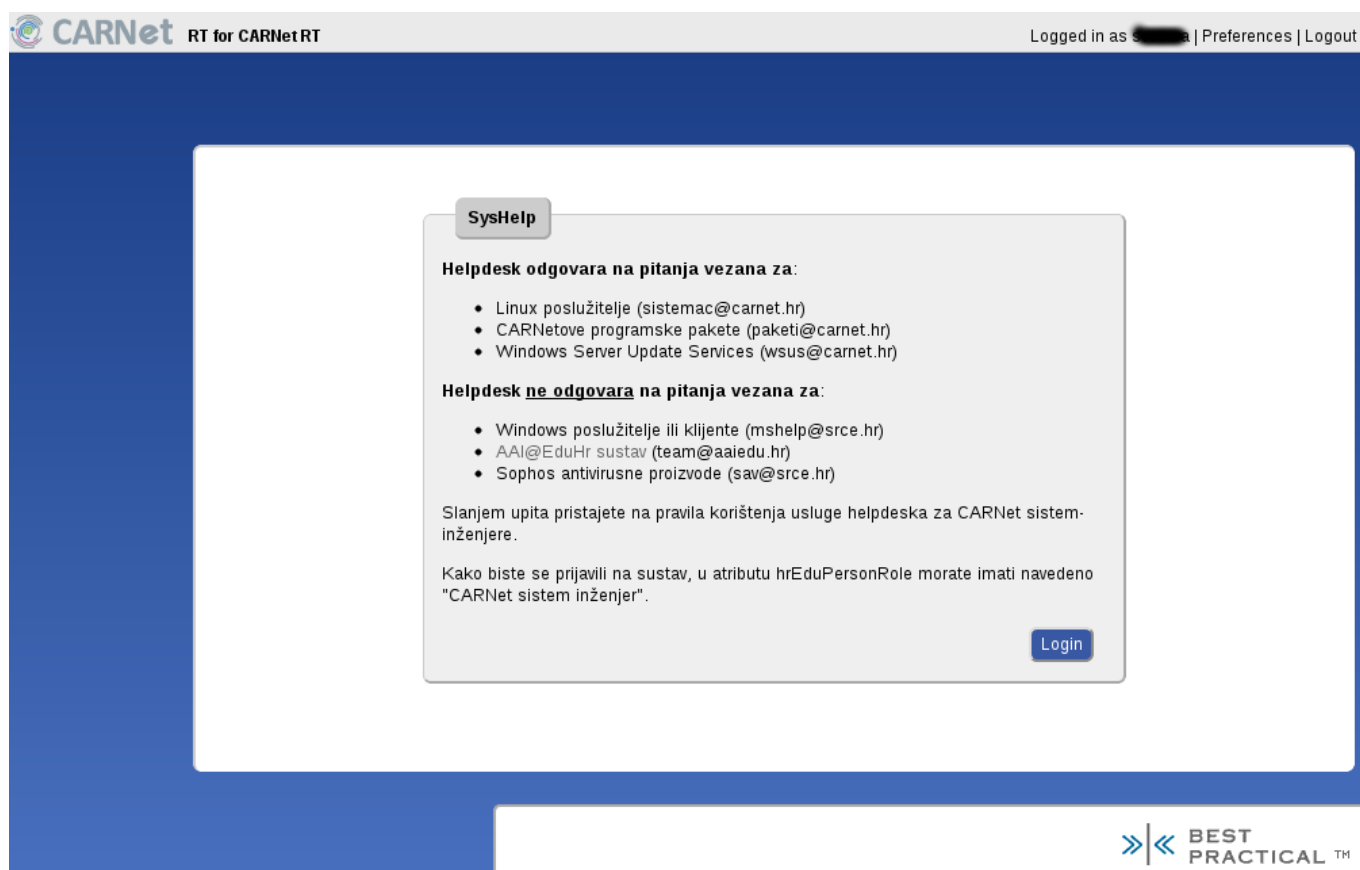
Za interakciju sa korisnicima **RT** koristi *web* sučelje koje radi u svakom *web* pregledniku i jednostavno je za uporabu.

RT ima moćno sučelje za stvaranje upita pomoću **TicketSQLa**, sintakse nalik na **SQL** za pretraživanje zahtjeva (*ticket*).

Prijava

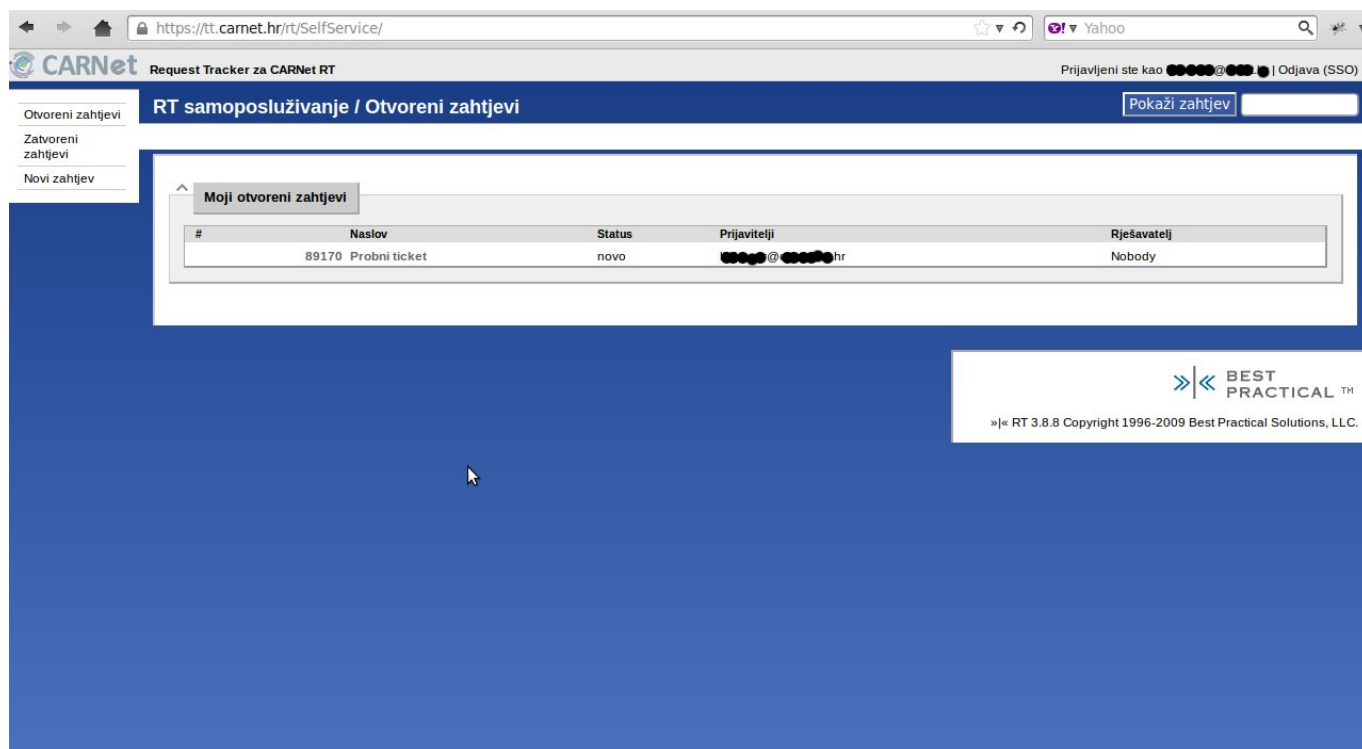
Na adresi <https://syshelp.carnet.hr/> [1] se nalazi vaša stranica za prijavu (*login* stranica) u **RT** sustav. Potrebno je kliknuti na "**Login**". U dijaloškom okviru koji se pojavi potrebno je unijeti korisničko ime i lozinku (AAI identitet).

Ekran za prijavu izgleda ovako:



[2]

Početna stranica



[3]

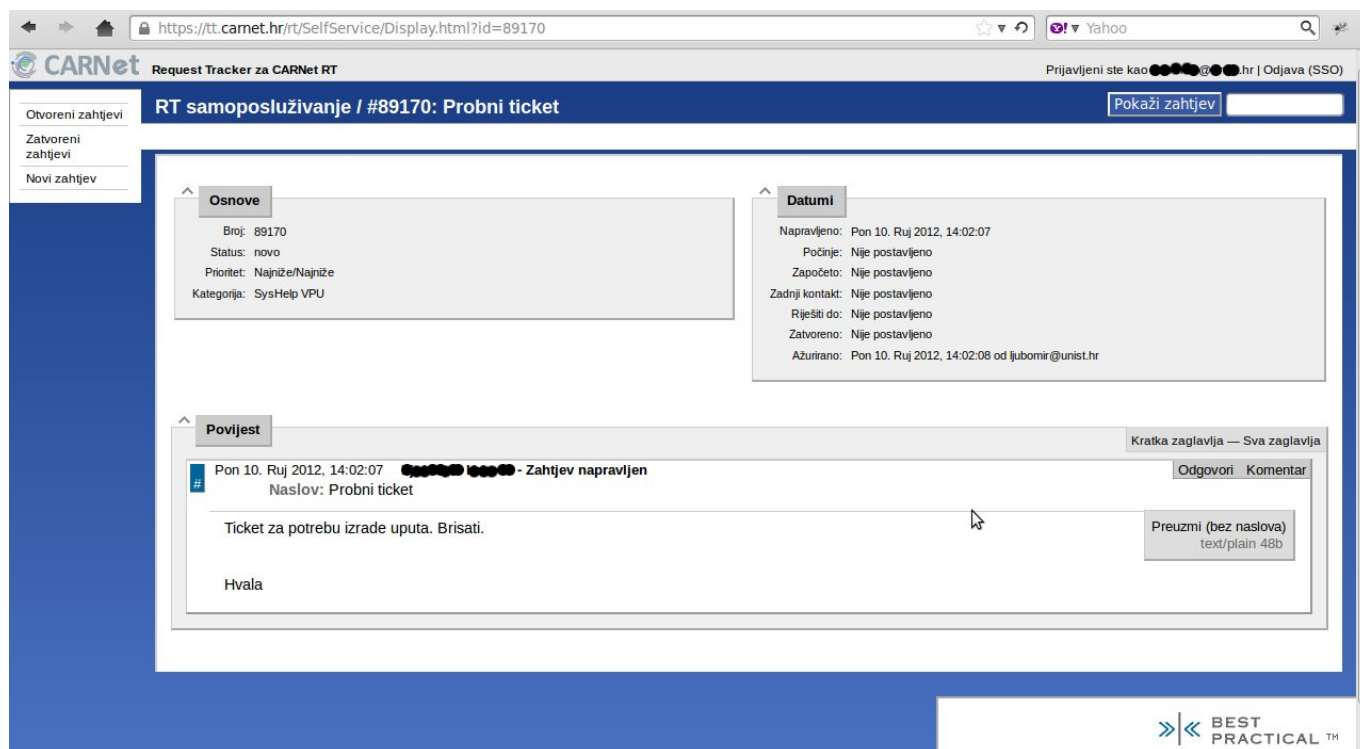
Mnogi objekti (sličice, tekst, brojevi zahtjeva, ...) su poveznice na druge stranice u **RT** sučelju. Zadana konfiguracija sučelja ne mora nužno prikazivati poveznice koristeći uobičajenu plavu boju ili podcrtavanje.

Objekti koje su poveznice dobit će uobičajeni izgled poveznice (linka) kada pređete mišem preko njih.

Prikaz

Početni prikaz zahtjeva daje pregled osnovnih informacija o zahtjevu. Dobijemo ga otvaranjem zahtjeva klikom na naslov ili broj zahtjeva u panelu "**Moji otvoreni zahtjevi**" ili unosom broja zahtjeva u polje za pretraživanje gore desno.

Početni prikaz se sastoji od dvije osnovne cjeline: "**Metapodaci**" zahtjeva i "**Povijest**" zahtjeva.



The screenshot shows the CARNET Request Tracker (RT) interface. The browser address bar displays the URL: https://tt.carnet.hr/rt/Service/Display.html?id=89170. The page title is "Request Tracker za CARNET RT". The user is logged in as "Prijavljeni ste kao [username] | Odjava (SSO)". The main header shows "RT samoposluživanje / #89170: Probni ticket" and a "Pokaži zahtjev" button.

On the left sidebar, there are links for "Otvoreni zahtjevi", "Zatvoreni zahtjevi", and "Novi zahtjev".

The main content area is divided into three sections:

- Osnove** (Basic Information):
 - Broj: 89170
 - Status: novo
 - Prioritet: Najniže/Najniže
 - Kategorija: SysHelp VPU
- Datumi** (Dates):
 - Napravljeno: Pon 10. Ruj 2012, 14:02:07
 - Počnje: Nije postavljeno
 - Započeto: Nije postavljeno
 - Zadnji kontakt: Nije postavljeno
 - Riješiti do: Nije postavljeno
 - Zatvoreno: Nije postavljeno
 - Ažurirano: Pon 10. Ruj 2012, 14:02:08 od ljubomir@unist.hr
- Povijest** (History):
 - On 10. Ruj 2012, 14:02:07 [username] - Zahtjev napravljen
 - Naslov: Probni ticket
 - Ticket za potrebu izrade uputa. Brisati.
 - Hvala

At the bottom right, there is a "Preuzmi (bez naslova) text/plain 48b" button. The footer shows the "BEST PRACTICAL" logo.

[4]

Metapodaci sadrže panele "**Osnove**" i "**Datumi**".

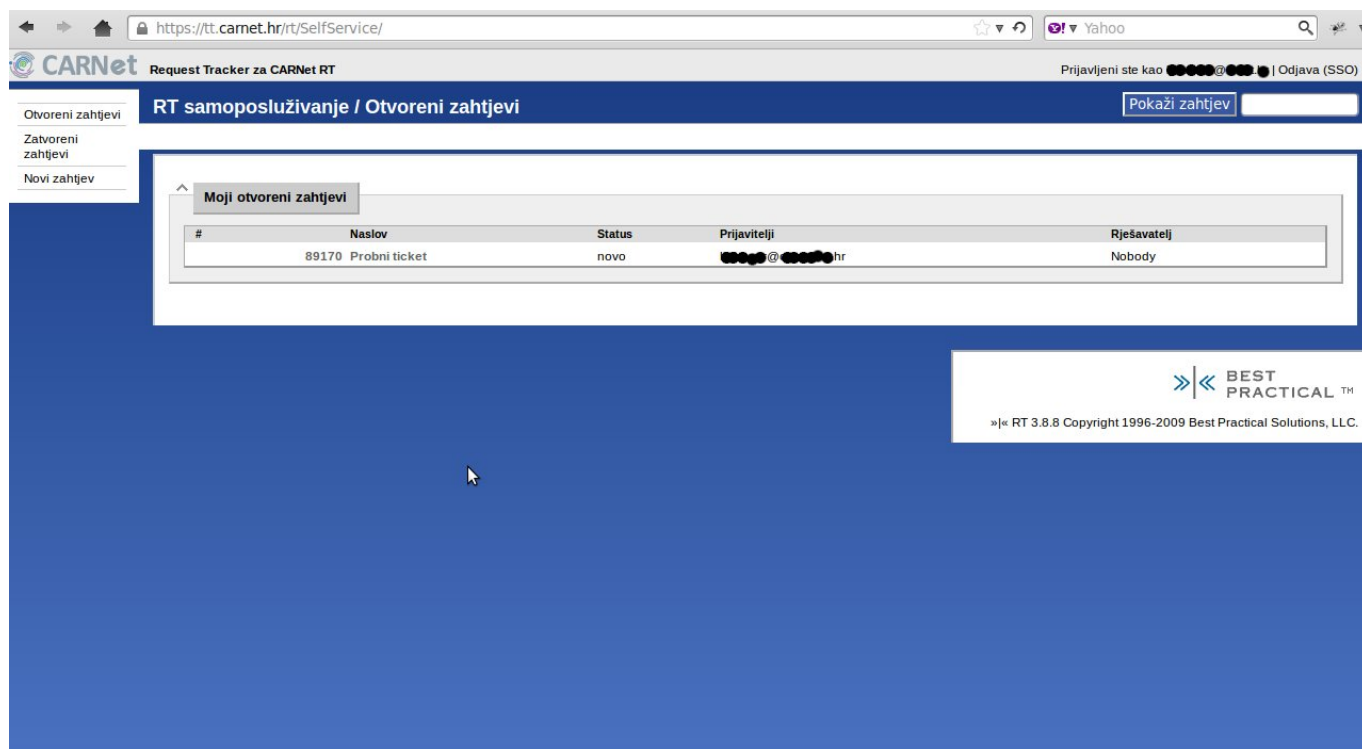
U panelu "**Osnove**" navedeni su **broj**, **status**, **prioritet** i **kategorija** zahtjeva. Broj i naslov zahtjeva prikazan je na gornjoj traci izbornika.

U panelu "**Datumi**" navedeni su najvažniji datumi vezani za zahtjev.

Cjelina "**Povijest zahtjeva**" pokazuje sve što se dogodilo vezano za zahtjev, uključujući i **komentare**, **odgovore**, **status** i **vlasničke** promjene.

Pretraživanje zahtjeva

Ponudeni su različiti načini pronalaženja postojećeg zahtjeva:



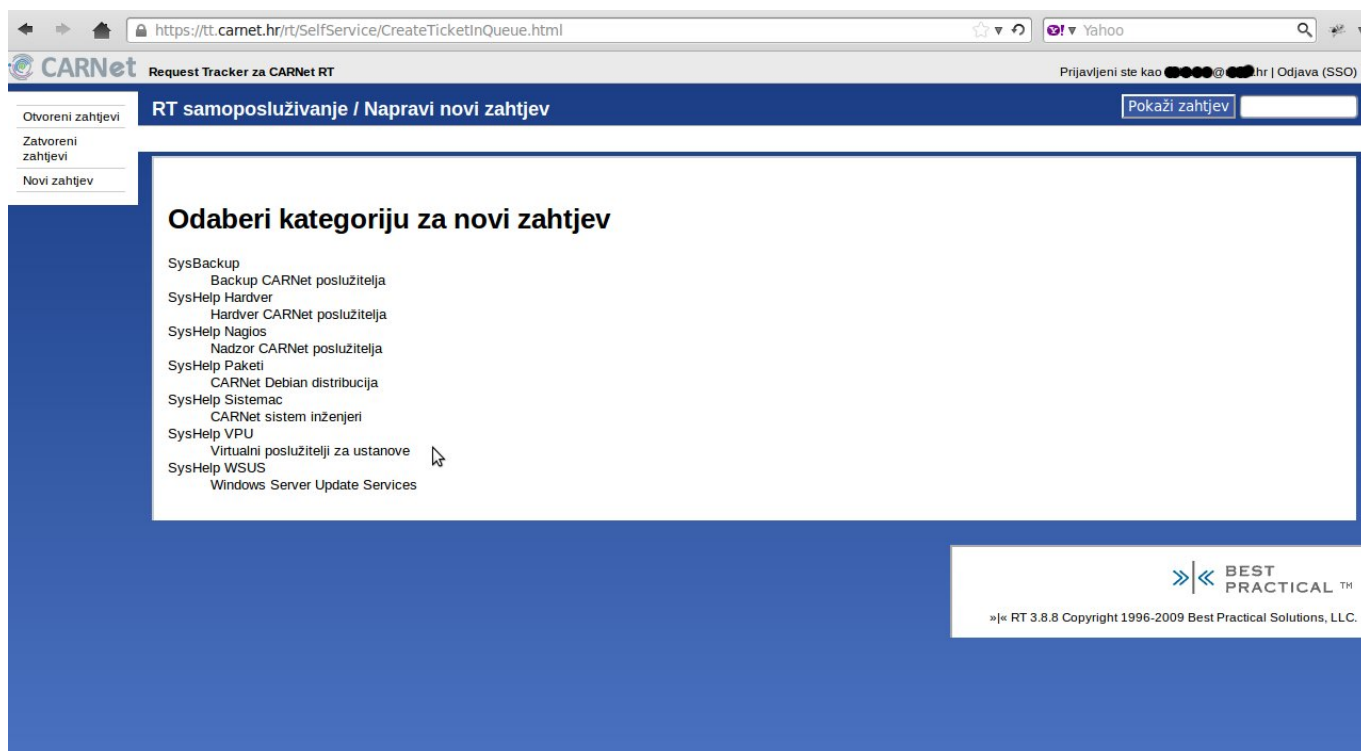
[3]

- Klikom na izbornik "**Otvoreni zahtjevi**" na lijevom izborniku, te klikom na naslov ili broj zahtjeva u panelu "**Moji otvoreni zahtjevi**"
- **Pokaži zahtjev** - iz okvira za pretraživanje na početnoj stranici, unosom broja zahtjeva, otvaramo zahtjev
- Klikom na **URL** zahtjeva iz *e-mail* poruke.

Kreiranje novog zahtjeva

Da biste kreirali novi zahtjev, potrebno je odabrati kategoriju kojoj taj zahtjev pripada:

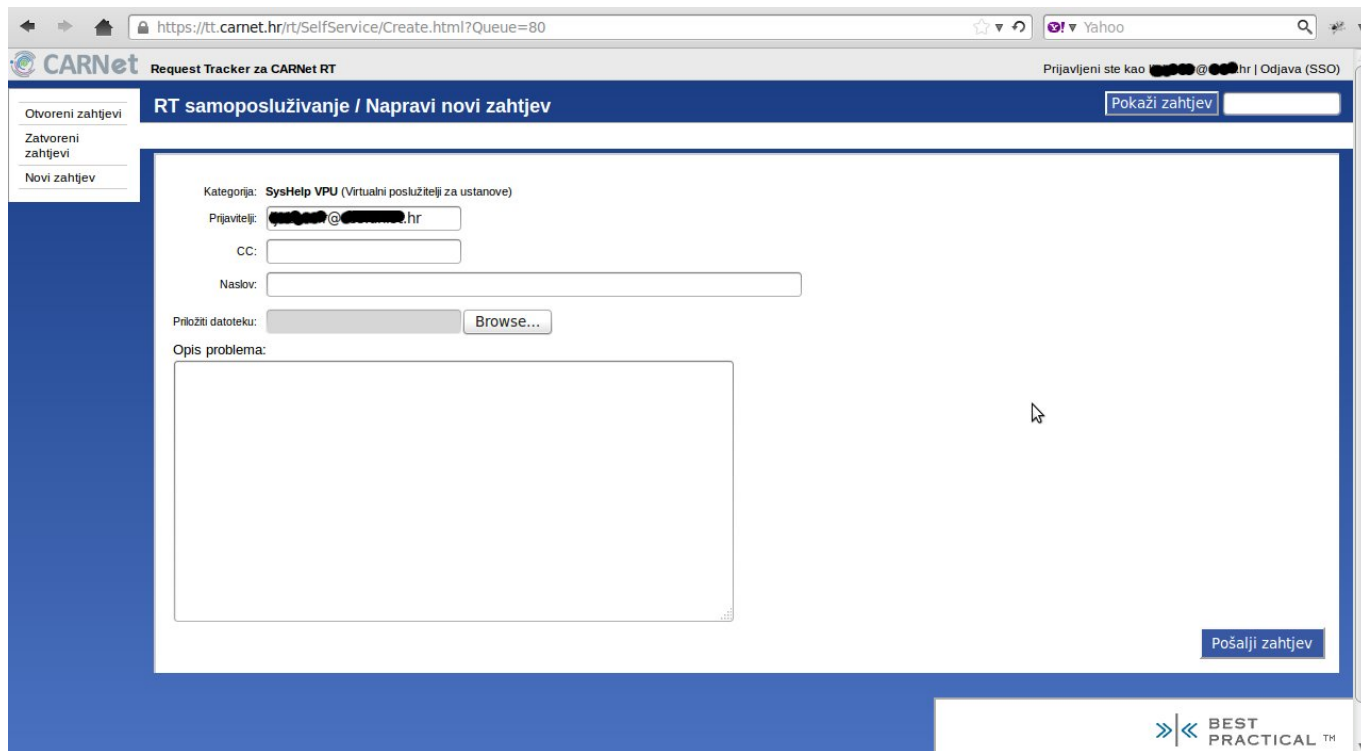
kliknuti na izbornik "**Novi zahtjev**" na lijevom izborniku



The screenshot shows the 'RT samoposluživanje / Napravi novi zahtjev' page. On the left, there is a sidebar with links: 'Otvoreni zahtjevi', 'Zatvoreni zahtjevi', and 'Novi zahtjev'. The main content area is titled 'Odaberi kategoriju za novi zahtjev' and lists several categories under 'SysHelp' and 'SysBackup'. A mouse cursor is hovering over 'Virtualni poslužitelji za ustanove' under 'SysHelp VPU'. At the bottom right, there is a logo for 'BEST PRACTICAL' and a copyright notice: '© RT 3.8.8 Copyright 1996-2009 Best Practical Solutions, LLC.'

[5]

Klikom na ime nove kategorije pokreće se forma za unos zahtjeva:



The screenshot shows the 'RT samoposluživanje / Napravi novi zahtjev' page with the form filled out. The 'Kategorija' is 'SysHelp VPU (Virtualni poslužitelji za ustanove)'. The 'Prijavitelj' field contains a redacted email address. The 'CC' field is empty. The 'Naslov' field is empty. The 'Priloži datoteku' field has a 'Browse...' button. The 'Opis problema' field is a large text area. At the bottom right, there is a 'Pošalji zahtjev' button. The sidebar and logo are the same as in the previous screenshot.

[6]

- **Kategorija:** ovo je već popunjeno sa prethodnim odabirom kategorije.

- **Prijavitelji:** zadani *e-mail* je od korisnika koji kreira zahtjev (prema korisničkom imenu korisnika koji se prijavio na **RT** sustav). Ako je potrebno, možete unijeti i drugi *e-mail*
- **CC:** e-mail adrese koje će primiti kopije svih ažuriranja (promjena) na ovom zahtjevu
- **Naslov** je naziv zahtjeva
- **Priloži datoteku** služi za dodavanje datoteka novom zahtjevu.
- **Opis problema** je polje za unos teksta koji objašnjava razlog kreiranja ovog zahtjeva.

Nakon unosa svih značajki vašeg zahtjeva, potrebno je kliknuti "**Pošalji zahtjev**" (dole desno) da bi kreirali zahtjev.

Odgovor i komentiranje

Postoje dva načina na koje možete odgovoriti na zahtjev. Po *defaultu*, odgovor je javan, a komentar je skriven od **Prijavitelja**.

Komentari i odgovori su zabilježeni u odjeljku "**Povijest**" svakog zahtjeva.

Da bi napravili odgovor ili komentar na zahtjev, potrebno je otvoriti zahtjev, te u panelu "**Povijest**" odabrati izbornik "**Odgovori**" ili "**Komentar**".

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://tt.carnet.hr/rt/Service/Update.html?id=89170&QuoteTransaction=1340480&Action=Respond>. The page title is "Request Tracker za CARNET RT". The user is logged in as "Prijavljeni ste kao [redacted] | Odjava (SSO)". The main heading is "RT samoposluživanje / Ažuriraj zahtjev br. 89170". On the left, there is a sidebar with links: "Otvoreni zahtjevi", "Zatvoreni zahtjevi", and "Novi zahtjev". The main form area has a "Status" dropdown set to "novo (nepromijenjeno)", a "Naslov" field containing "Probni ticket", and a "Priloži" section with a "Browse..." button. Below this is a text area containing the message: "Dana Pon 10. Ruj 2012, 14:02:07, [redacted]@[redacted].hr reče: > Ticket za potrebu izrade uputa. Brisati. > > > Hvala". At the bottom right of the form is a "Pošalji" button. The footer of the page includes the "BEST PRACTICAL" logo and the text "RT 3.8.8 Copyright 1996-2009 Best Practical Solutions, LLC."

[7]

- Polja "**Status**" i "**Naslov**" već su popunjena prethodnim unosima.
- **Priloži datoteku** služi za dodavanje datoteka zahtjevu.
- **Opis problema** je polje za unos teksta koji objašnjava razlog kreiranja ovog zahtjeva.

Nakon unosa svih potrebnih podataka kliknuti na "**Pošalji**" za potvrdu unosa podataka.


Request Tracker za CARNET RT

Prijavljeni ste kao [redacted] | Odjava (SSO)

Otvoreni zahtjevi
Zatvoreni zahtjevi
Novi zahtjev

RT samoposluživanje / #89170: Probni ticket

Pokaži zahtjev

Osnove
Broj: 89170
Status: novo
Prioritet: Najniže/Najniže
Kategorija: SysHelp VPU

Datumi
Napravljeno: Pon 10. Ruj 2012, 14:02:07
Počinje: Nije postavljeno
Započeto: Nije postavljeno
Zadnji kontakt: Nije postavljeno
Riješiti do: Nije postavljeno
Zatvoreno: Nije postavljeno
Ažurirano: Uto 23. Lis 2012, 12:00:24 od ljubomir@unist.hr

Povijest

Kratka zaglavlja — Sva zaglavlja

#

Pon 10. Ruj 2012, 14:02:07 [redacted] - Zahtjev napravljen
Naslov: Probni ticket

Odgovori

Komentar

Ticket za potrebu izrade uputa. Brisati.

Preuzmi (bez naslova)
text/plain 48b

Hvala

#

Uto 23. Lis 2012, 12:00:24 [redacted] - Dodana korespondencija

Odgovori

Komentar

Dana Pon 10. Ruj 2012, 14:02:07, [redacted]@[redacted].hr reče:
> Ticket za potrebu izrade uputa. Brisati.
>
>
> Hvala

Ovo je odgovor na probni ticket.

Hvala

Preuzmi (bez naslova)
text/plain 155b

[8]

Odjava iz RT sustava

kliknite "Odjava" u gornjem desnom kutu stranice.

Kuharice: [Za sistemce](#) [9]

Source URL: <https://sysportal.carnet.hr/node/1094>

Links

- [1] <http://syshelp.carnet.hr/>
- [2] https://sysportal.carnet.hr/system/files/slika1_RT_login.png
- [3] https://sysportal.carnet.hr/system/files/1pocetni_ekran.jpg
- [4] https://sysportal.carnet.hr/system/files/2otvoreni_ticket.jpg
- [5] https://sysportal.carnet.hr/system/files/3otvaranje_novog_zah_tjeva.jpg
- [6] https://sysportal.carnet.hr/system/files/4obrazac_unos_novog_zah_tjeva.jpg
- [7] https://sysportal.carnet.hr/system/files/4obrazac_unos_odgovora.jpg
- [8] https://sysportal.carnet.hr/system/files/5.odgovor_na_zah_tjev.jpg
- [9] <https://sysportal.carnet.hr/taxonomy/term/22>