

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*).

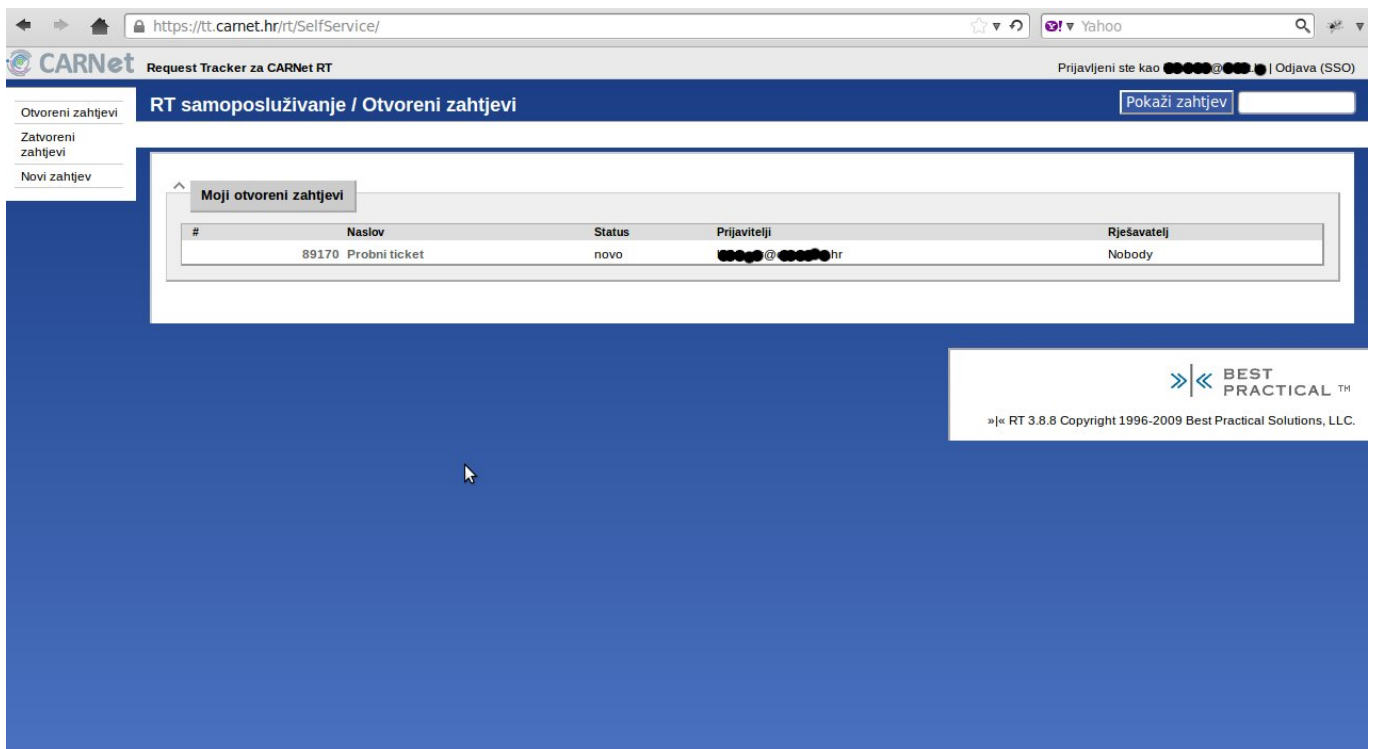
Prijava

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



Request Tracker za CARNET RT

Prijavljeni ste kao [redacted] | Odjava (SSO)

Pokaži zahtjev

Moji otvoreni zahtjevi

#	Naslov	Status	Prijavitelji	Rješavatelj
89170	Probni ticket	novo	[redacted]@[redacted].hr	Nobody

BEST PRACTICAL™
RT 3.8.8 Copyright 1996-2009 Best Practical Solutions, LLC.

[3]

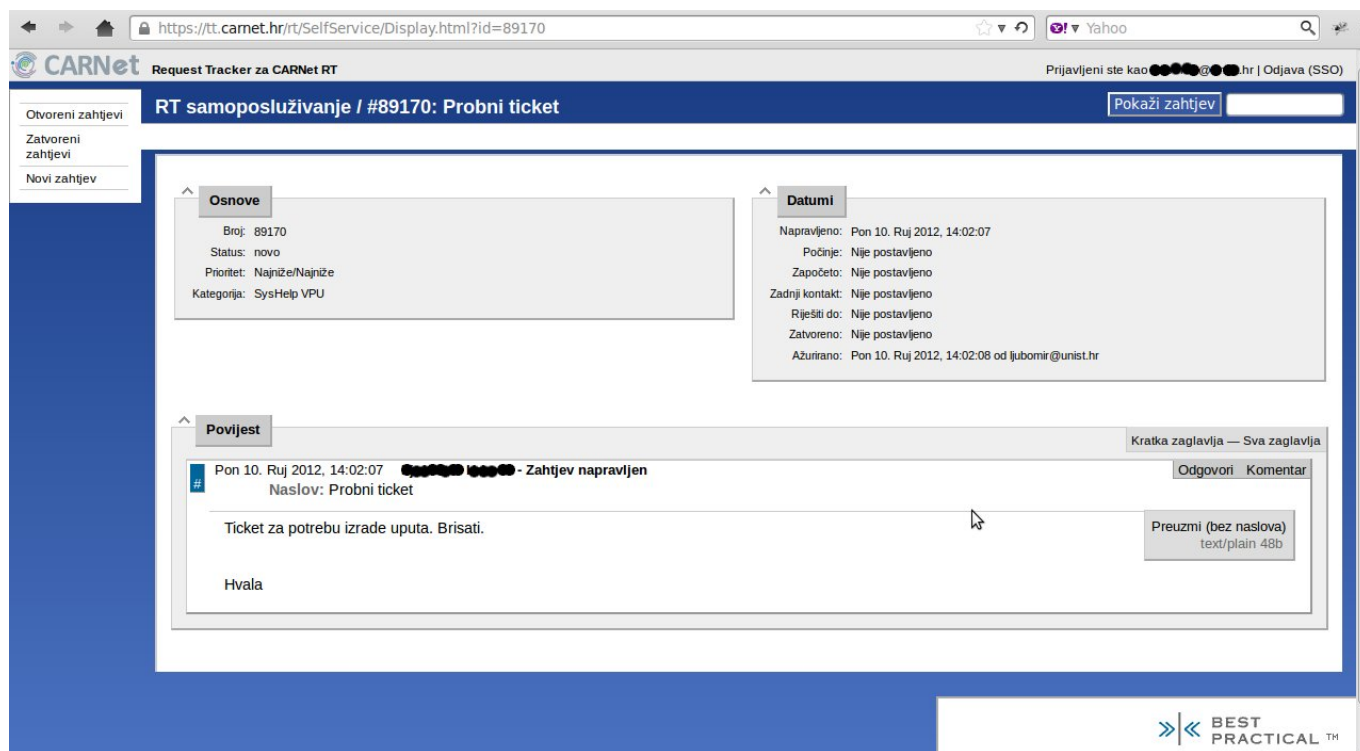
Mnogi objekti (sličice, tekst, brojevi zahtjeva, ...) su poveznice na druge stranice u **RT** sučelju. Zadana konfiguracija sučelja ne mora nužno prikazivati poveznice koristeći uobičajenu plavu boju ili podcrtavanje.

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 interface. The browser address bar displays <https://tt.carnet.hr/rt/SelfService/Display.html?id=89170>. The page title is "Request Tracker za CARNET RT". The main content area is titled "RT samoposluživanje / #89170: Probni ticket".

On the left side, there is a navigation menu with options: "Otvoreni zahtjevi", "Zatvoreni zahtjevi", and "Novi zahtjev".

The main content area is divided into three sections:

- Osnove:**
 - Broj: 89170
 - Status: novo
 - Prioritet: Najniže/Najniže
 - Kategorija: SysHelp VPU
- Datumi:**
 - Napravljeno: Pon 10. Ruj 2012, 14:02:07
 - Počine: 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:**
 - Header: Pon 10. Ruj 2012, 14:02:07 [User] - Zahtjev napravljen
 - Naslov: Probni ticket
 - Content: Ticket za potrebu izrade uputa. Brisati.
 - Footer: Hvala
 - Buttons: "Odgovori", "Komentar", "Preuzmi (bez naslova) text/plain 48b"

At the bottom right, there is a logo for "BEST PRACTICAL™".

[4]

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

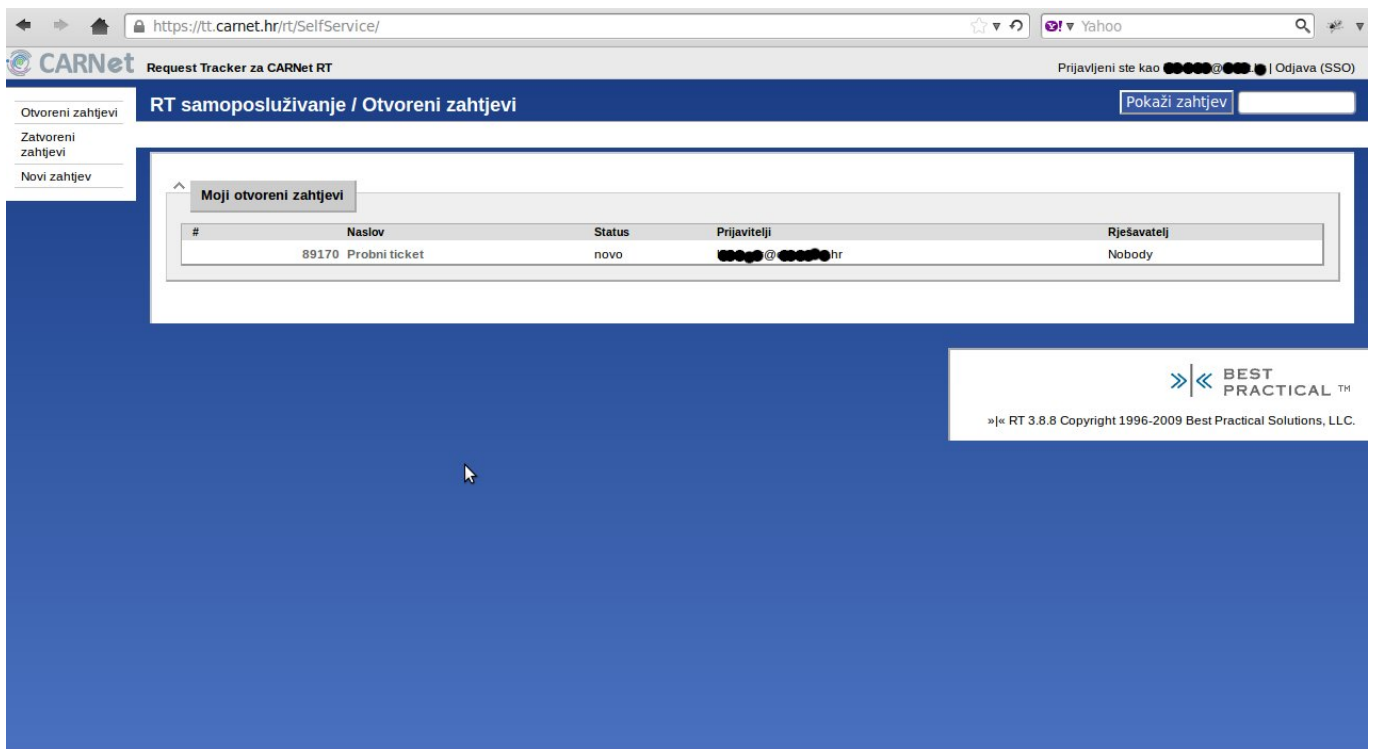
U panelu "**Osnove**" navedeni su **broj**, **status**, **prioritet** i **kategorija** zahtjeva. Broj i naslov zahtjeva prikazan je na gornjoj traci izbornika.

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:



The screenshot shows the CARNET Request Tracker (RT) self-service portal. The browser address bar displays 'https://tt.carnet.hr/rt/SelfService/'. The page title is 'Request Tracker za CARNET RT'. The user is logged in as 'Prijavljeni ste kao [redacted] | Odjava (SSO)'. The main navigation bar includes 'Otvoreni zahtjevi', 'Zatvoreni zahtjevi', and 'Novi zahtjev'. The current view is 'RT samoposluživanje / Otvoreni zahtjevi'. A search box labeled 'Pokaži zahtjev' is present. The main content area shows a table titled 'Moji otvoreni zahtjevi' with one entry:

#	Naslov	Status	Prijavitelji	Rješavatelj
89170	Probni ticket	novo	[redacted]@[redacted].hr	Nobody

The footer of the page includes the 'BEST PRACTICAL' logo and the text 'RT 3.8.8 Copyright 1996-2009 Best Practical Solutions, LLC.'

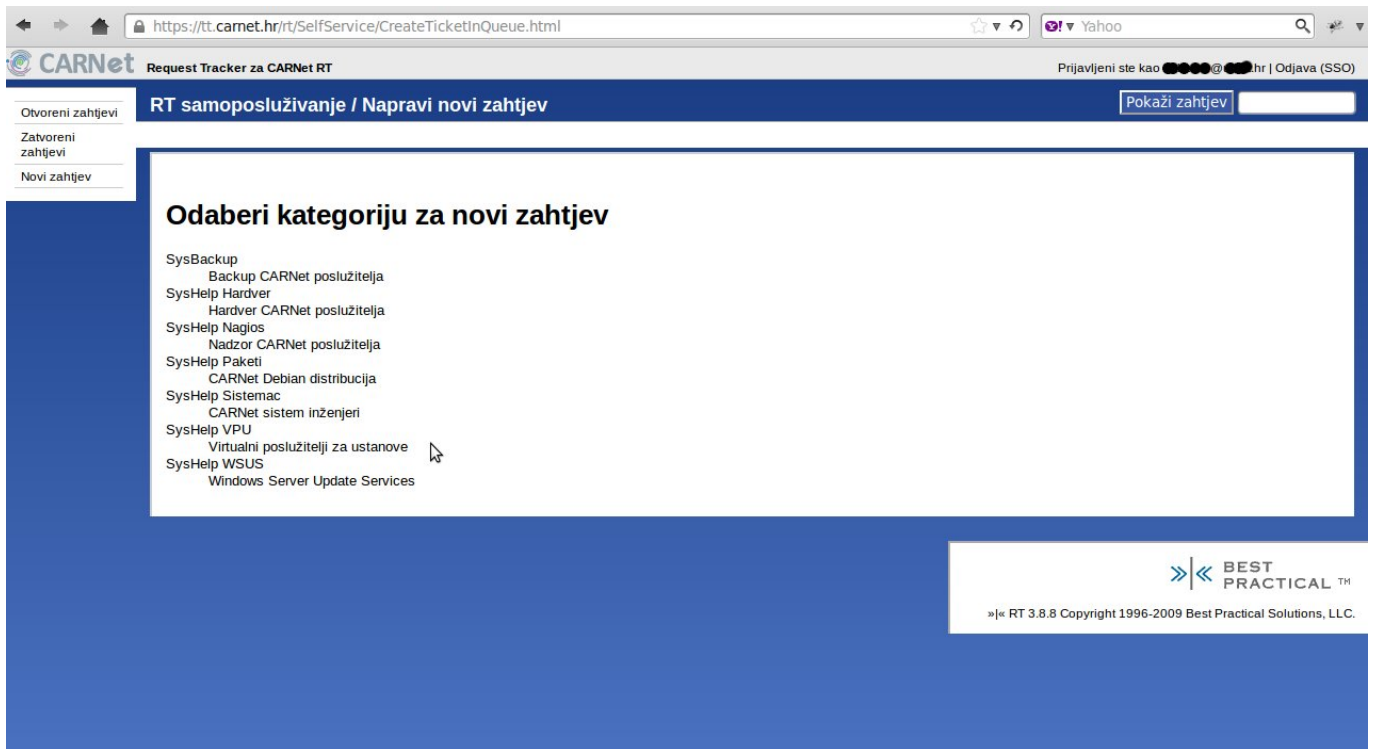
[3]

- 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

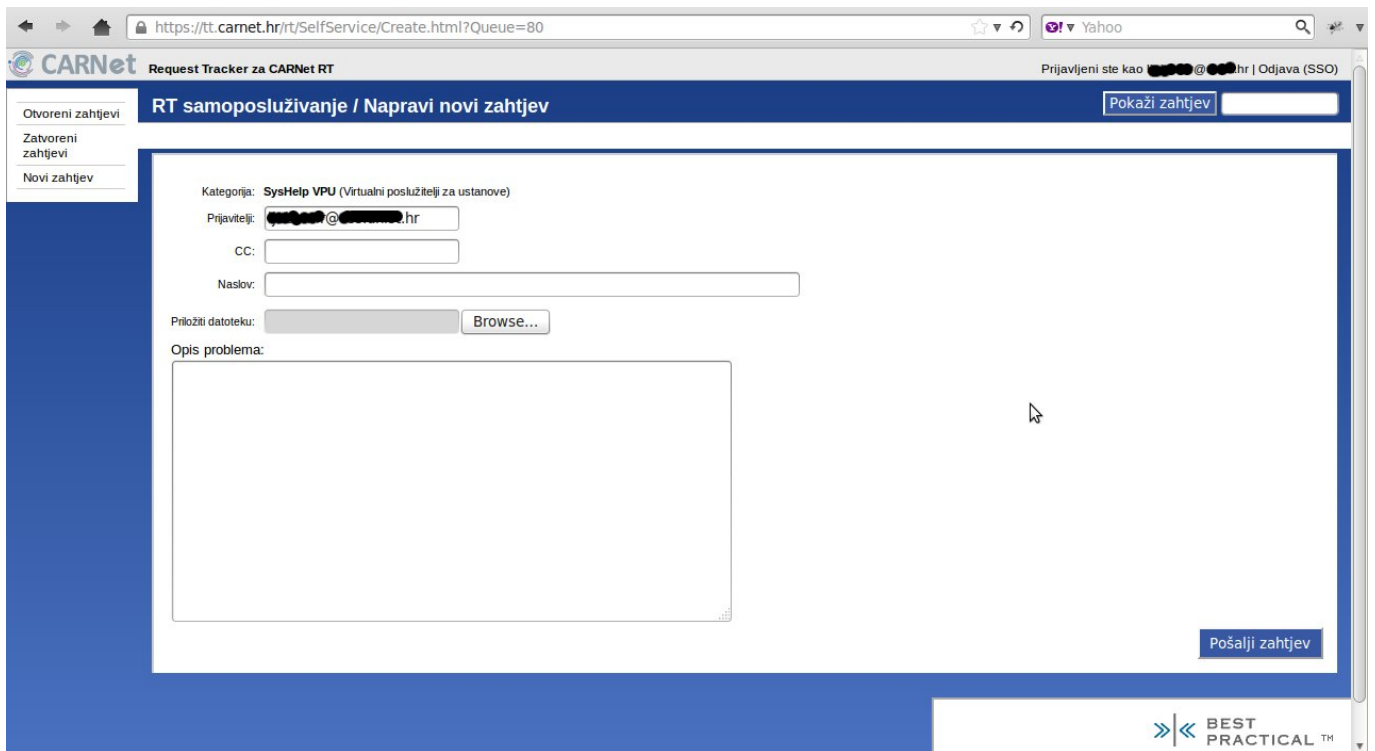
Da biste kreirali novi zahtjev, potrebno je odabrati kategoriju kojoj taj zahtjev pripada:

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



[5]

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



[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 unosu teksta koji objašnjava razlog kreiranja ovog zahtjeva.

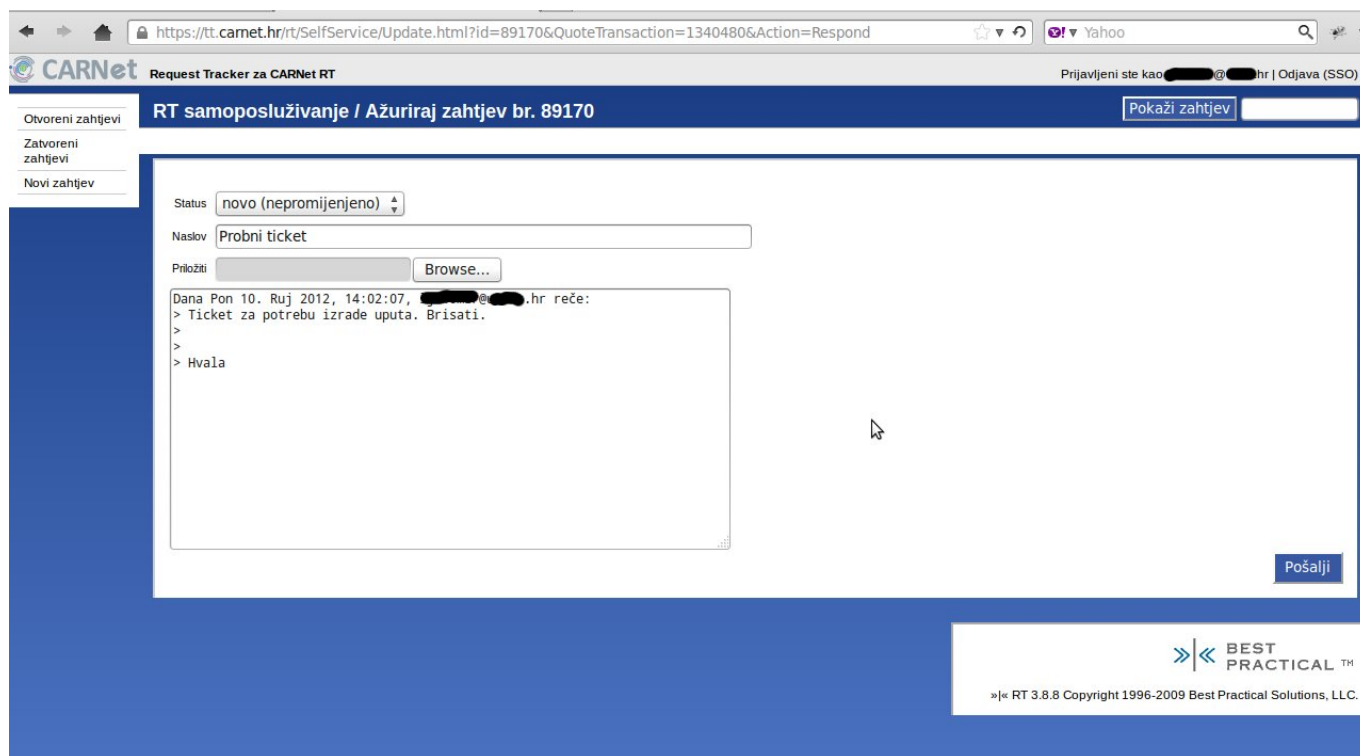
Nakon unosa svih značajki vašeg zahtjeva, potrebno je kliknuti "**Pošalji zahtjev**" (dole desno) da bi kreirali zahtjev.

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 the 'Request Tracker za CARNET RT' interface. The browser address bar shows the URL: https://tt.carnet.hr/rt/SelfService/Update.html?id=89170&QuoteTransaction=1340480&Action=Respond. The page title is 'RT samoposluživanje / Ažuriraj zahtjev br. 89170'. On the left, there are navigation links: 'Otvoreni zahtjevi', 'Zatvoreni zahtjevi', and 'Novi zahtjev'. The main form area contains the following fields and content:

- Status: novo (nepromijenjeno)
- Naslov: Probni ticket
- Priiloži: Browse...
- Message content:

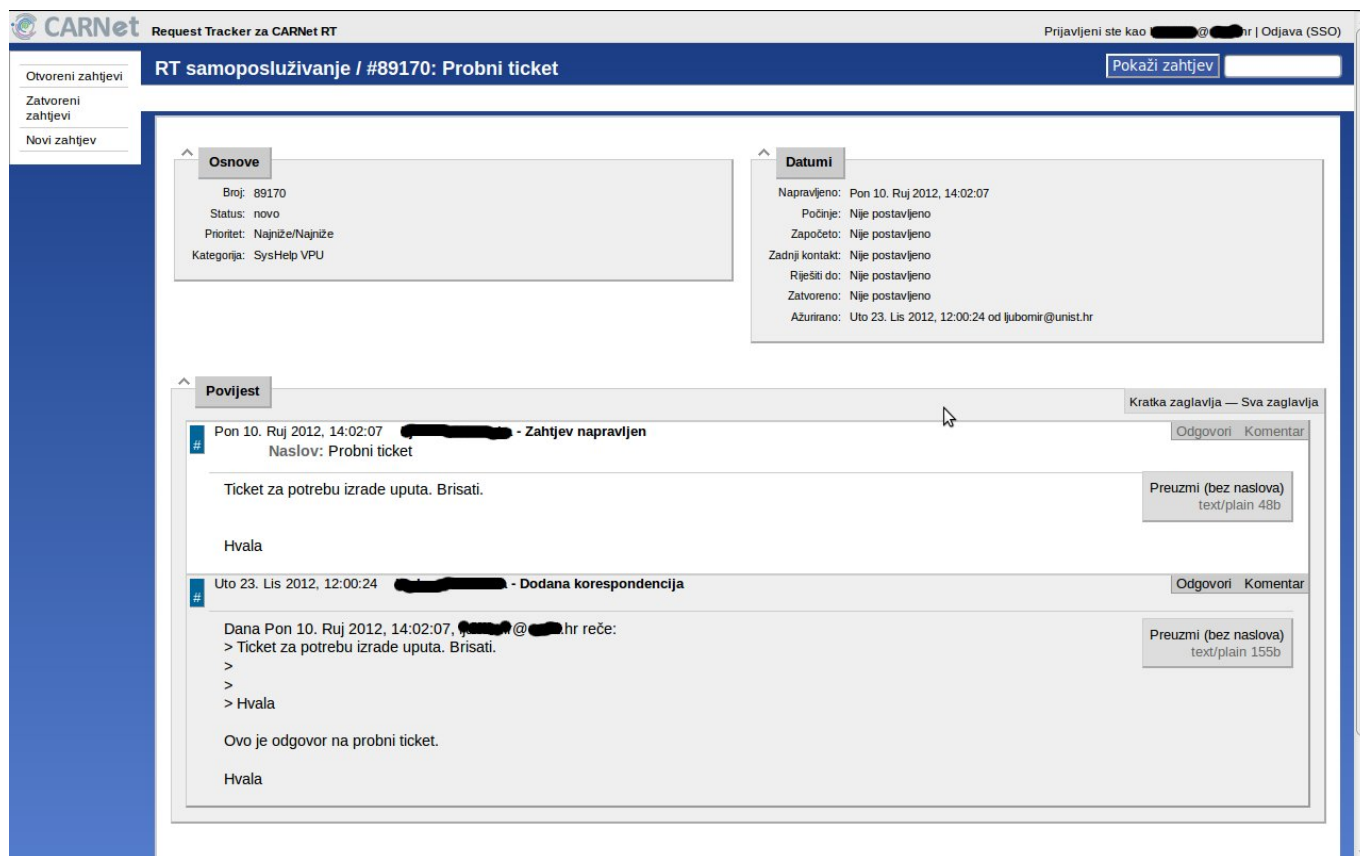

```
Dana Pon 10. Ruj 2012, 14:02:07, [redacted]@[redacted].hr reče:
> Ticket za potrebu izrade uputa. Brisati.
>
> Hvala
```
- Buttons: 'Pokaži zahtjev' (top right), 'Pošalji' (bottom right)

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.'

[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.



The screenshot shows the 'Request Tracker za CARNET RT' interface. The main header displays 'RT samoposluživanje / #89170: Probni ticket' and a 'Pokaži zahtjev' button. A left sidebar contains navigation links: 'Otvoreni zahtjevi', 'Zatvoreni zahtjevi', and 'Novi zahtjev'. The main content area is divided into three sections: 'Osnove', 'Datumi', and 'Povijest'. The 'Osnove' section lists ticket details: Broj: 89170, Status: novo, Prioritet: Najniže/Najniže, and Kategorija: SysHelp VPU. The 'Datumi' section shows creation and closure dates, along with status indicators for 'Počinje', 'Započeto', 'Zadnji kontakt', 'Riješiti do', and 'Zatvoreno'. The 'Povijest' section shows a timeline of events, including the ticket's creation and a response from the user.

[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_zahjteva.jpg
- [6] https://sysportal.carnet.hr./system/files/4obrazac_unos_novog_zahjteva.jpg
- [7] https://sysportal.carnet.hr./system/files/4obrazac_unos_odgovora.jpg
- [8] https://sysportal.carnet.hr./system/files/5.odgovor_na_zahhtjev.jpg
- [9] <https://sysportal.carnet.hr./taxonomy/term/22>