

## 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:

**CARNET** RT for CARNET RT Logged in as [redacted] | Preferences | Logout

**SysHelp**

**Helpdesk odgovara na pitanja vezana za:**

- Linux poslužitelje (sistamac@carnet.hr)
- CARNetove programske pakete (paketi@carnet.hr)
- Windows Server Update Services (wsus@carnet.hr)

**Helpdesk ne odgovara na pitanja vezana za:**

- Windows poslužitelje ili klijente (mshelp@srce.hr)
- AAI@EduHr sustav (team@aaiedu.hr)
- Sophos antivirusne proizvode (sav@srce.hr)

Slanjem upita pristajete na pravila korištenja usluge helpdeska za CARNet sistem-inženjere.

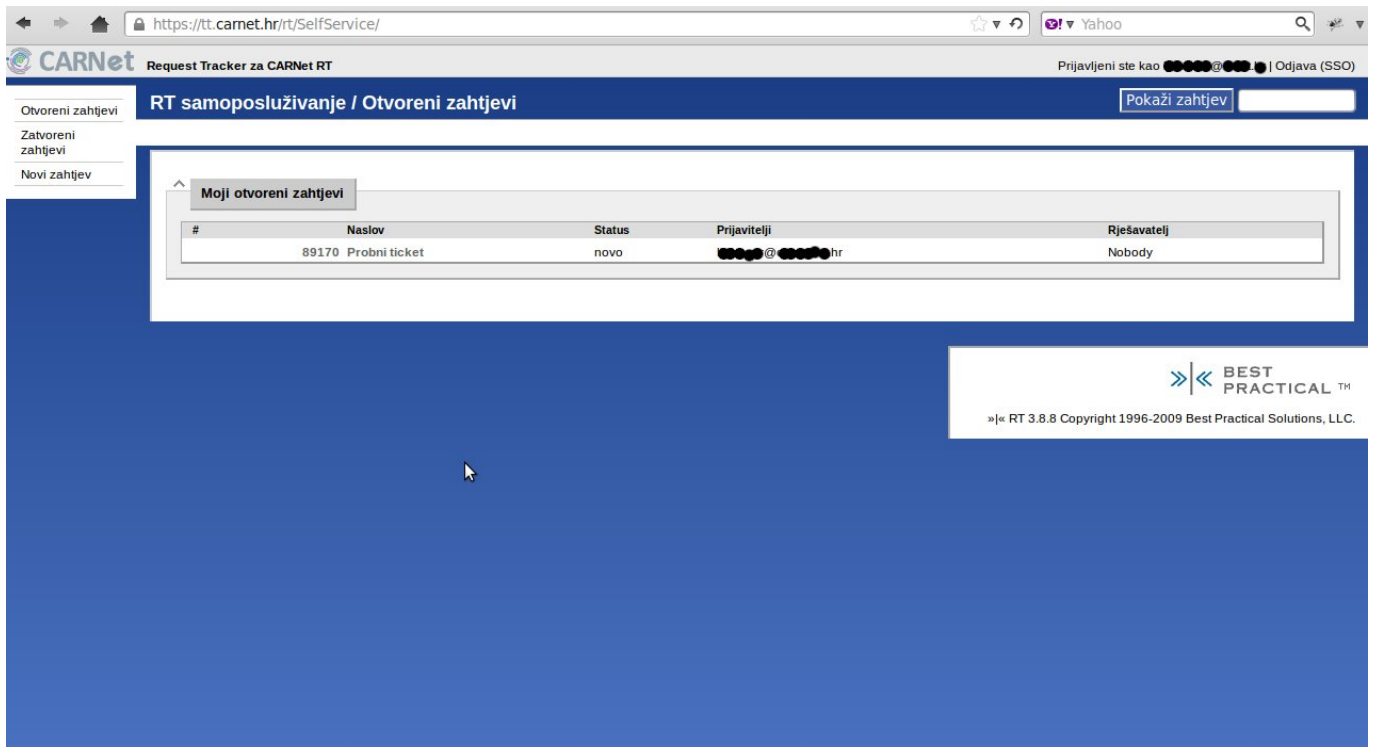
Kako biste se prijavili na sustav, u atributu hrEduPersonRole morate imati navedeno "CARNet sistem inženjer".

[Login](#)

BEST PRACTICAL™

[2]

### Početna stranica



[3]

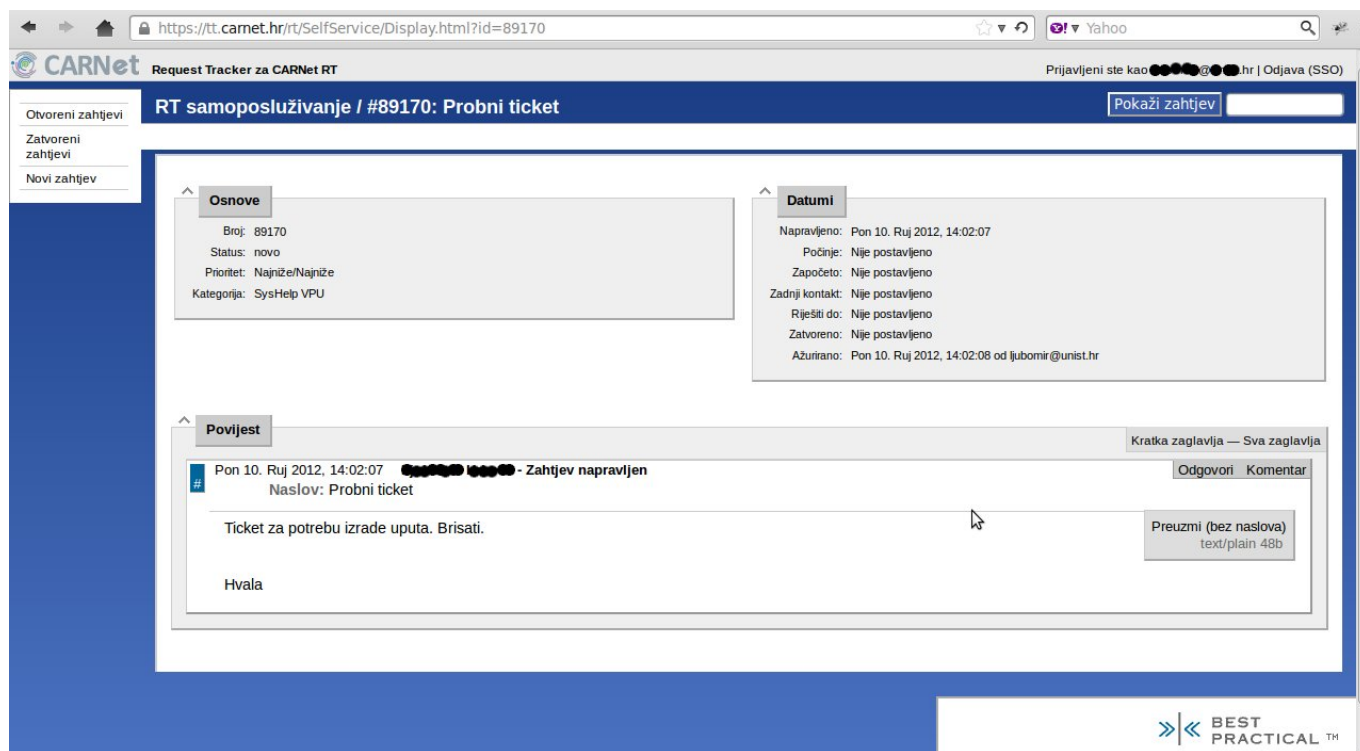
Mnogi objekti (sličice, tekst, brojevi zahtjeva, ...) su poveznice na druge stranice u **RT** sučelju. Zadana konfiguracija sučelja ne mora nužno prikazivati poveznice koristeći uobičajenu plavu boju ili podcrtavanje.

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 'Request Tracker za CARNET RT' interface. The main header displays 'RT samoposluživanje / #89170: Probni ticket' and a 'Pokaži zahtjev' button. On the left, there are navigation links for 'Otvoreni zahtjevi', 'Zatvoreni zahtjevi', and 'Novi zahtjev'. The main content area is divided into three sections: 'Osnove', 'Datumi', and 'Povijest'. The 'Osnove' section lists: Broj: 89170, Status: novo, Prioritet: Najniže/Najniže, and Kategorija: SysHelp VPU. The 'Datumi' section lists: 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, and Ažurirano: Pon 10. Ruj 2012, 14:02:08 od ljubomir@unist.hr. The 'Povijest' section shows a single entry: 'Pon 10. Ruj 2012, 14:02:07 [redacted] - Zahtjev napravljen' with the title 'Naslov: Probni ticket'. The message content is 'Ticket za potrebu izrade uputa. Brisati.' and 'Hvala'. There are buttons for 'Odgovori' and 'Komentar' next to the entry, and a 'Preuzmi (bez naslova) text/plain 48b' button. The bottom right corner features the 'BEST PRACTICAL' logo.

[4]

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

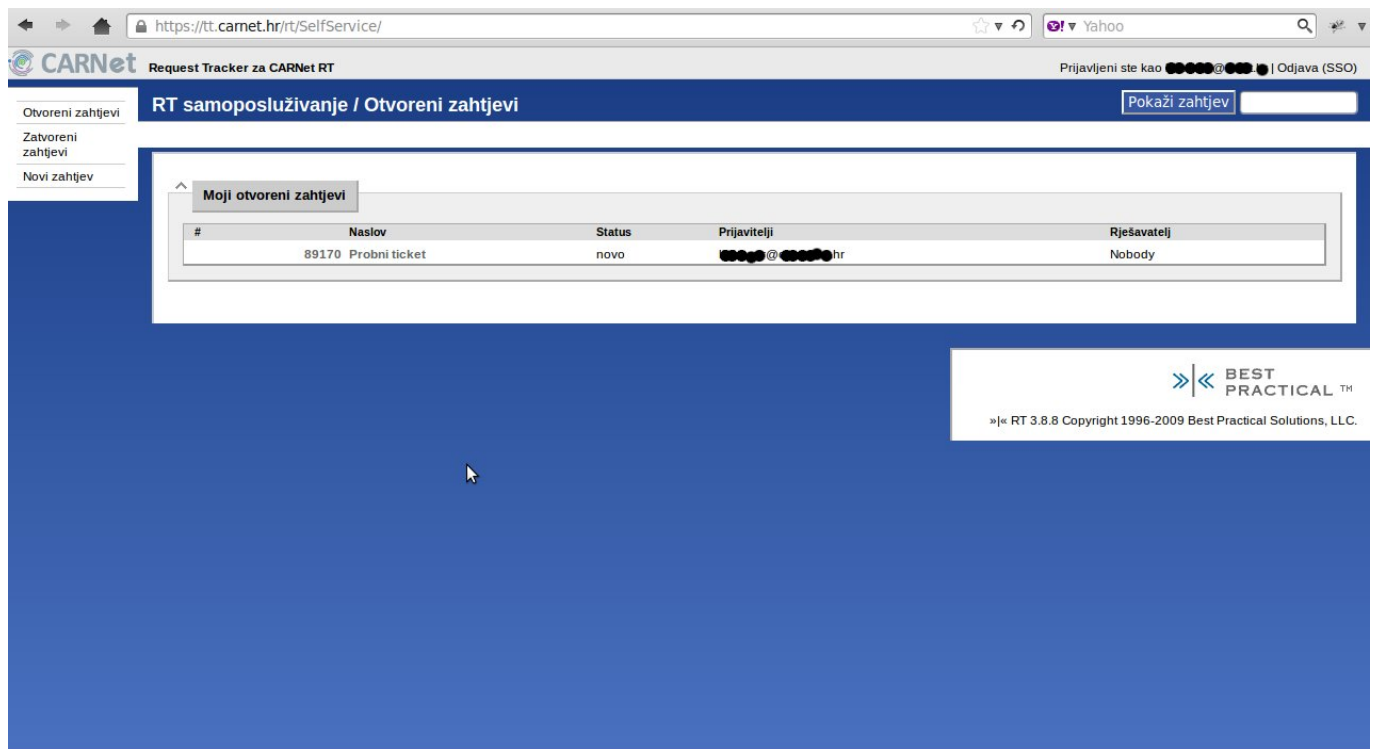
U panelu "**Osnove**" navedeni su **broj, status, prioritet** i **kategorija** zahtjeva. Broj i naslov zahtjeva prikazan je na gornjoj traci izbornika.

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:



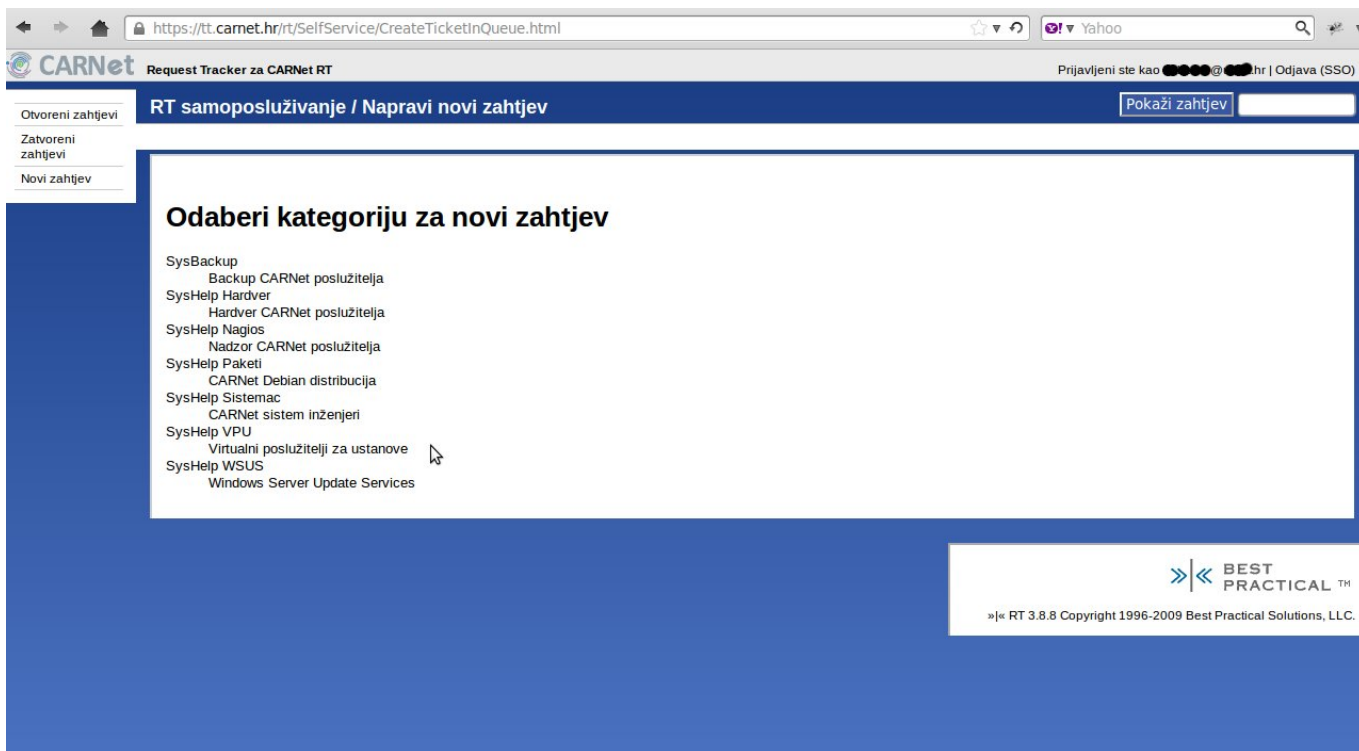
[3]

- 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

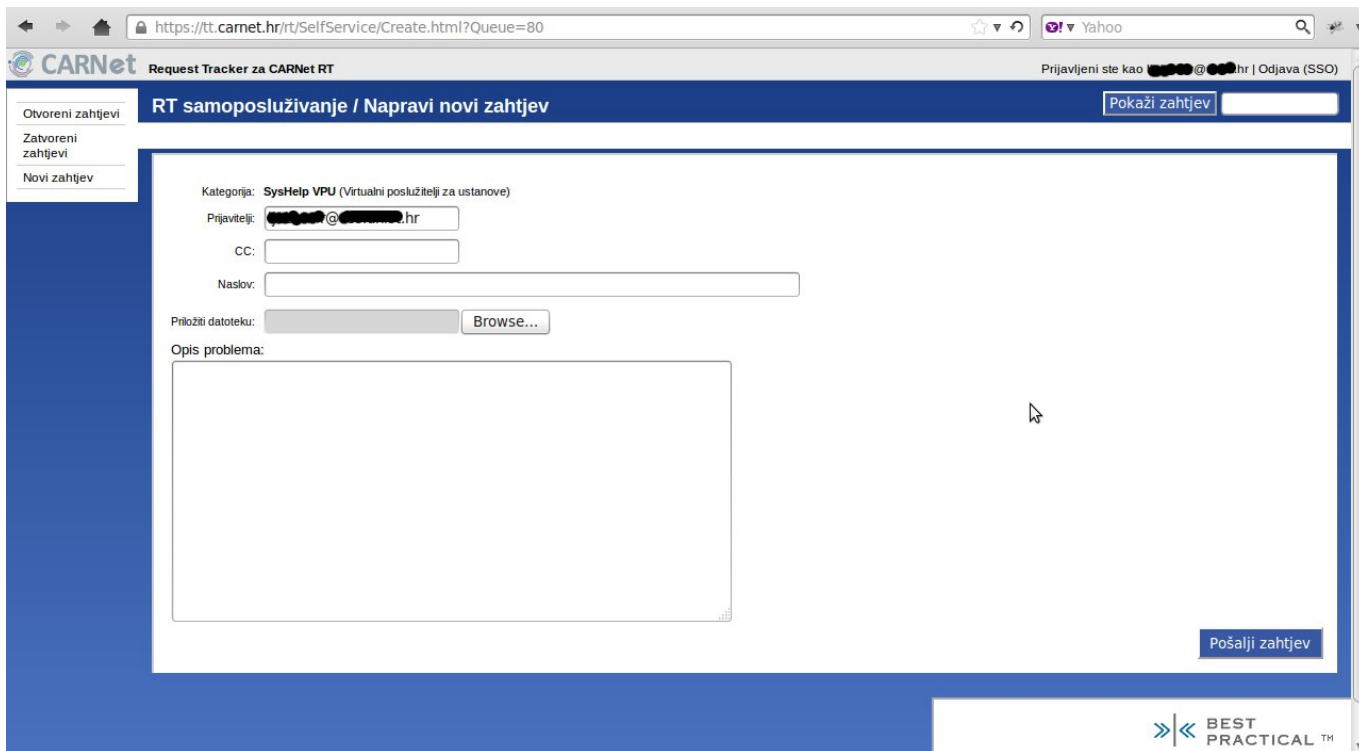
Da biste kreirali novi zahtjev, potrebno je odabrati kategoriju kojoj taj zahtjev pripada:

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



[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.

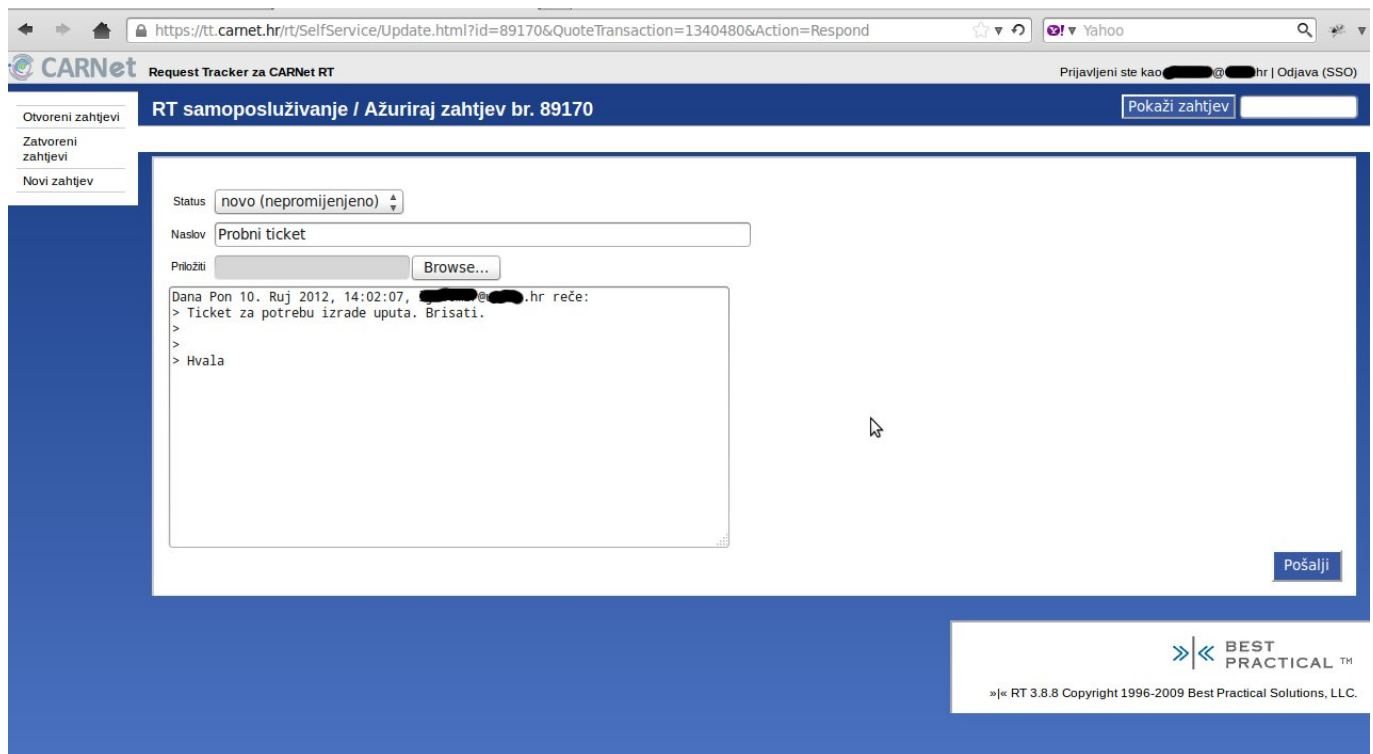
Nakon unosa svih značajki vašeg zahtjeva, potrebno je kliknuti "**Pošalji zahtjev**" (dole desno) da bi kreirali zahtjev.

## 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**".

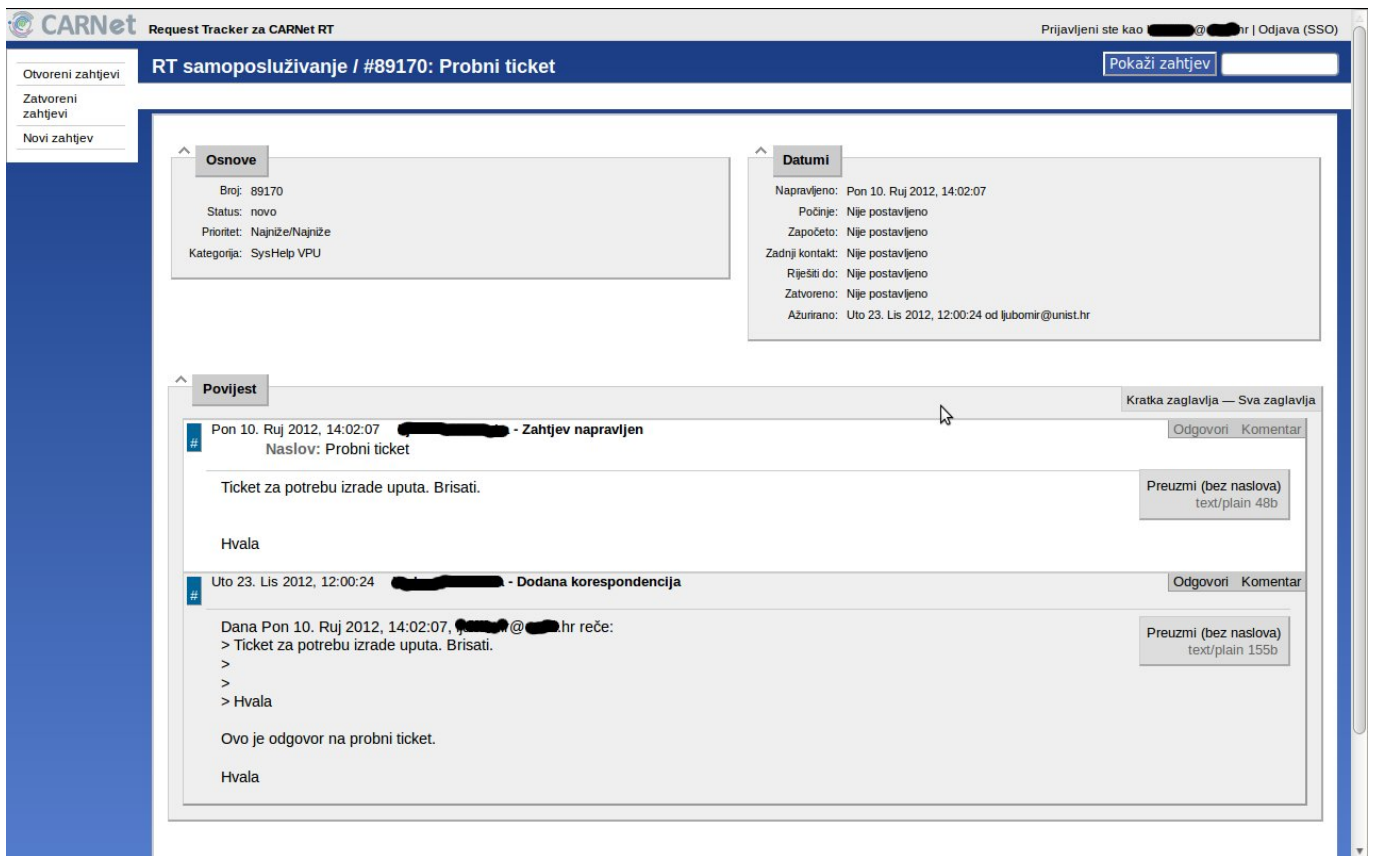


The screenshot shows the 'Request Tracker za CARNET RT' interface. The main content area displays a form for updating a ticket. The status is 'novo (nepromijenjeno)' and the title is 'Probni ticket'. There is a 'Priloži' section with a 'Browse...' button. Below this, a text area contains the following message: 'Dana Pon 10. Ruj 2012, 14:02:07, [redacted]@[redacted].hr reče: > Ticket za potrebu izrade uputa. Brisati. > > > Hvala'. A 'Pošalji' button is located at the bottom right of the form area. 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.



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 options: '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: a ticket creation on 10. Ruj 2012 and a response on 23. Lis 2012. The response text reads: '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'.

[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](https://sysportal.carnet.hr/system/files/slika1_RT_login.png)
- [3] [https://sysportal.carnet.hr/system/files/1pocetni\\_ekran.jpg](https://sysportal.carnet.hr/system/files/1pocetni_ekran.jpg)
- [4] [https://sysportal.carnet.hr/system/files/2otvoreni\\_ticket.jpg](https://sysportal.carnet.hr/system/files/2otvoreni_ticket.jpg)
- [5] [https://sysportal.carnet.hr/system/files/3otvaranje\\_novog\\_zahitjeva.jpg](https://sysportal.carnet.hr/system/files/3otvaranje_novog_zahitjeva.jpg)
- [6] [https://sysportal.carnet.hr/system/files/4obrazac\\_unos\\_novog\\_zahitjeva.jpg](https://sysportal.carnet.hr/system/files/4obrazac_unos_novog_zahitjeva.jpg)
- [7] [https://sysportal.carnet.hr/system/files/4obrazac\\_unos\\_odgovora.jpg](https://sysportal.carnet.hr/system/files/4obrazac_unos_odgovora.jpg)
- [8] [https://sysportal.carnet.hr/system/files/5.odgovor\\_na\\_zahitjev.jpg](https://sysportal.carnet.hr/system/files/5.odgovor_na_zahitjev.jpg)
- [9] <https://sysportal.carnet.hr/taxonomy/term/22>