

## Novi ticketing sustav

U svrhu kvalitetnijeg rada na usluzi sys.help (Helpdesk za sistem-inženjere), CARNetova Služba sistemske podrške ustanovama članicama prelazi na novi ticketing sustav. Umjesto, svima poznatog, prilagođenog sučelja **OTRS**-a, od 3. prosinca 2012. godine rabit će se **RT** (*Request Tracker*). Adresa za pristup web sučelju sustava je: <http://syshelp.carnet.hr> [1].

*Request Tracker* je softver kojega koriste mnoge institucije, od komercijalnih multinacionalnih tvrtki do neprofitnih organizacija, kao što su: FSF, NASA, MIT, VeriSign i tisuće drugih. RT je dostupan već 10 godina i u potpunosti je preveden na hrvatski jezik. U CARNetu se za interne potrebe koristi već dulji niz godina.

Na adresi <http://sistemac.carnet.hr/node/1094> [2] objavljene su upute koje će vam pomoći prilikom prijelaza s OTRS-a na Request Tracker. Smatramo da CARNetovim sistem-inženjerima, ne treba posebna dodatna obuka kako bi mogli prijeći na novi sustav za podršku. Svi koji su do sada koristili CARNetove usluge kao što su npr. vooplX ili sys.backup, imali su priliku putem e-maila koristiti RT sustav. Takodjer, kao i kod OTRS-a, ostaje mogućnost prijave problema preko e-maila, što je i najčešći način postavljanja upita u CARNetu.

Želimo da vam novi sustav bude bolji, efikasniji i ugodniji za rad od starog.

Dodatne informacije moguće je zatražiti slanjem elektronicke poste na adresu: SSPUC <sspuc@carnet.hr>

Srdačan pozdrav,

Služba sistemske podrške ustanovama članicama  
Hrvatska akademska i istraživačka mreža - CARNet  
Josipa Marohnića 5, 10000 Zagreb  
tel: 0800 CARNet + 8, fax: +385 1 6661 615  
<http://sistemac.CARNet.hr> [3]

pon, 2012-11-26 13:31 - Uredništvo **Vijesti**: [Službene obavijesti](#) [4]

**Vote:** 0

No votes yet

**story\_tag:** [Novi ticketing sustav](#) [5]

**Source URL:** <https://sysportal.carnet.hr/node/1149>

### Links

- [1] <http://syshelp.carnet.hr>
- [2] <https://sysportal.carnet.hr/node/1094>
- [3] <http://sistemac.CARNet.hr>
- [4] <https://sysportal.carnet.hr/taxonomy/term/45>
- [5] <https://sysportal.carnet.hr/taxonomy/term/157>