

# Request Tracker na ZČU



**PETR HANOUSEK**  
**phanousk@civ.zcu.cz**

# Obsah



- 1) Co je RT,
- 2) jaké má RT možnosti, přístupy k RT
- 3) kdo má jaká práva,
- 4) správa uživatelů aneb proč někdy nevidím své požadavky,
- 5) jak RT používat ke spokojenosti oddělení,
- 6) jak RT používat efektivně, uspořádání vlastní stránky, command by mail,
- 7) co poskytujeme vně CIV,
- 8) vize,
- 9) dotazy.

# Co je RT



- **NA CIVu už od roku 1999**
  - Ročně v posledních letech cca 12k požadavků
- **System pro správu požadavků**
  - Nic se neztratí
  - O všem je záznam
  - Na základě dat z RT lze zjišťovat postup řešení, aktivitu řešitelů, ...
  - Možnost soukromé komunikace (reply X comment)
- **Časem používaný i jako mailing-list**
  - Fakultní fronty, předchůdce spisové služby 😊

# Jaké má RT možnosti, přístupy k RT



- **System front**
  - Každá fronta odpovídá určitému okruhu řešených problémů
  - Popis front je jen pro CIV na supportu
- **System „tagů“**
  - Každý požadavek může být dodefinován tzv. „custom fieldem“
- **Přístup přes web**
  - Rozhraní v současném stavu hlavně pro řešitele
    - ✦ Nemáme efektivní správu uživatelů v RT
- **Přístup přes mail**
  - Rozhraní pro všechny

# Kdo má jaká práva



- Vychází z toho, že je to systém primárně pro CIV a z univerzitního prostředí
  - CIV – plný přístup do všech front kromě „security“
  - Lokální správci – plný přístup do všech front kromě „security“ a „hostovaných“
  - IT kontakti – přístup jen k „reply“ v nehostovaných frontách a kromě „security“
  - Individuální práva na základě pracovní náplně a případného vztahu s univerzitou

# Správa uživatelů



- **Poloautomatický systém**
  - Má své mouchy, není napojený na správu skupin ani IdM
- **Automaticky**
  - Při přijmutí požadavku se vytvoří konto podle odchozí mailové adresy uživatele
  - Není to vždy ideální, občas uživatel nevidí své další požadavky, nedostane se do webového rozhraní
- **Ručně**
  - Na CIVu je správce, který přiřazuje práva do front, upravuje identity osob, ...
  - Náročné na údržbu

# Jak RT používat ke spokojenosti oddělení



- **Základ je komunikace s uživatelem**
  - Nenechávat požadavky „vyhnít“, ale aktivně se jim věnovat
- **Spolupráce v oddělení**
  - Když se někdo podívá na požadavek, měl by být schopen říct, v jakém je stavu řešení problému.
  - Jasně vlastnictví požadavku

# Jak RT používat efektivně – podpora spolupráce a řízení práce



- Možnost vyplňování různých parametrů
  - Priorita, čas strávený řešením požadavku, vlastník, upozornění
- Možnost prolinkování požadavků



# Jak RT používat efektivně - web



- Nastavení
  - ✦ Konfigurace hlavní stránky
  - ✦ Konfigurace vyhledávání
- Upozornění (reminders)
- Hledání požadavků
  - ✦ Bohužel je „case sensitive“ ☹
- Custom fields
- Hromadný update požadavků
- Uložení hledání do záložek
  - ✦ „show results“
- Navazování a prolinkování požadavků
- Mazání a vyřešení požadavků
- Jumbo update
- Reply X Comment

# Jak RT používat efektivně - email



- Reply X Comment
- Většina nastavení parametrů požadavku jde udělat i přes mail
  - Popis je zatím jen pro CIV na supportu
    - ✦ AdminCC:, AddRequestor:, Status:

# Co poskytujeme vně CIV



- Zřízení fronty a správa správců
- Bez další podpory

# Vize



- **Návštěva University of Oslo**
  - Používají RT s obratem 140k požadavků ročně
- **Upgrade systému na vyšší verzi**
  - Lepší podpora diakritiky
  - Přehlednější
  - Rychlejší
- **Používání metrik**
  - Nutná spolupráce celého oddělení, organizační jednotky
- **Podpora pro celou ZČU, nejen pro CIV a nadšence**

Děkuji za pozornost



**DOTAZY?**