

# Implementácia helpdeskového systému Request Tracker na Ústave výpočtovej techniky Technickej univerzity v Košiciach

Adriena Šišková

## Abstrakt

*RT – Request Tracker je systém na podporu riešenia požiadaviek vznikajúcich na pracoviskách formou zaslania tiketu.*

*Tento systém umožňuje skupine ľudí (oddelenia podpory) rozumne a efektívne riešiť požiadavky, ktoré zaslali užívatelia. RT používajú systémoví administrátori, oddelenia zákazníckych podpôr, oddelenia sieťovej správy, vývojárske tímy a pod.*

*Užívatelia môžu komunikovať s riešiteľ'ským tímom prostredníctvom RT a zároveň môžu vidieť v akom stave je ich tiket.*

*Na Technickej univerzite v Košiciach bol nasadený v roku 2009. Podrobnosti o nasadení a prevádzke budú spomenuté v článku.*

## Kľúčové slová

*Helpdesk, požiadavka, tiket, front*

## Abstract

*RT - Request Tracker is a request-tracking system to support solution of requirements arising in the workplace by sending a ticket.*

*This system allows a group of people (support team) to intelligently and efficiently manage requests received from users. RT is used by system administrators, customer support, network administration departments, developer teams, etc.*

*The users can communicate via RT with support team and can see in what state is their ticket.*

*RT was deployed at the Technical University in Kosice in 2009. Details of the deployment and operation will be mentioned in the article.*

## Keywords

*Helpdesk, request, ticket, queue*

## Úvod

Ako v každej veľkej organizácii tak aj na univerzite vznikajú každý deň požiadavky rôzneho druhu, ktoré je potrebné čo najefektívnejšie riešiť. Z uvedeného dôvodu bol asi pred 15 rokmi zriadený pri Ústave výpočtovej techniky dispečing, ktorý sústreďoval tieto požiadavky a následne ich prerozdľoval riešiteľským kolektívom. Nakoľko dispečing podliehal pod ÚVT, sústreďoval len požiadavky týkajúce sa pod správu ÚVT (hardvér, softvér). Celá evidencia vznikajúca okolo spracovania týchto požiadaviek sa uskutočňovala v písomnej forme, t.j. zaberala veľa času a bola neefektívna, žiadatelia nemali spätnú informáciu v akom stave je ich požiadavka, kto ju má riešiť a pod. Z dôvodu zefektívnenia tohto procesu bol vytvorený formou diplomovej práce softvér „Helpdesk“. Po otestovaní sa ukázalo, že je nepostačujúci a nepokrýva všetky situácie, ktoré v procese riešenia požiadaviek vznikajú. Následne bol vytypovaný opensource systém Request Tracker firmy Best Practical <http://www.bestpractical.com>

### Prečo Request Tracker

- Je to open source, tj. nevyžaduje žiadne náklady na rozdiel od iných helpdeskových systémov ako napr. JIRA.
- Web rozhranie.
- Výber databázy.
- Naprogramovaný v perl-e.
- Možnosť zásuvných modulov.
- Široká podpora užívateľov vo svete.
- Možnosť vytvárania znalostnej databázy RTFM.
- Je dobre premyslený a prepracovaný.
- Ľahko sa inštaluje a udržiava.
- Ľahko sa používa.
- Podporuje autentifikáciu oproti ldap serveru aj AD (Active Directory).
- Je vhodný na správu veľkých objemov dát.

### Osadenie na Ústave výpočtovej techniky (ÚVT) Technickej univerzity v Košiciach

Prvé testovania na dispečingu ÚVT prebehli v roku 2008. Na základe pozitívnych ohlasov sme pripravili RT pre používateľov študentského informačného systému MAIS a personálnej agendy SAP. Boli vytvorené fronty a riešiteľské tímy pre tieto agendy. Už prvý rok používania na takto dôležitých agendách potvrdil správnosť nášho rozhodnutia s implementáciou tohto RT systému. Nakoľko informačný systém MAIS bol stále vo vývoji, riešiteľom pomáhala aj možnosť exportu požiadaviek z RT.

V roku 2010 sa postupne vytvárali ďalšie fronty ako technici – na riešenie hardvérových požiadaviek, siete – na riešenie podpory počítačových sietí, web – na podporu evidencie požiadaviek na publikovanie na web-e TUKE a pod. – Obr.1.

V súčasnej dobe evidujeme asi 5000 požiadaviek. Nie je to veľa ani málo, nakoľko sú to požiadavky týkajúce sa ÚVT – Obr.1.

Obr. 1

The screenshot displays the RT web interface for helpdesk.tuke.sk. The browser window shows the URL https://helpdesk.tuke.sk/rt/. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Domovská stránka', 'Jednoduché vyhľadávani', 'Požadavky', 'RTFM', 'Nástroje', 'Správa', 'Nastavení', and 'Schvalování'. The main content area is titled 'Přehled RT' and contains three tables:

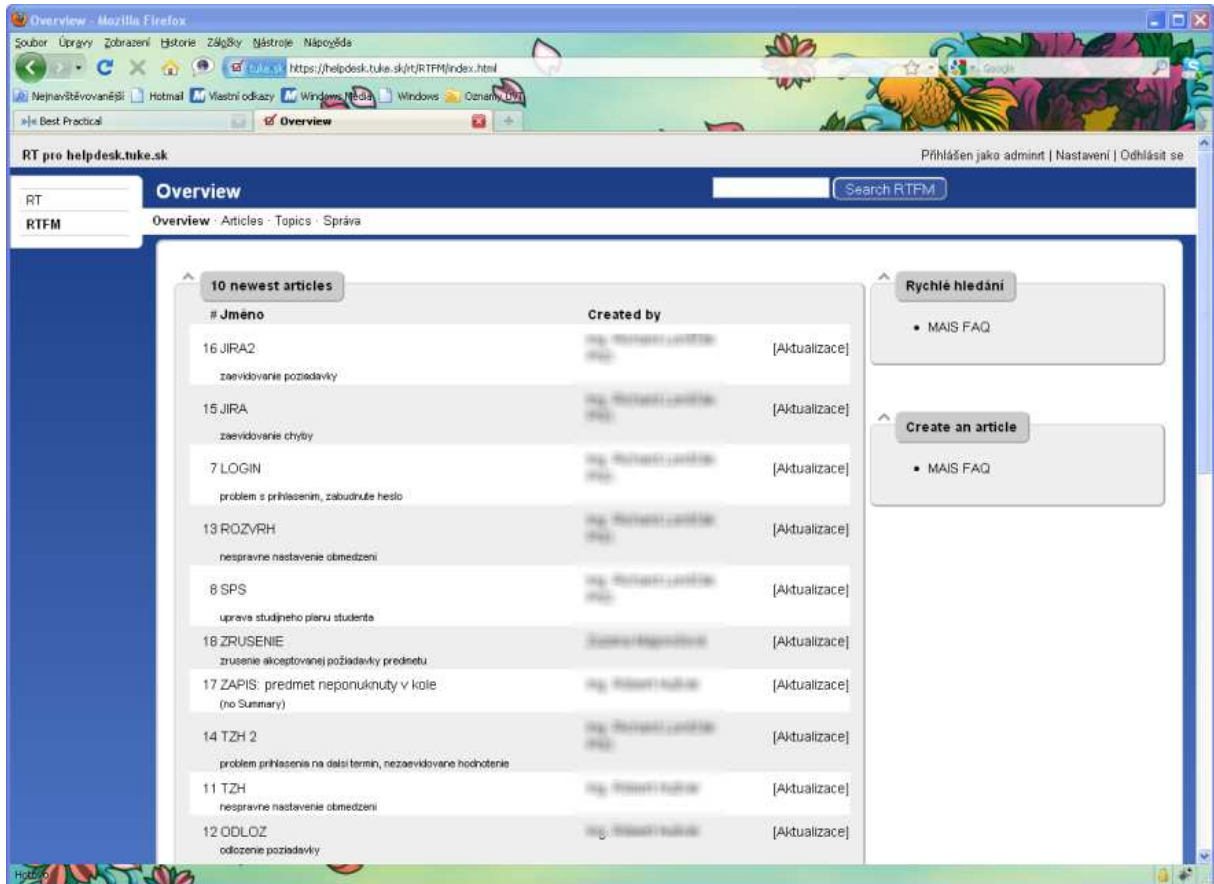
- 10 nejdůležitějších požadavků, které vlastním**: A table with columns #, Předmět, Priorita, Fronta, and Stav. It shows one entry: # 7846, Předmět test frontu, Priorita 0, Fronta web, Stav otevřený.
- 10 nejnovějších nevládných požadavků**: A table with columns #, Předmět, Fronta, Stav, Vytvořeno, and Žadatelé. It lists ten entries with details like 'Form Submission', 'Česká republika', 'dotaz pre p.Huzvara', etc.
- Rychlé hledání**: A table with columns Fronta, nový, otevřený, odložený, vyřešený. It lists various categories like COGNOS, dispcingUVT, firewall, mailhosting, etc.

At the bottom right, there is an 'Obnova' section with a dropdown menu set to 'Neobnovovat tuto stránku' and a 'Spusti' button.

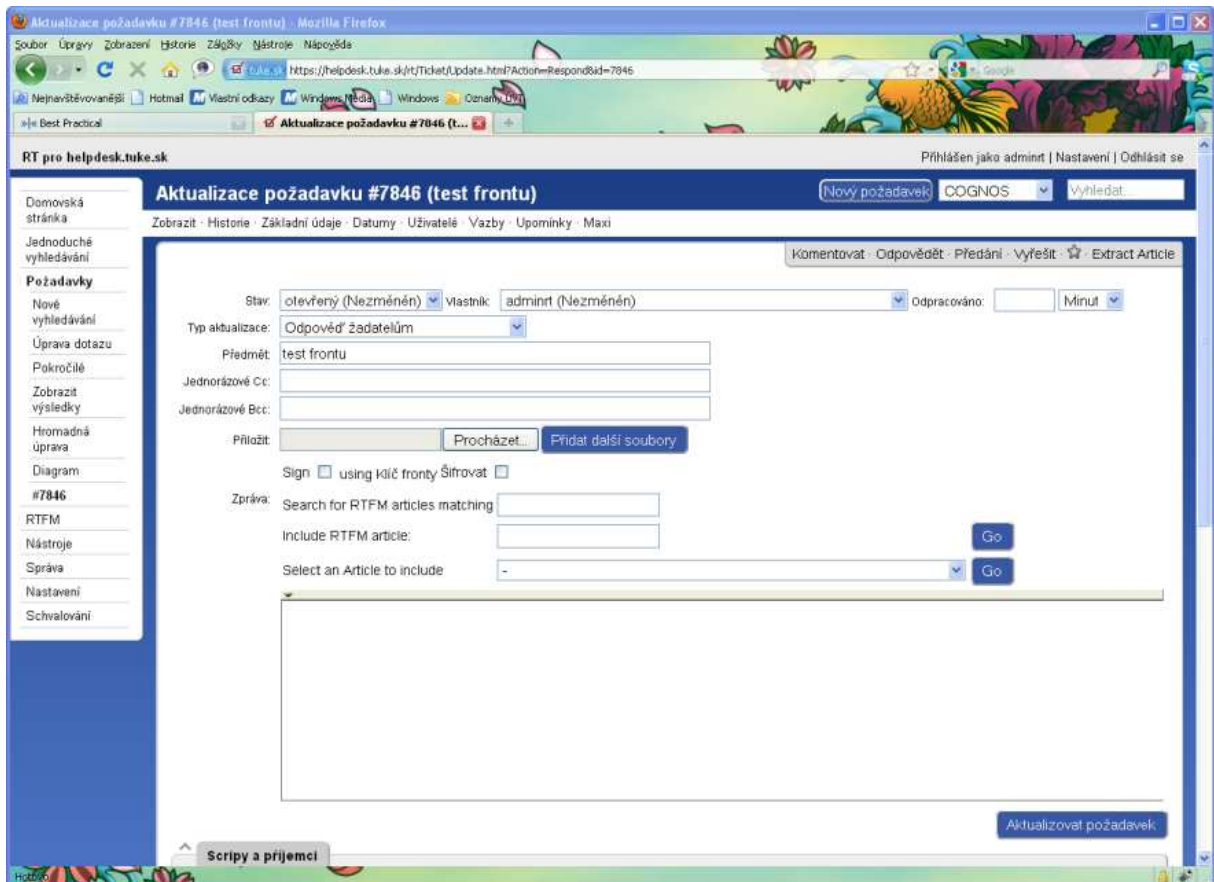
Veľkou výhodou je aj vytváranie znalostnej databázy, ktorá je inštalovateľným doplnkom RT – Obr. 2.

Najmä u študentov sú veľmi často sa opakujúce požiadavky, kde už nie je potrebné riešenie opakovať a stačí pripojiť odpoveď z tejto databázy- Obr.3.

Obr.2

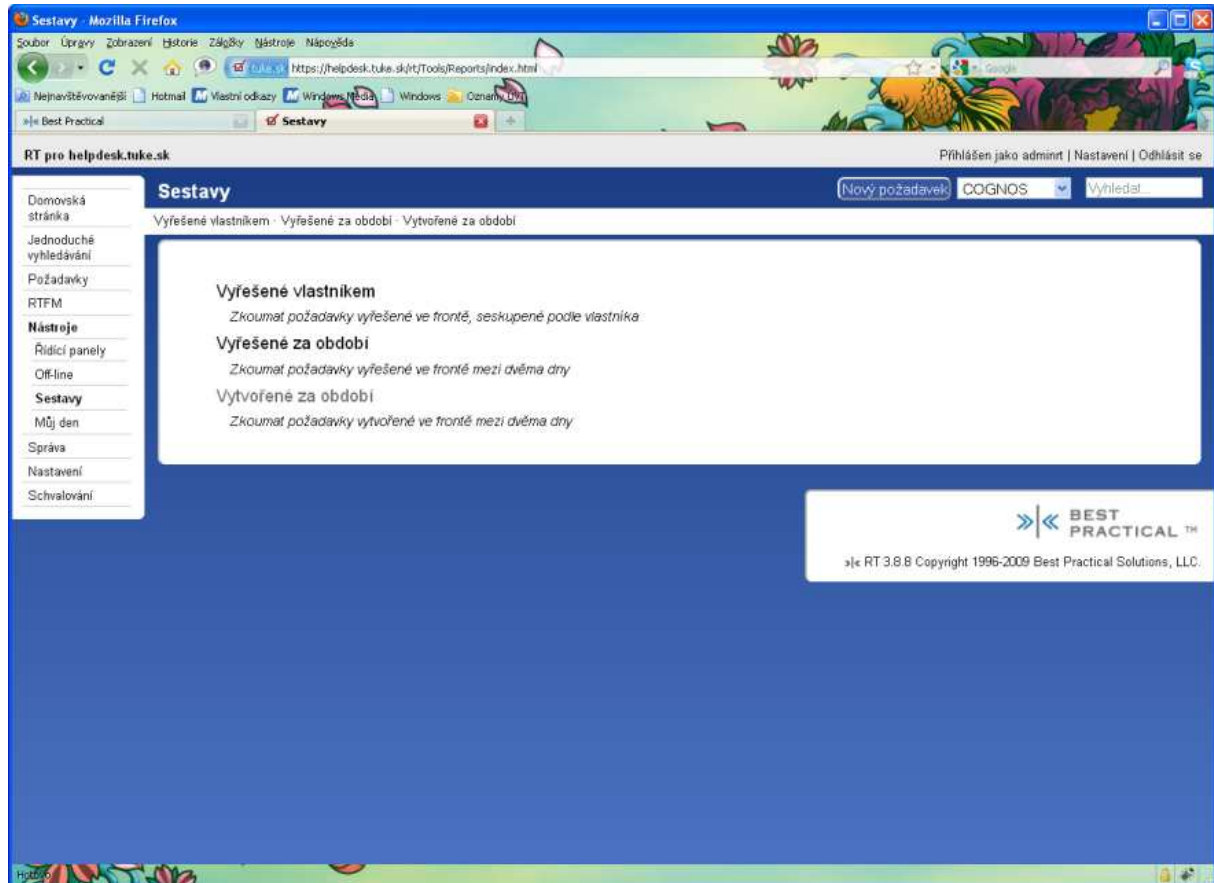


Obr.3



V RT je podpora ako pre riešiteľské tímy, tak aj pre administrátorov jednotlivých frontov. Administrátori, v našom prípade vedúci oddelenia a útvarov majú kontrolnú funkciu, môžu si v RT vytvárať rôzne grafy podľa stavu požiadaviek, podľa frontov, podľa riešiteľov a pod. – Obr.4.

Obr.4



## Záver

V článku boli spomenuté len niektoré najpodstatnejšie funkcie RT. Bližšie fungovanie bude predstavené v prednáške.

Na záver môžeme konštatovať, že helpdeskový systém RT sa na ÚVT osvedčil k spokojnosti všetkých používateľov, či už žiadateľov alebo riešiteľov a v neposlednej rade vedúcich útvarov. Našou snahou bude posunúť využívanie tohto systému na ďalšie zložky univerzity, hlavne na odbor hospodárskej správy a energetiky, kde by RT výrazne pomohol odbúrať papierovú evidenciu.

## Literatúra

- [1] Jesse Vincent, Rober Spier, dave Rolsky, Darren Chamberlain & Richard Foley 2005 ISBN 978-0-596-00668-6
- [2] <http://bestpractical.com>