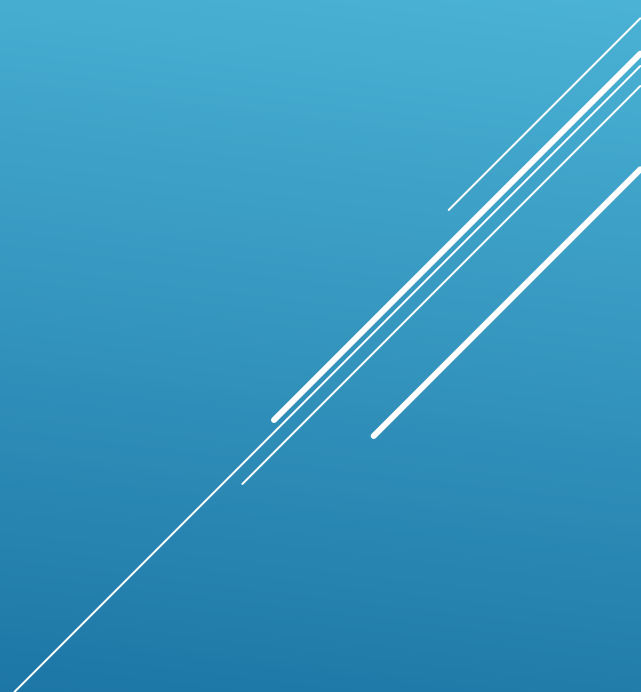


OPPGRADERING AV REQUEST TRACKER OG VIDEREFØRING AV PHP WEBSKJEMA



HVILKE OPPGAVER LØSER REQUEST TRACKER

- ▶ Request Tracker hjelper organisasjoner med å organisere oppgaver som skal løses.
 - ▶ Hver oppgave får et ticketnummer og lagres i Request Tracker
 - ▶ Når alle oppgaver er samlet i et system kan man prioritere hvilke oppgaver som skal løses først
 - ▶ En oppgave får en eier som er ansvarlig for å finne en løsning. Dette sikrer at flere personer ikke løser samme oppgave
- 
- Several white lines of varying lengths and slopes are positioned in the bottom right corner of the slide, creating a modern, abstract graphic element.

HVORDAN BRUKES REQUEST TRACKER

- ▶ En oppgave blir registrert og får et nummer
 - ▶ Oppgaven blir gitt til en person som skal løse oppgaven
 - ▶ Arbeidet med oppgaven dokumenteres i Request Tracker
 - ▶ Kommunikasjon med personen som registrerte oppgaven gjøres fra Request Tracker
 - ▶ Når oppgaven er løst stenges saken
- 
- A series of white diagonal lines of varying lengths and thicknesses are positioned in the bottom right corner of the slide, creating a modern, abstract graphic element.

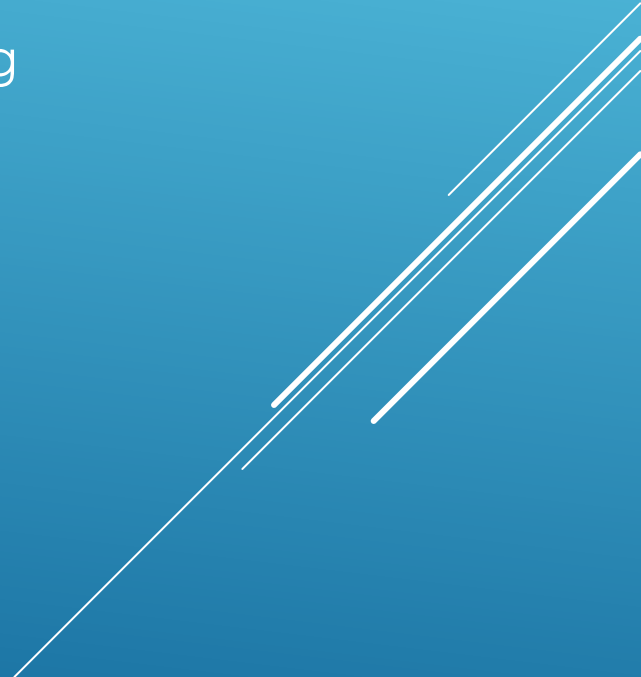
HVORDAN BRUKES REQUEST TRACKER I COLOR LINE

- ▶ Color Line er Norges største fergerederi med 4 utenriksruter
 - ▶ Color Line IT leverer it-tjenester til 8 landlokasjoner og 6 skip
 - ▶ Alle henvendelser fra sluttbrukere behandles av IT-service desk. Henvendelsene registreres i Request Tracker
 - ▶ Color Line IT benytter ITIL og Request Tracker er delt inn i en kø for hver ITIL-prosess
 - ▶ Det er laget et eget webskjema for endringsforespørsler. Resultatet fra webskjemaet legges inn i Request Tracker
- 

HVA BESTÅR REQUEST TRACKER AV

- ▶ Request Tracker er skrevet i Perl og kjører på Apache.
- ▶ Data lagres i en SQL database. Request Tracker bruker bare databasen til lagring slik at mange forskjellige databasemotorer kan brukes
- ▶ Request Tracker er enkel å utvide med moduler skrevet i Perl
- ▶ Request Tracker er open source
- ▶ Det er mulig å kjøpe support fra leverandøren, [Best Practical](#)

HVA ER GJORT

- ▶ Oppsett av Red Hat tjener
 - ▶ Installasjon av MySQL, Apache og Request Tracker
 - ▶ Spesialtilpassing av grensesnitt
 - ▶ Indeksering av databasen med Sphinx muliggjør søk i kommentarer og svar til brukere
 - ▶ PHP webskjema som er integrert med Request Tracker
 - ▶ Migrering av database
 - ▶ Import av brukere fra Active Directory med modulen RT-Extension-LDAPImport
 - ▶ Single sign-on med kerberos og modulen RT-Authen-ExternalAuth
- 
- Several white lines of varying lengths and orientations are positioned in the bottom right corner of the slide, creating a modern, abstract graphic element.