

## *Request Tracker Dashboard*

### Instruções de Configuração

Engenharia de *Software*

2015/2016

#### ***Resource Team***

M<sup>a</sup> Mafalda Fernando, 2013136659

Rui Ruivo, 2012158444

Adriana Barbosa, 2012138601

Jorge Costa, 2012149260

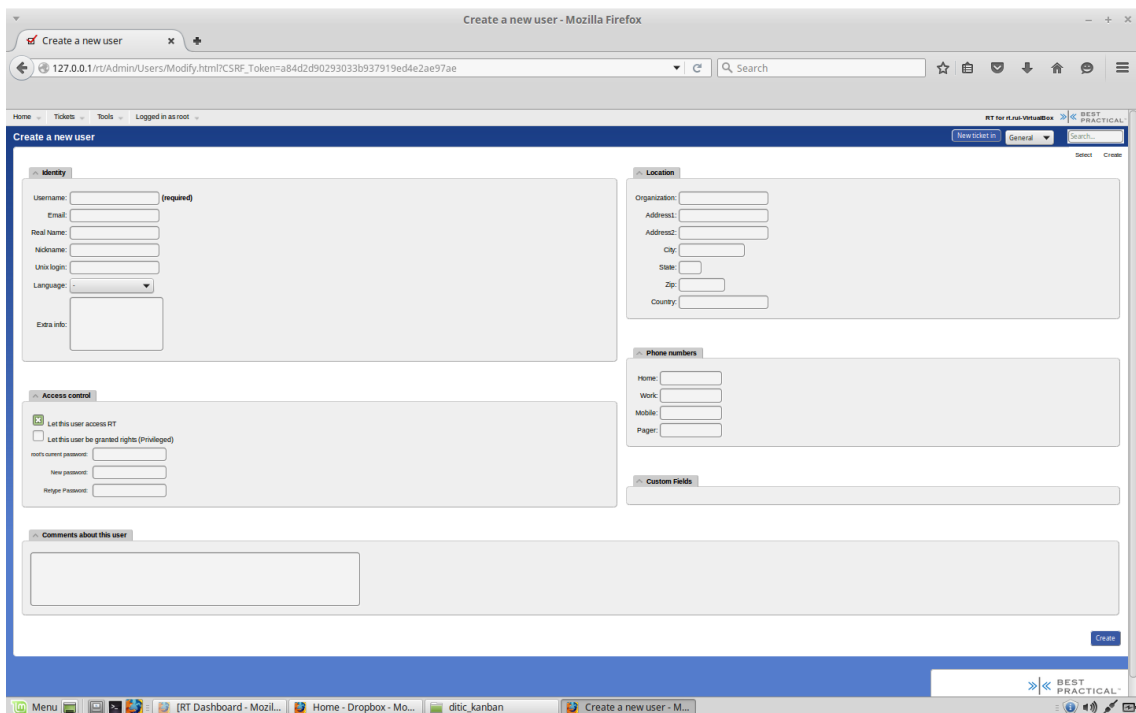
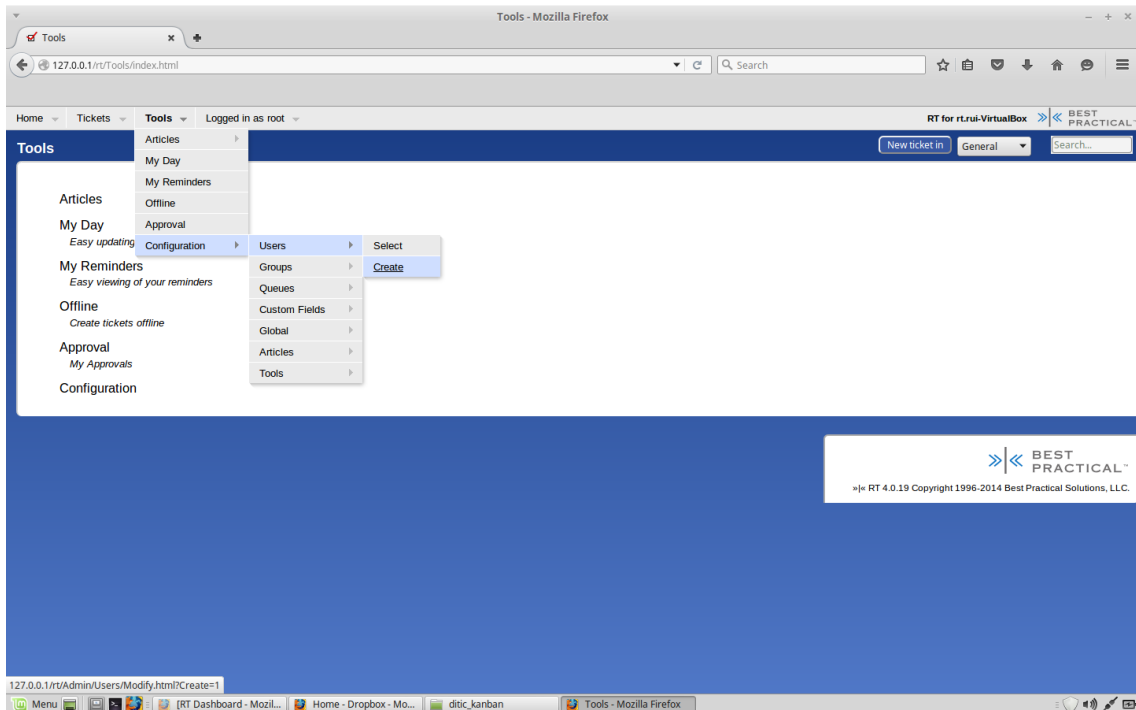
Ana Margarida Pereira, 2012138634

João Craveiro, 2013136429

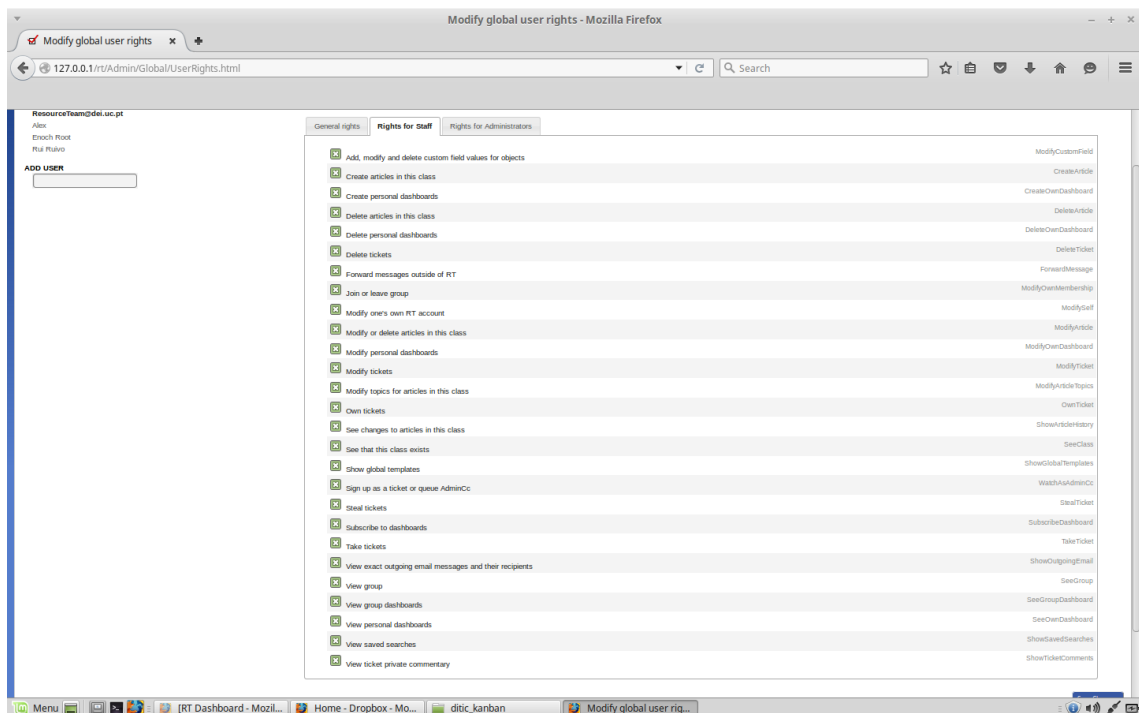
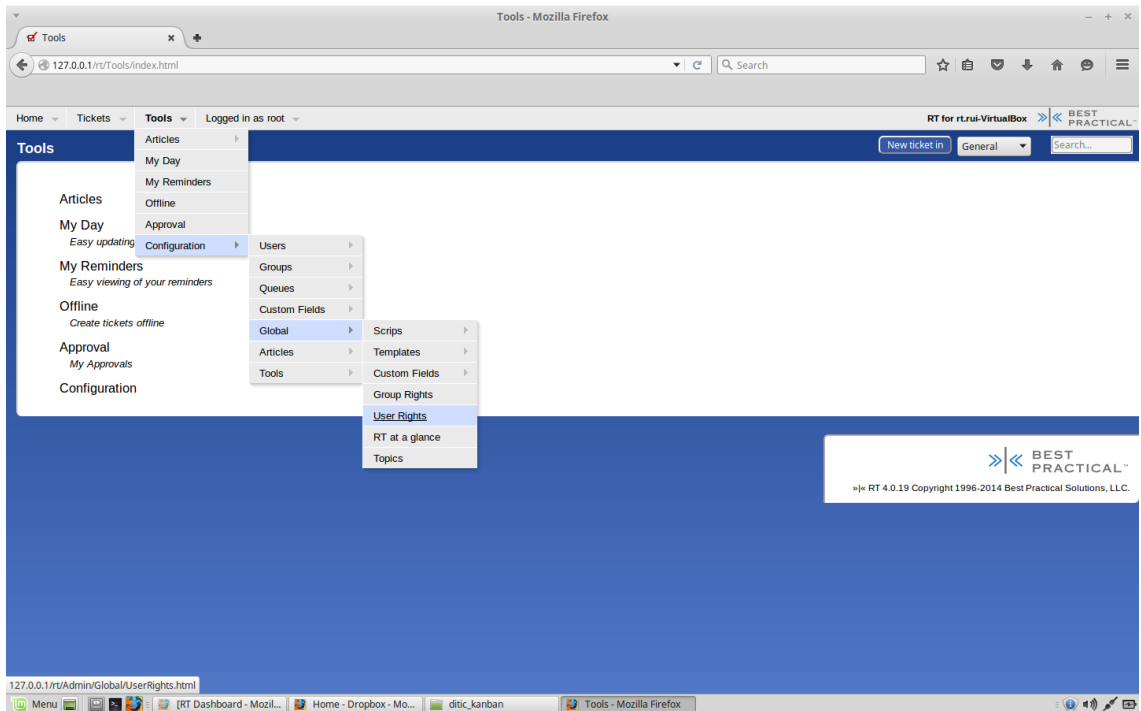
## Configurar o Request Tracker

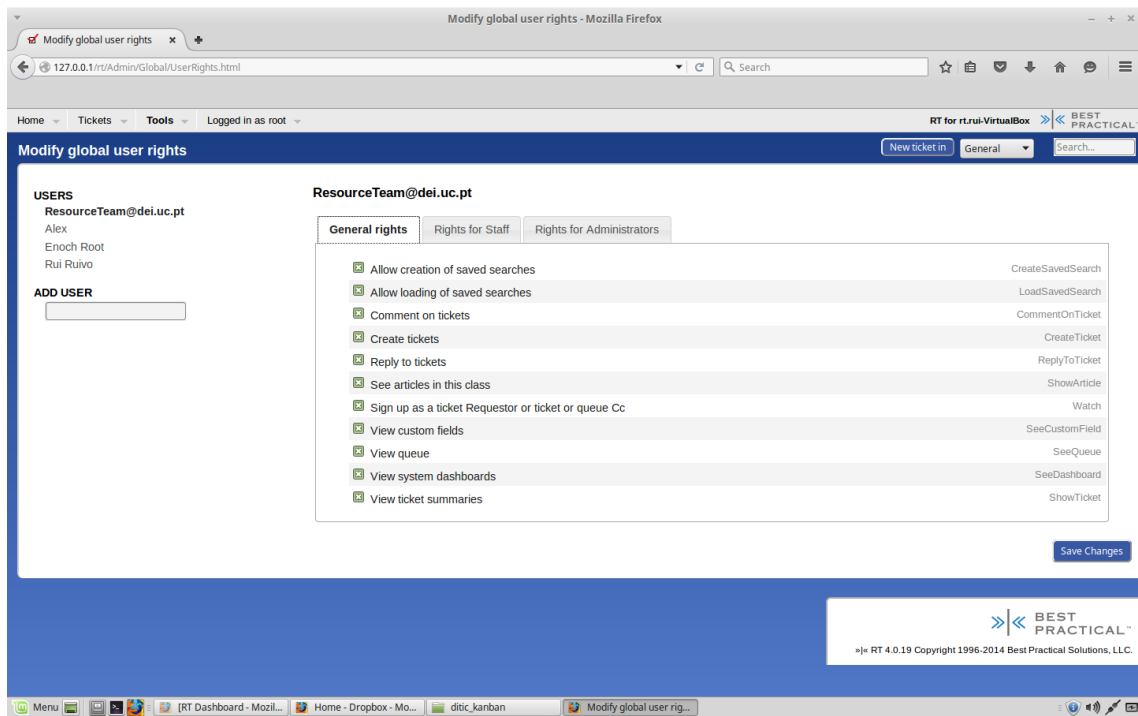
De forma a correr de forma correta o *dashboard*, deverá seguir-se os seguintes passos:

1. Na página de configurações do *Request Tracker*, **criar um novo utilizador**: para evitar problemas, colocar o *email* do utilizador em *username* e *email*; introduzir a *password* do mesmo e seleccionar a opção “*Let this user be granted rights (privileged)*”)



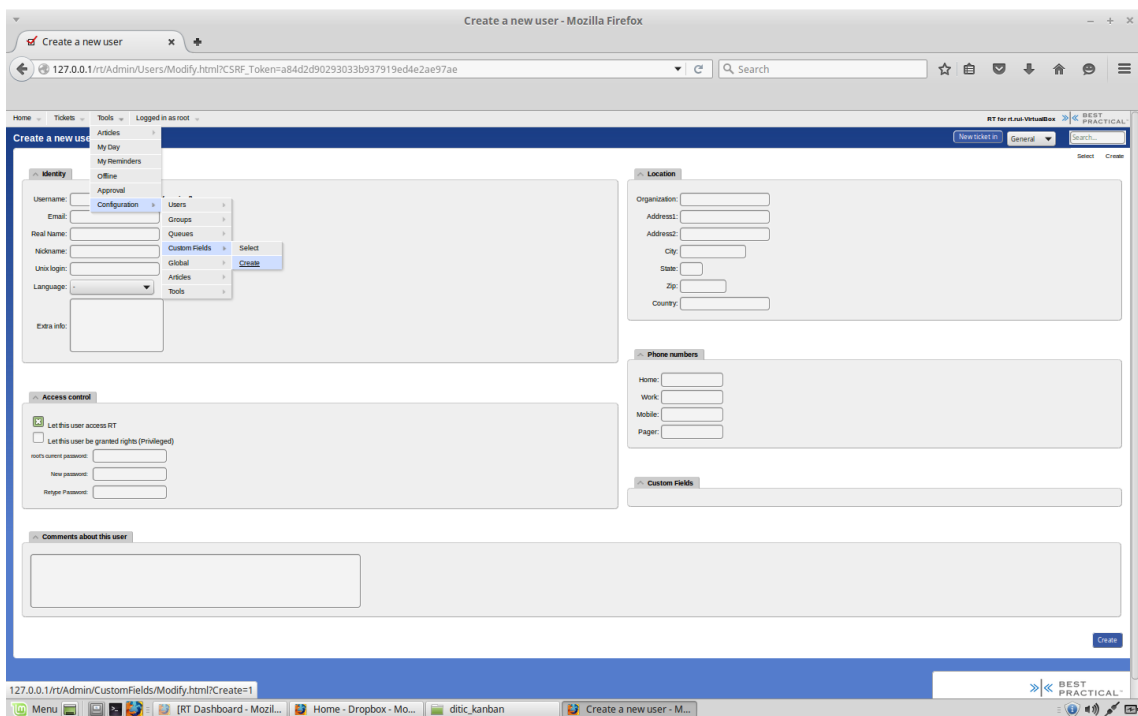
2. **Alterar as permissões de acesso** do utilizador criado, concedendo-lhe as necessárias para o desempenho das suas funções





### 3. Criar os seguintes *Custom Fields*:

- **DITIC - Interrupted**
- **DITIC - Urgent**
- **DITIC - Archived**
- **Servico**
- **IS – Informatica e Sistemas**



**Create a CustomField**

Name:

Description:

Type:

Applies to:

Validation:

Link values:

Include page:

RT can make this custom field's values into hyperlinks to another service. Fill in this field with a URL. RT will replace \_\_id\_\_ and \_\_CustomField\_\_ with the record's id and the custom field's value, respectively.

RT can include content from another web service when showing this custom field. Fill in this field with a URL. RT will replace \_\_id\_\_ and \_\_CustomField\_\_ with the record's id and the custom field's value, respectively. Some browsers may only load content from the same domain as your RT server.

☒ Enabled (Unchecking this box disables this custom field)

[Create](#)

#### 4. Aplicar os *Custom Fields* criados à *queue General*

**Select a Custom Field**

LinkageType	#	Name	Applied	Type	Pattern
Tickets	5	DTIC - Archived	General	Enter one value	
Tickets	3	DTIC - Incomplete	General	Enter one value	
Tickets	4	DTIC - Urgent	General	Enter one value	
Tickets	3	IS - Informatica e Sistemas	General	Enter one value	
Tickets	2	Service	General	Enter one value	

Only show custom fields for:

☐ Include disabled custom fields in listing.

[Go](#)

## Configurar o Dashboard

Para configurar o *dashboard*, deverá seguir-se os seguintes passos:

1. Navegar até ao ficheiro **config.py** e **alterar os campos** comentados com **#Alterar**

```
self.system = {
    'working_dir': '/home/rui/Desktop/dashboard2_cpy/ditic_kanban', #Alterar
    'summary_file': 'summary',
    'server': '127.0.0.1/rt/', #Alterar
    'username': 'ResourceTeam@dei.uc.pt', #Alterar
    'password': '123456', #Alterar
    'statistics_file': 'statistics',
}
```

- **working\_dir** é a pasta onde serão colocados os registos de atividade do *dashboard*, que deverá ser definida pelo respetivo utilizador
  - **server** indica o caminho de rede para o servidor RT, que deverá ser alterado para o caminho de rede do servidor ao qual a máquina enviará pedidos
  - **username** e **password** são as credenciais do utilizador
2. Os utilizadores criados no RT que farão uso do *dashboard* devem ser instanciados nos campos que se seguem, indicando os respetivos **username** e **nickname** pelo qual são reconhecidos no *dashboard* e os limites de *tickets* que poderão ter a seu encargo num determinado momento

```
self.email_to_user = {
    'rpruivo@student.dei.uc.pt': 'Diru',
    'jlcosta@student.dei.uc.pt': 'Neco',
    'amdmp@student.dei.uc.pt': 'Mape',
    'asantos@uc.pt': 'Alex',
    'abarbosa@student.dei.uc.pt': 'Peba',
    'jgac@student.dei.uc.pt': 'Ascra',
    'ResourceTeam@dei.uc.pt': 'RT',
}
self.email_limits = {
    'rpruivo@student.dei.uc.pt': {
        'new': 7,
        'open': 1,
        'rejected': 7,
    },
    'jlcosta@student.dei.uc.pt': {
        'new': 6,
        'open': 2,
        'rejected': 6,
    },
    'amdmp@student.dei.uc.pt': {
        'new': 5,
        'open': 2,
        'rejected': 5,
    },
    'asantos@uc.pt': {
        'new': 4,
        'open': 1,
        'rejected': 14,
    },
    'abarbosa@student.dei.uc.pt': {
        'new': 5,
        'open': 3,
        'rejected': 5,
    },
    'jgac@student.dei.uc.pt': {
        'new': 5,
        'open': 1,
        'rejected': 5,
    },
    'ResourceTeam@dei.uc.pt': {
        'new': 7,
        'open': 3,
        'rejected': 7,
    },
}
```

3. Deverá ser aberta uma linha de comandos na pasta do *dashboard* e os seguintes comandos devem ser executados:

```
MacBook-Pro-de-Rui-4:~ ruiruiivo$ sudo pip install python-rtkit
Password:
The directory '/Users/ruiruiivo/Library/Caches/pip/http' or its parent directory
is not owned by the current user and the cache has been disabled. Please check t
he permissions and owner of that directory. If executing pip with sudo, you may
want sudo's -H flag.
The directory '/Users/ruiruiivo/Library/Caches/pip' or its parent directory is no
t owned by the current user and caching wheels has been disabled. check the perm
issions and owner of that directory. If executing pip with sudo, you may want su
do's -H flag.
Collecting python-rtkit
  Downloading python-rtkit-0.7.0.tar.gz
Installing collected packages: python-rtkit
  Running setup.py install for python-rtkit
Successfully installed python-rtkit-0.7.0
```

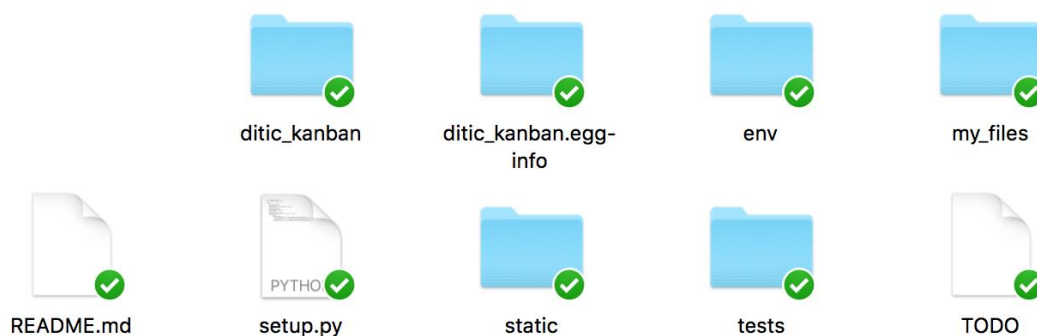
```
MacBook-Pro-de-Rui-4:~ ruiruiivo$ sudo pip install virtualenv
```

```
MacBook-Pro-de-Rui-4:~ ruiruiivo$ sudo virtualenv env
```

```
MacBook-Pro-de-Rui-4:~ ruiruiivo$ source env/bin/activate
```

```
MacBook-Pro-de-Rui-4:~ ruiruiivo$ sudo pip install -e .
```

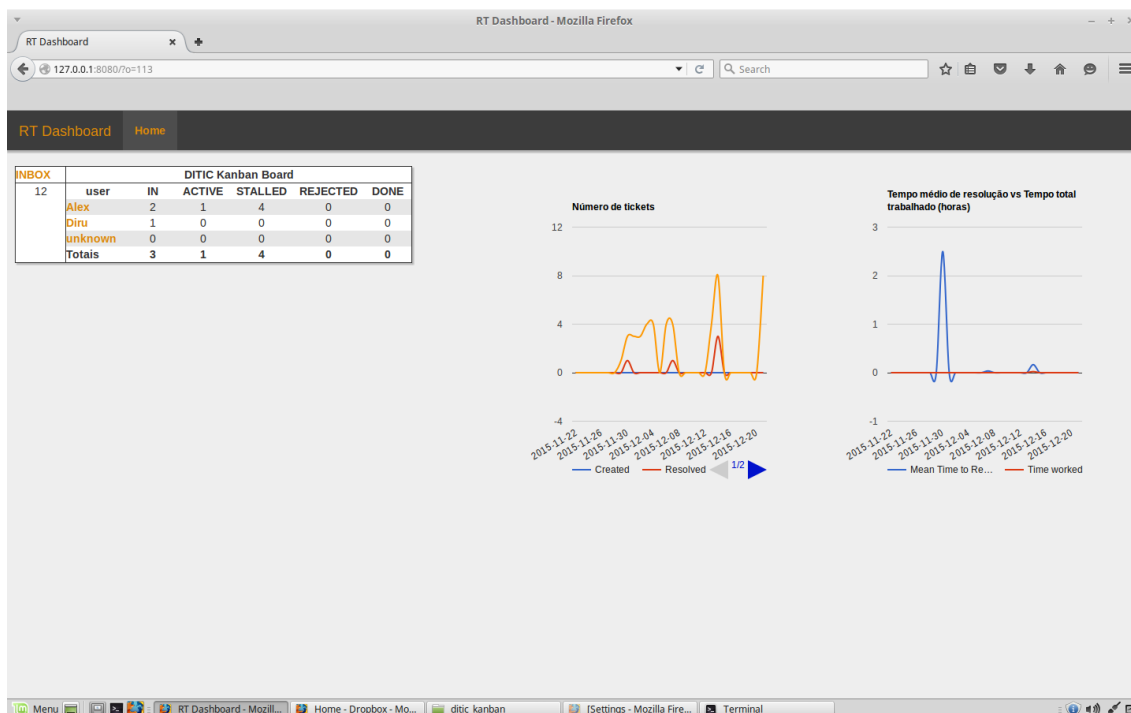
No final, o *dashboard* terá no seu interior a pasta *env*, como mostra a imagem:



4. Por fim, para executar o *dashboard*, basta executar o seguinte comando na pasta *ditic\_kanban* do *dashboard*:

```
MacBook-Pro-de-Rui-4:~ ruiruiivo$ ditic_kanban_server
```

5. Para utilizar o *dashboard*, deve abrir-se um *browser* no endereço 127.0.0.1:8080, sendo a seguinte página apresentada:



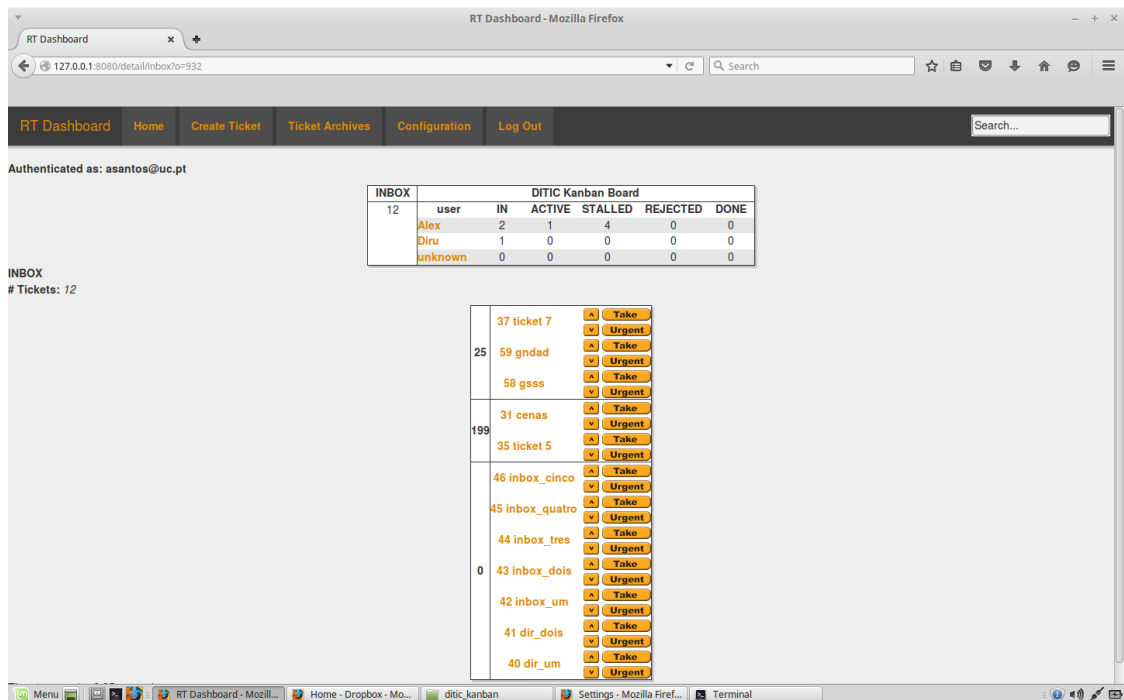
6. Inicialmente, o *dashboard* não terá *tickets* (ao contrário do *dashboard* já em execução na imagem). Para **criar um ticket** (ou **fazer take** de um já existente), deverá carregar em *INBOX*, sendo pedidas as credenciais de acesso do utilizador

The screenshot shows the RT Dashboard login page. The browser address bar displays '127.0.0.1:8080/detail/inbox?o=442'. The page features the University of Coimbra logo and the text 'Helpdesk'. Below the logo, there is a login form with the following fields:

- Username:** asantos@uc.pt
- Password:** [masked with dots]
- Login:** [button]



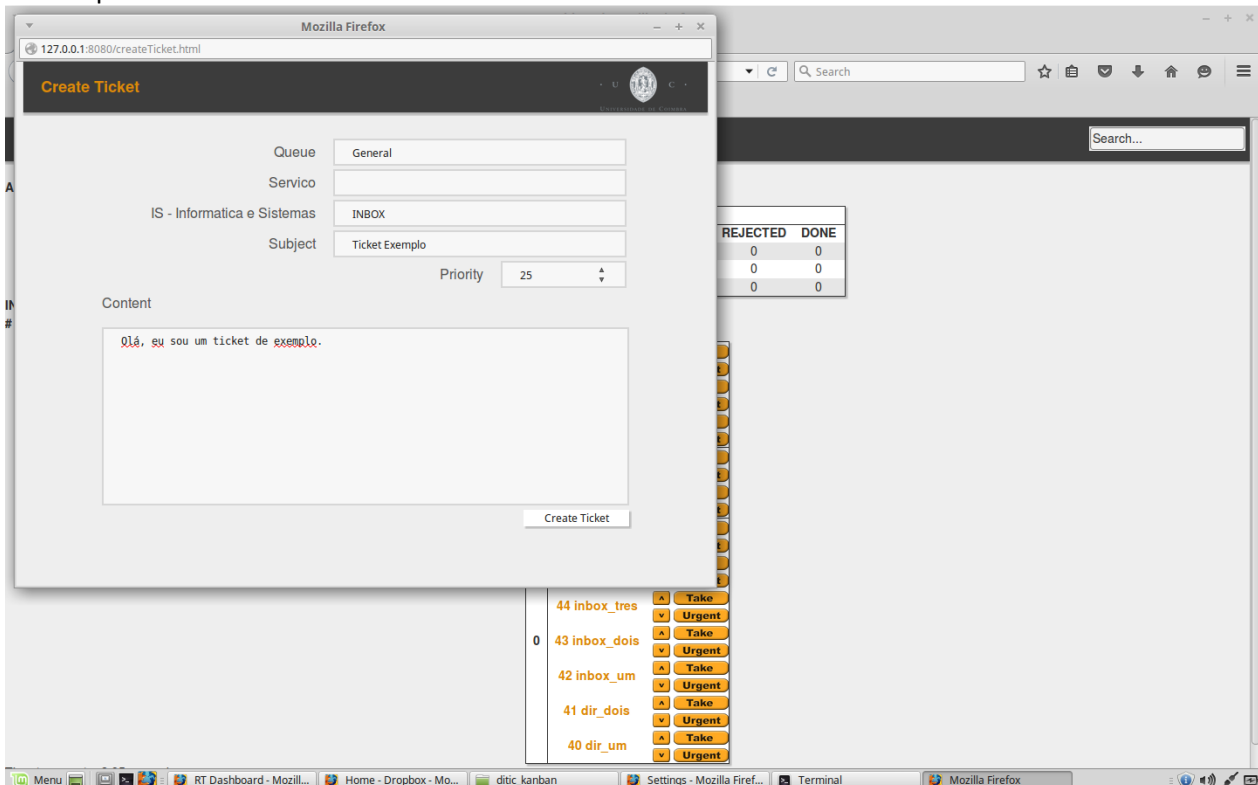
7. Depois da autenticação, é apresentado o ecrã no qual o utilizador pode realizar *take* de um *ticket* ou então criar um novo em *Create Ticket*:



8. *Create Ticket* abre uma janela *popup* que permite criar um *ticket*, para que este apareça no *dashboard*. As informações fundamentais são as seguintes:

- **Queue:** General
- **IS – Informática e Sistemas:** INBOX
- **Servico:** Depende do utilizador
- **Restantes Campos:** Depende do utilizador

Exemplo:



RT Dashboard - Mozilla Firefox

RT Dashboard Home Create Ticket Ticket Archives Configuration Log Out Search...

Authenticated as: asantos@uc.pt

INBOX		DITIC Kanban Board				
13	user	IN	ACTIVE	STALLED	REJECTED	DONE
	Alex	2	1	4	0	0
	Diru	1	0	0	0	0
	unknown	0	0	0	0	0

INBOX  
# Tickets: 13

25	37 ticket 7	Take
		Urgent
	60 ticket exemplo	Take
		Urgent
	59 gndad	Take
199		Urgent
	58 gsss	Take
		Urgent
0	31 cenas	Take
		Urgent
	35 ticket 5	Take
		Urgent
	46 inbox_cinco	Take
		Urgent
	45 inbox_quatro	Take
		Urgent
	44 inbox_tres	Take
		Urgent
0	43 inbox_dois	Take
		Urgent
	42 inbox_um	Take
		Urgent
	41 dir_dois	Take
	Urgent	

Menu RT Dashboard - Mozill... Home - Dropbox - Mo... ditic\_kanban Settings - Mozilla Fref... Terminal

Assim, toda a configuração do *dashboard* está completa, podendo ser criados novos *tickets* ou interagir-se com os *tickets* já existentes.