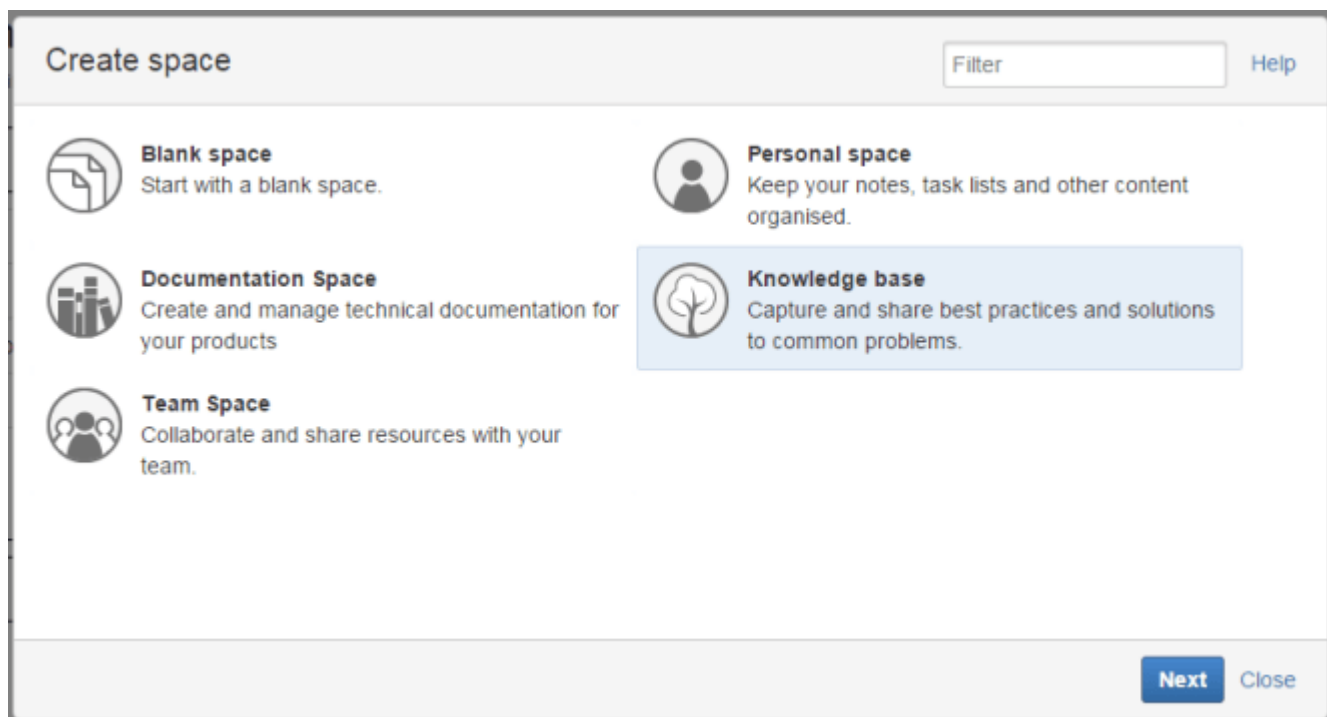


Creiamo un KB con Confluence

Knowledge Base con Confluence

Confluence si presta molto bene per realizzare un sito di **KB** o **knowledge base**. Con le ultime versioni rilasciate, sono state messe a disposizione una serie di strumenti, automatismi, template che aiutano la creazione e manutenzione di un sito di **knowledge base**.



Il primo strumento che Confluence mette a disposizione è quello di generare uno Space opportunamente configurato, come mostrato in figura precedente. Una agevole autocomposizione, consente di poter generare lo space:

Create a knowledge base

Space name*

Artigiano - KB

Space key*

AK

?

Description

What is this knowledge base for?

About knowledge bases

Share knowledge and best practices internally with your team or organisation. Use with your help desk solution to address common requests.



Back

Create

Close

Viene subito presentata la home page dello space, già preconfigurata e pronta per l'uso



Pages

Artigiano - KB

Created by Fabio Genovese [Administrator] just a moment ago

✎ Edit

👁 Watch

**Welcome!**

This is the home page for your knowledge base space within Confluence. You can use your knowledge base to capture best practices and address common problem

Next, you might want to:

☐ Create your first knowledge base article

Click "Create" and select a "How-to" or "Troubleshooting" article.

☐ Customise the home page

Click "Edit" to get started. Include useful information like what users can expect to find in this knowledge base, frequently asked questio

resources.

⋮

🔍 Search for a solution

In questo modo, siamo già pronti per scrivere il primo KB article.

Conclusioni

Confluence offre una ampia gamma di strumenti già dalla versione base, senza dover per forza installare nuovi addon e senza dover eseguire grandi configurazioni. Confluence è già PRONTO per il primo uso. ☐ e questo vale sia per la versione server, che per la versione onDemand. A questo punto fate solo lavorare la fantasia.

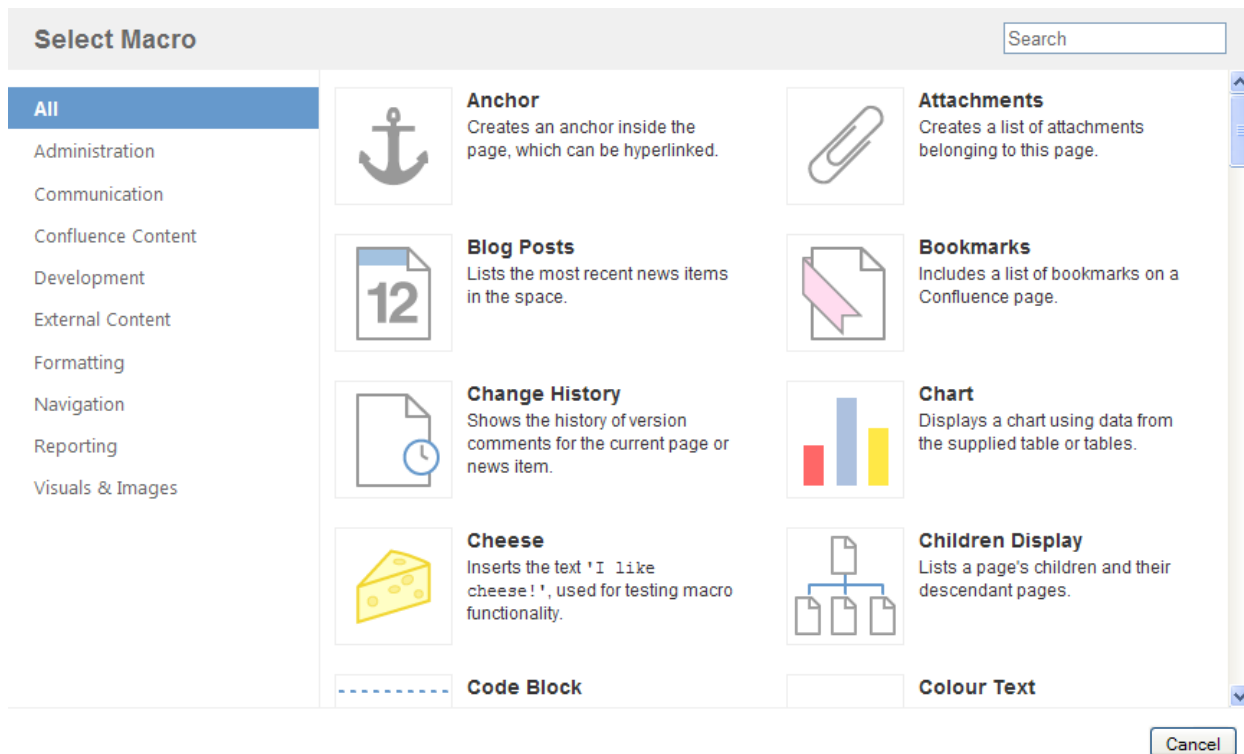
Classifichiamo gli allegati

Classifichiamo gli allegati

In questo post cercheremo di fornire una ipotesi di come poter organizzare gli allegati presenti in una pagina o in uno space

La situazione è la seguente:

- abbiamo dei file
- vogliamo classificarli
- una volta classificati, vogliamo organizzare questi allegati in maniera semplice, in modo da poterli rendere fruibili e poterli visualizzare anche in modalità differenti.



Facciamo un esempio

Supponiamo di avere delle fatture e di volerle organizzare in modo opportuno.

Una possibile soluzione potrebbe essere la seguente:

- Creiamo uno space per gestire le fatture;
- Sfruttiamo le pagine dello space come contenitore dei documenti: alleghiamo le fatture ad una pagina in particolare
- ogni pagina conterrà i documenti di una determinata tipologia (ad es. le fatture di un cliente o le fatture per le forniture aziendali, le fatture per la manutenzione delle auto aziendali, etc);
- Per ogni documento sfruttiamo la funzionalità delle versioni. In questo modo possiamo tracciare la storia di ogni singolo documento. Se ad esempio la fattura viene modificata (causa errore di scrittura, errore nella determinazione, altro, possiamo tracciare il tutto);

- associamo una etichetta ad ogni documento allegato. In questo modo forniamo una ulteriore classificazione dei documenti;
- completiamo il tutto, compilando i commenti.



Un lavoro certosino

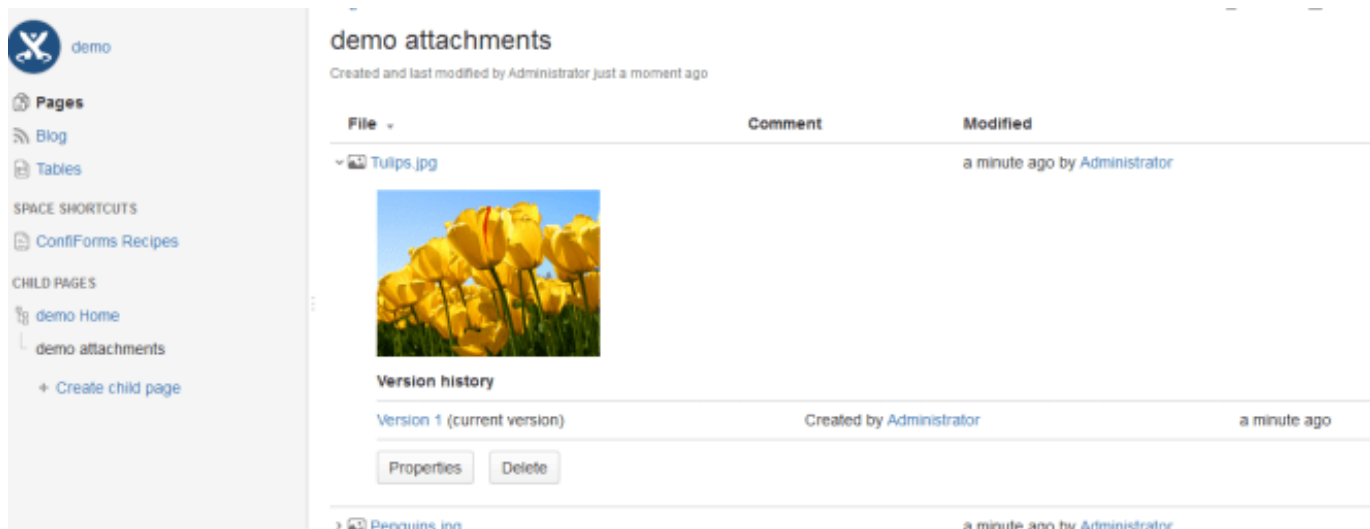
Adesso che abbiamo fatto questo lavoro, abbiamo a disposizione i dati per poter visualizzare, come ci fa più comodo, le informazioni che ci servono.

Possiamo rappresentare tutte queste informazioni sfruttando le macro degli allegati e visualizzarli usando l'estensione e le etichette per visualizzarli. Il risultato è abbastanza efficace.



Alternative?

Una seconda soluzione consiste nell'usare l'addon [Attachments Display Plugin](#), un plugin simile a quello fornito dalla Atlassian, ma con qualche caratteristica in più, ovvero:



- Filtrare gli allegati che si possono essere caricati, per estensione
- Possibilità di visualizzare meglio l'elenco degli allegati
- Possibilità di selezionare quali campi della griglia degli allegati visualizzare

Si tratta di un plugin che estende il funzionamento standard di Confluence.

Conclusioni

Abbiamo visto un possibile utilizzo degli allegati, per poter gestire una situazione per organizzare delle informazioni, in questo caso di contabilità, che possono semplificare la vita lavorativa. Ovviamente si tratta di un esempio, una ipotesi. Con l'uso e la pratica si può migliorare e adeguare meglio per le proprie necessità. Non escludo che, nei prossimi mesi, sia messo sul market della Atlassian, un opportuno addon che riesca a fornire una particolare trattazione degli allegato □

Realizzare un sito per condividere la conoscenza: Q&A

Q&A – Condividiamo la conoscenza

In questo post voglio fornire un semplice esempio di come si può utilizzare l'addon [Q&A Questions](#), della Atlassian, per realizzare un sistema per condividere la conoscenza.



Perchè usare Questions?

L'addon si presta molto bene alla realizzazione di un sito per condividere la conoscenza. In prima battuta si integra perfettamente a Confluence, sfruttandone appieno il motore di ricerca, e consentendo di poter reperire tutte le informazioni. In aggiunta consente di poter raggiungere **TUTTI** gli utenti del sistema e consentire di poter ricevere risposte a quesiti da **TUTTI**. **TUTTI** possono contribuire alla risposta, alla risoluzione di un problema, fornendo la loro possibile soluzione, il loro punto di vista, il loro modo di ragionare.

In questo modo è possibile costruire la conoscenza su diversi

argomenti in maniera veloce. In aggiunta, la possibilità di poter contribuire, consente a tutti di poter dire la propria versione e di poter vedere problemi o questioni in maniera differente. Questo consente di poter vedere i problemi con altri occhi e trovare anche nuove soluzioni allo stesso problema.



L'organizzazione dell'addon è tale da essere scelto per realizzare la nuova versione di [Answer](#) della Atlassian, ovvero il sito dove la Atlassian stessa consente a **TUTTI** di poter proporre dei quesiti e a tutti di poter rispondere per poter risolvere problemi dei vari utenti nel mondo. Un forum avanzato, dove la collaboration è spinta a livelli veramente estremi.

Nel seguente [post](#), del blog di Confluence, viene raccontata un pò la storia di [Answer](#) e viene anche mostrata la sua storia, dalla sua nascita, come semplice forum, a quello che è divenuto.



In conclusione

Q&A rappresenta un buon esempio di come si può realizzare un sito per la condivisione della conoscenza. In particolare potrebbe essere usato come base, dai membri di una organizzazione, per risolvere problemi utilizzando il contributo di tutti. Ma questo è il primo passo.

In una fase successiva, partendo dalle risoluzioni proposte e dagli spunti inseriti, occorre eseguire una operazione di

analisi e redazione di opportune pagine, su Space di Confluence dedicati, in modo da darne una forma più organica.

Risultato? Con il contributo di **TUTTI**, si arriva ad avere:

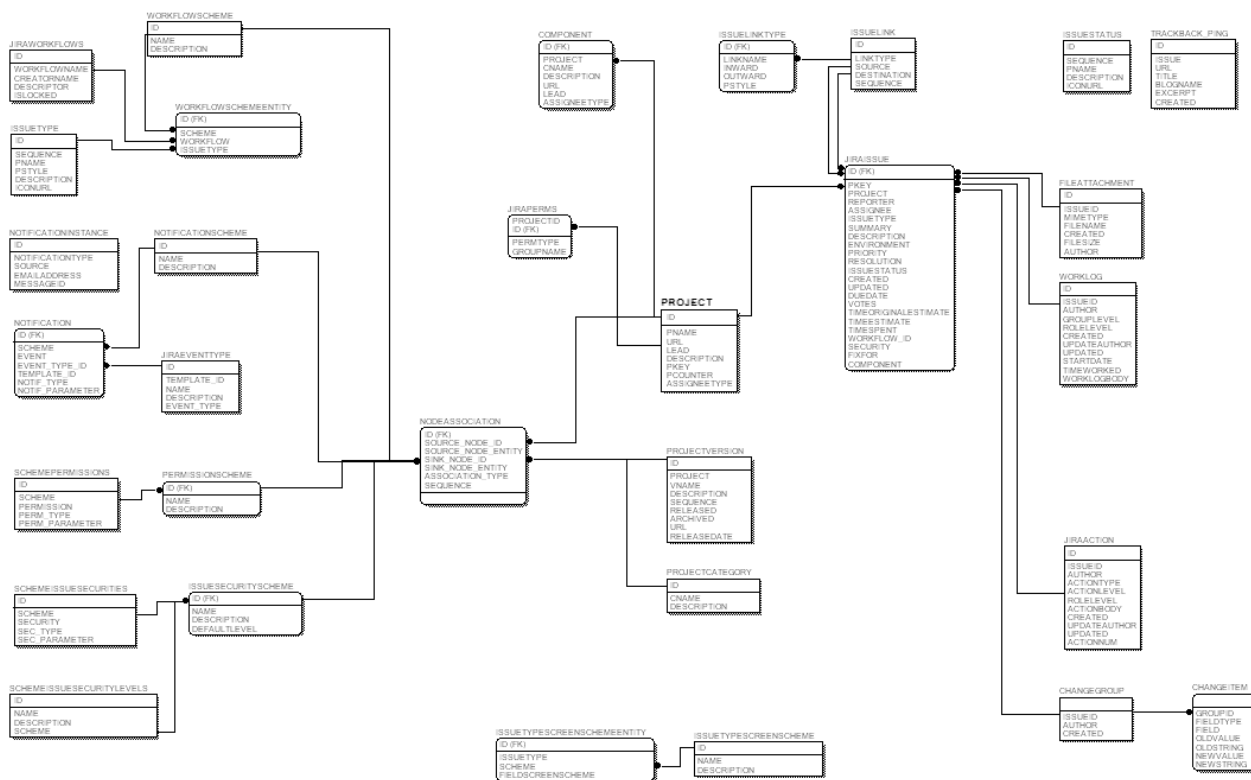
- **Nuove idee.** L'intuizione di un membro del gruppo può divenire lo spunto per un nuovo progetto.
- **Miglioramento.** vedere le cose con occhi differenti, aiuta a capire meglio le cose e consente un miglioramento costante
- **Condivisone.** La conoscenza è condivisa, disponibile per tutti. Non ci sono segreti di pulcinella. Molto spesso si cerca di trattenere la conoscenza su singole persone, pensando che questo trasformi le persone in indispensabili. Questo è un errore. Il giorno che il detentore del segreto non è disponibile, l'azienda ne risente sensibilmente. Se la conoscenza è diffusa, questo non accade.

Ovviamente questo è uno dei possibili utilizzi dell'addon e di Confluence. La fantasia è l'unico limite ☐

Breve panoramica sulle tabelle di JIRA

JIRA e le sue tabelle

In questo post, proseguiamo quanto iniziato su questo [post](#), dove abbiamo fatto una breve panoramica delle tabelle di Confluence.

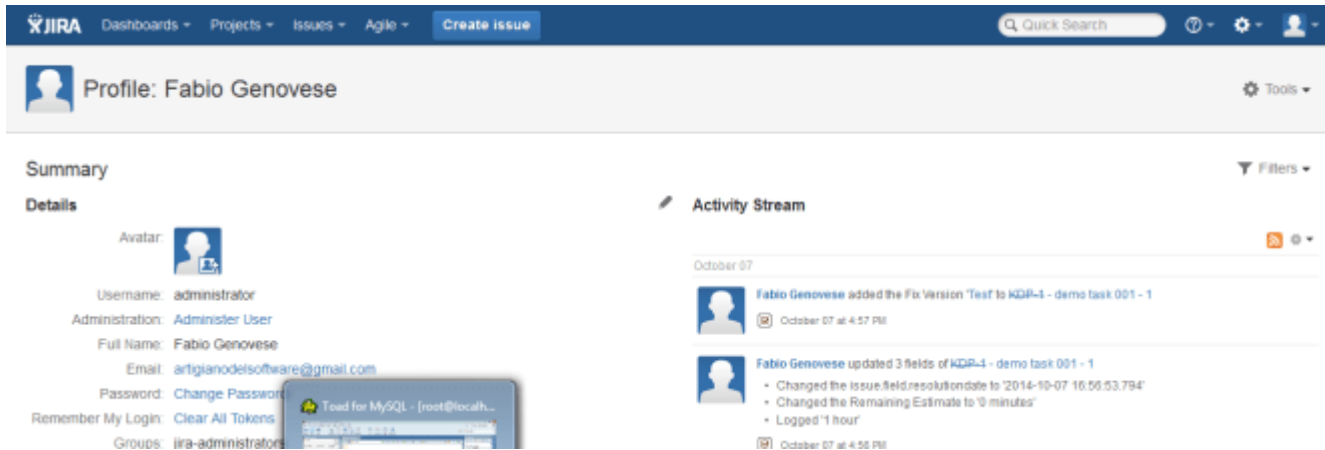


Precauzioni

Si ribadiscono le stesse identiche precauzioni che sono state indicate nel precedente post. Fate sempre un backup dei dati, prima di procedere con qualsiasi operazione. In questo modo potete essere sicuri di poter operare in tutta sicurezza.

Iniziamo

Cerchiamo di impostare un avatar di default differente da quello preimpostato. Partiamo da questa situazione:



Le tabelle che andiamo a referenziare sono le seguenti:

- ***cwd_user*** – Tabella contenente le informazioni degli utenti
- ***avatar*** – contenente gli avatar standard
- ***propertyentry*** – contenente le associazioni da utente ed avatar utilizzato
- ***propertynumber*** – contenente l'associazione con l'avatar collegato all'utente

Procediamo con la modifica

Aggiungiamo il nuovo avatar. Il file va caricato nella directory:

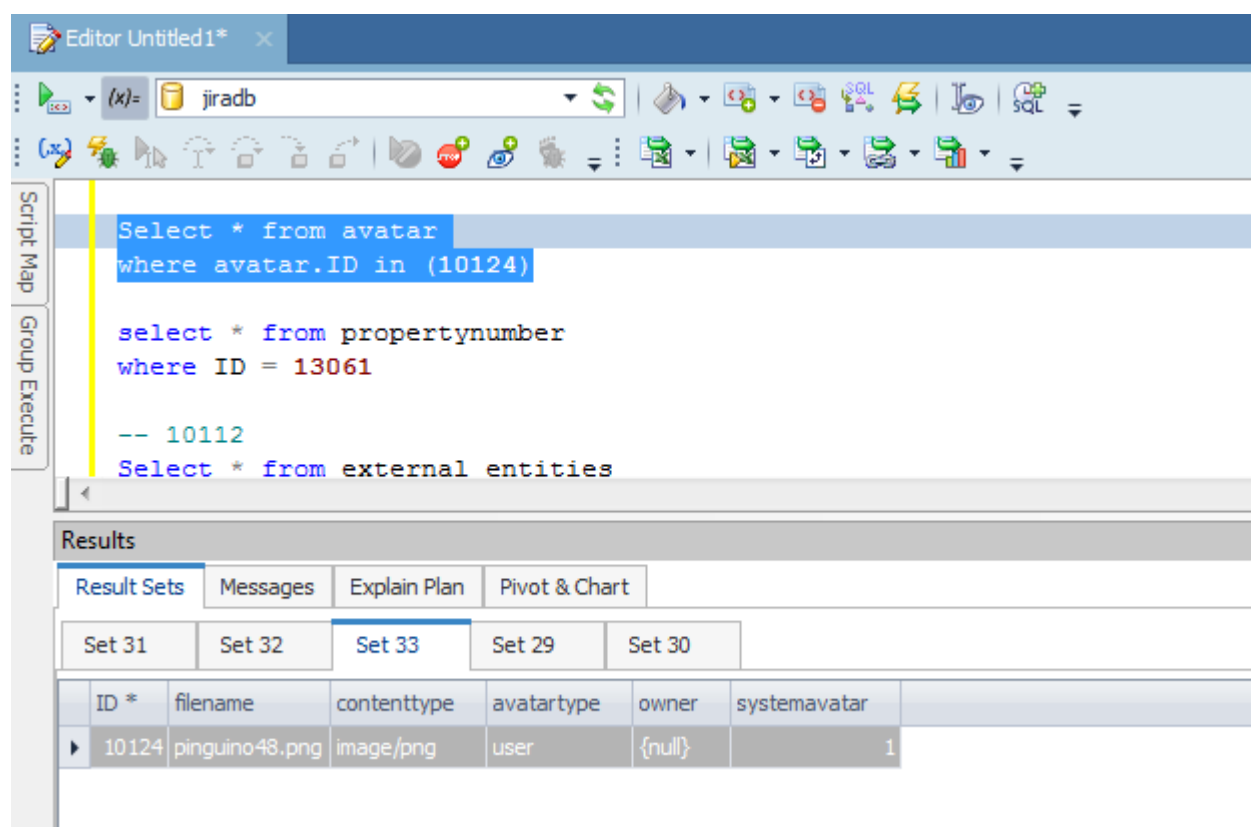
<Install-Dir>Atlassian-JiraWEBINFClassesAvatar

Supponiamo di utilizzare sempre l'icona del pinguino 🐧



Punto di attenzione. A differenza di Confluence, JIRA ha la necessità di avere anche una seconda icona, dimensione 24×24, la metà rispetto alla dimensione dell'avatar che si inserisce, ovvero 48×48, che viene referenziato e mostrato in alto a destra. Predisporre quindi un secondo avatar, nome pari a `small_<nome_del_file_nuovo_avatar>.png` e memorizzarlo nella stessa directory.

Quindi aggiungiamo un nuovo record, alla tabella avatar, con le indicazioni dell'icona nuova



The screenshot shows a SQL IDE window titled "Editor Untitled1*" with a database connection named "jiradb". The SQL editor contains the following query:

```
Select * from avatar
where avatar.ID in (10124)

select * from propertynumber
where ID = 13061

-- 10112
Select * from external entities
```

The "Results" pane at the bottom displays the output of the first query. It shows a table with 6 columns: ID *, filename, contenttype, avatartype, owner, and systemavatar. The results are organized into "Set 33".

ID *	filename	contenttype	avatartype	owner	systemavatar
10124	pinguino48.png	image/png	user	{null}	1

Dalla tabella `cwd_user`, identifichiamo l'utente in questione:

Editor Untitled1* x

Script Map Group Execute

```

Select * from cwd_user;

Select * from propertyentry
where property_key='user.avatar.id'

Select * from avatar
where avatar.ID in (10124)

```

Results

Result Sets Messages Explain Plan Pivot & Chart

Set 36 Set 32 Set 33 Set 34 Set 35

ID *	directory_id	user_name	lower_user_name	active	created_date	updated_date	first_name	lower_first_name	last_name
10000	1	administrator	administrator	1	2/21/2014 12:50:21 PM	2/21/2014 12:50:21 PM	Fabio	fabio	Genovese

Dalla propertyentry ci ricaviamo l'ID per determinare la proprietà da andare a modificare, cercando per ENTITY_ID = ID USER e PROPERTY_KEY = 'user.avatar.id':

Editor Untitled1* x

Script Map Group Execute

```

Select * from propertyentry
where property_key='user.avatar.id'

Select * from avatar
where avatar.ID in (10124)

select * from propertynumber
where ID = 13061

```

Results

Result Sets Messages Explain Plan Pivot & Chart

Set 31 Set 32 Set 33 Set 34 Set 35

ID *	ENTITY_NAME	ENTITY_ID	PROPERTY_KEY	propertytype
13061	ApplicationUser	10000	user.avatar.id	3

Quindi dalla propertynumber, ci ricaviamo l'ID dell'avatar utilizzato.

The screenshot shows a SQL editor window titled 'Editor Untitled1*'. The script contains the following SQL statements:

```

Select * from avatar
where avatar.ID in (10124)

select * from propertynumber
where ID = 13061

-- 10112
Select * from external entities

```

The 'Results' tab is active, showing a table with two columns: 'ID *' and 'propertyvalue'. The table contains one row with the values '13061' and '10124'.

ID *	propertyvalue
13061	10124

Inseriamo, nel campo propertyvalue, l'ID del nuovo avatar di default, e questo è il risultato:

The screenshot shows the JIRA user profile page for Fabio Genovese. The page includes a summary of the user's details and an activity stream.

Profile: Fabio Genovese

Summary

Details

- Avatar:
- Username: administrator
- Administration: Administer User
- Full Name: Fabio Genovese
- Email: artigianodelsoftware@gmail.com
- Password: Change Password

Activity Stream

October 07

- Fabio Genovese added the Fix Version 'Test' to KDP-1 - demo task 001 - 1
- October 07 at 4:57 PM
- Fabio Genovese updated 3 fields of KDP-1 - demo task 001 - 1
 - Changed the issue field resolution date to '2014-10-07 16:56:53.794'
 - Changed the Remaining Estimate to '0 minutes'

Conclusioni

Con questo sistema riusciamo ad impostare il nuovo avatar di default in maniera semplice. Questo ci consente di poter eseguire una semplice modifica alla installazione, sostituendo gli avatar in modo semplice.

Se si vuole aggiungere un avatar non di default?

Fattibile, ma occorre agire da tutt'altra parte. In questo caso si dovrebbe memorizzare il file del nuovo avatar in altra directory, ovvero:

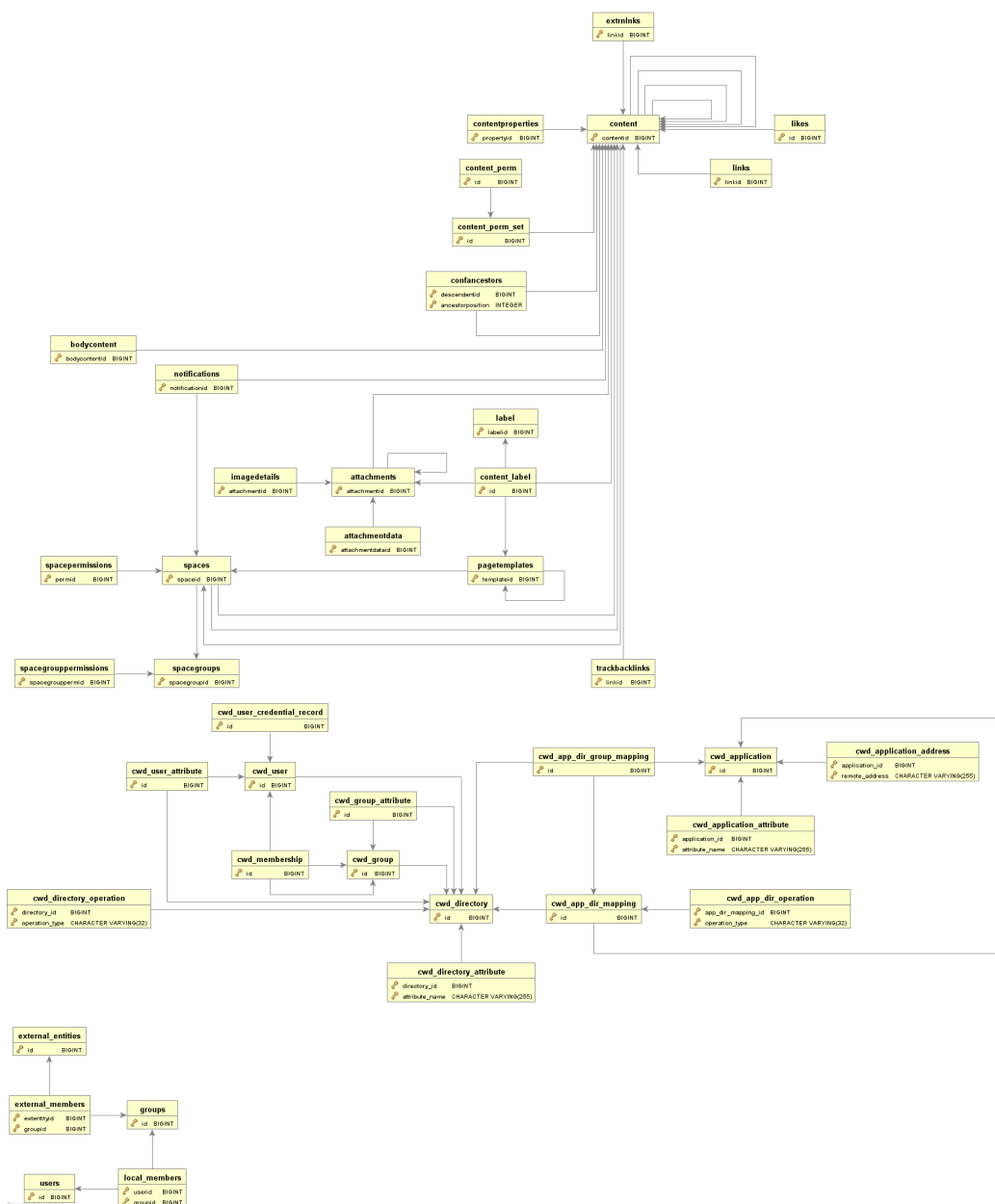
`<JIRA-Home-dir>dataavatars`

e si memorizzano in vari formati, principalmente il formato 48×48 ed il formato 24×24, che servono principalmente per tutte le funzionalità. La configurazione delle tabelle è la medesima. Il nome del file, come per il precedente esempio, deve essere preceduto dal nuovo ID assegnato alla tabella Avatar. Nei prossimi post vedremo altre informazioni sulle tabelle di JIRA.

Accedere ai dati di CONFLUENCE

Scaviamo in profondità

In questo post andremo a vedere, con alcuni esempi, come possiamo accedere ai dati di Confluence e JIRA, lavorando direttamente su DB. In particolare vedremo alcuni esempi di come sono memorizzate le informazioni. In figura vediamo lo schema delle tabelle di Confluence.



Perché accedere ai dati?

Prima di iniziare ad esplorare le tabelle dei due sistemi, conviene porsi una domanda fondamentale: **Perché dobbiamo accedere direttamente ai dati del DB? Quale è la necessità?**

Uno dei motivi più importanti è sicuramente quello di dover accedere ad informazioni a cui non si avrebbe altrimenti

accesso, oppure il dover eseguire una operazione massiva. Questo perché non sempre è possibile eseguire una operazione su di una grossa mole di dati, in quanto Confluence/JIRA non la consentono, come ribadito in altri [post](#) di questo blog. Fino a quando non saranno disponibili delle funzionalità di un certo tipo, occorre dover agire direttamente da DB. In aggiunta, queste informazioni sono sicuramente utili a coloro che vogliono sviluppare addon per i prodotti Atlassian ☐

Precauzioni

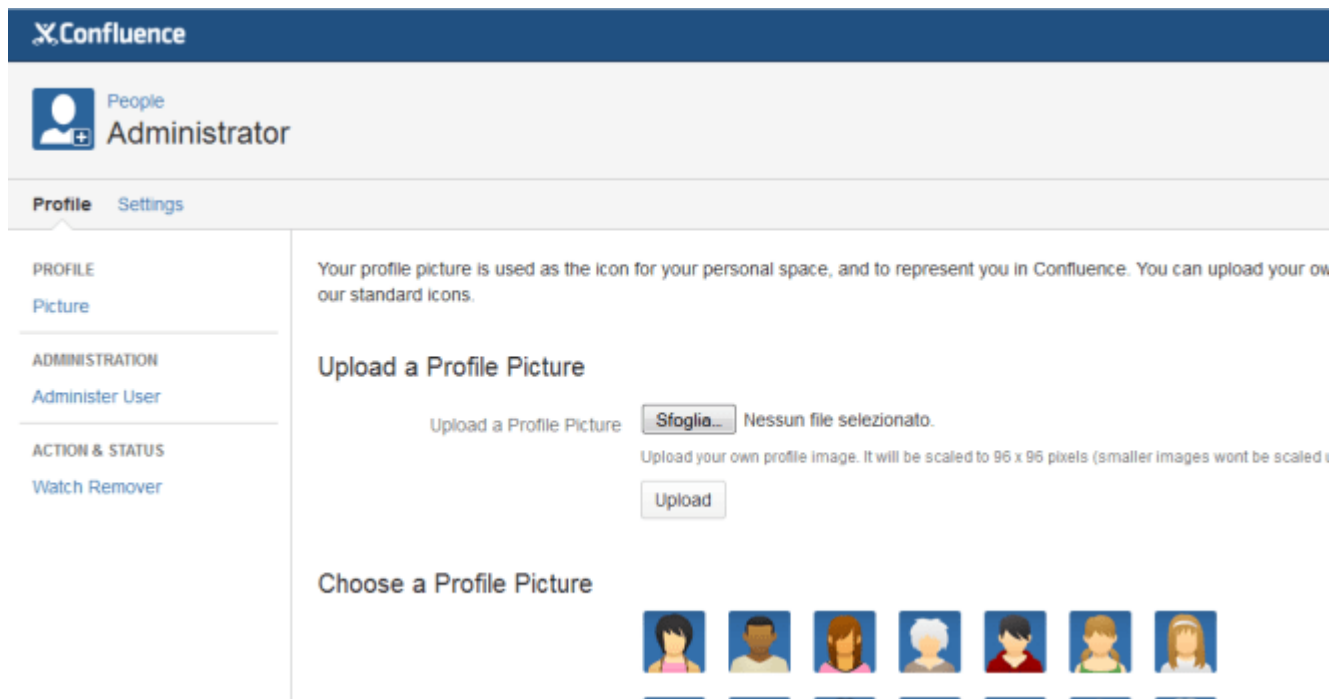


Prima di agire, occorre sempre che siano prese delle semplici precauzioni. Il motivo mi sembra abbastanza semplice: Quando si lavora direttamente su DB, è abbastanza facile arrecare danni. Di conseguenza, sempre meglio avere un backup dei dati/tabelle/DB intero prima di procedere con le modifiche.

Il mio consiglio è sempre quello di avere a disposizione un backup del DB completo + una copia delle tabelle su cui si agisce, prima di procedere con qualsiasi operazione.

Un primo esempio

Supponiamo che si voglia modificare gli avatar standard, con un avatar differente (i motivi possono essere qualsiasi: Marketing aziendale, impostare un avatar di default più carino, etc).

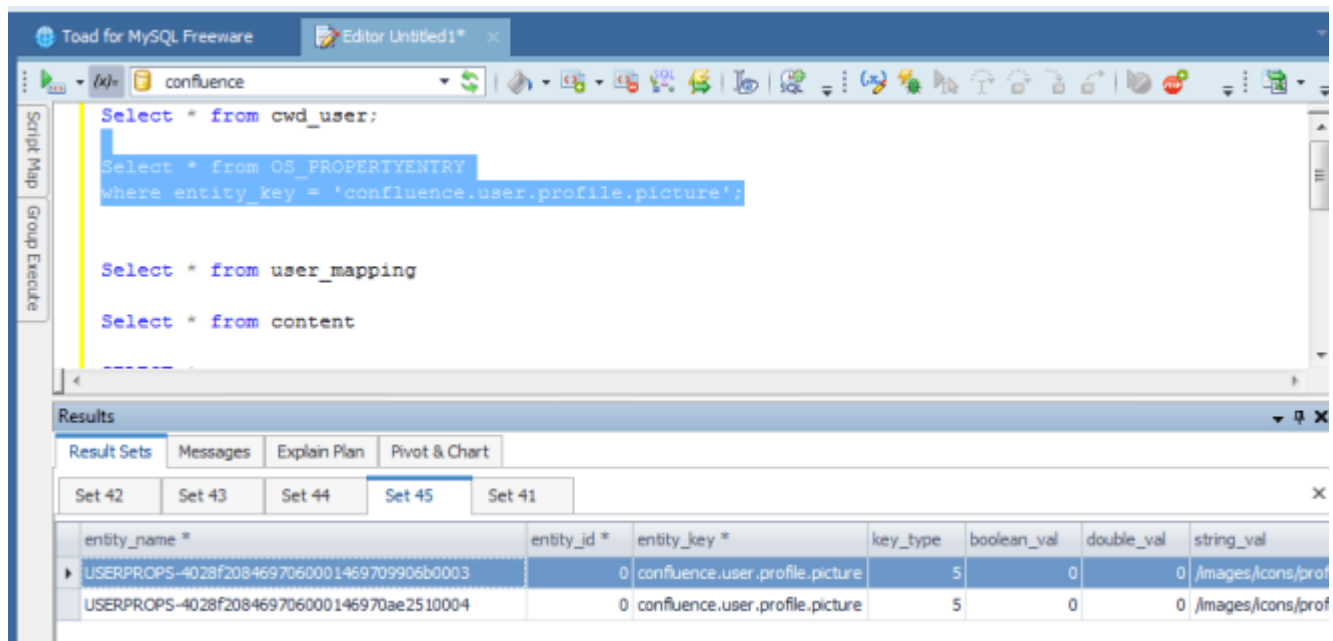


Al momento, solo gli utenti possono modificare il proprio avatar. A livello di amministrazione, non è possibile eseguire tale operazione. La precedente immagine mostra dove è possibile eseguire tale operazione. Adesso vediamo come è possibile aggirare tale limitazione, semplicemente andando a lavorare su DB.

In prima battuta esaminiamo le tabelle dove sono contenute le informazioni delle utenze. In particolare faremo riferimento a:

- ***cwd_user*** – Tabella contenente le informazioni degli utenti che sono stati configurati in Confluence.
- ***cwd_group*** – Tabella contenente le informazioni dei gruppi definiti su Confluence.
- ***os_propertyentry*** – Tabella contenente anche le informazioni degli avatar.
- ***user_mapping*** – Tabella contenente la corrispondenza uid – nome utente.

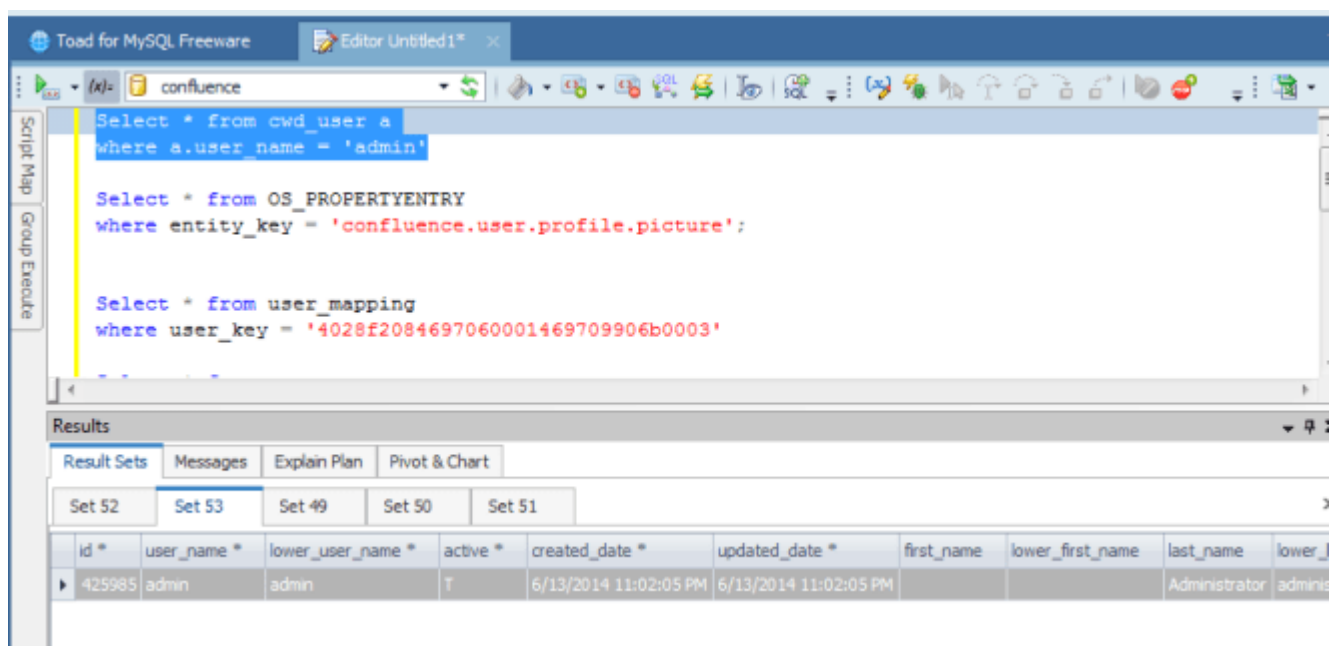
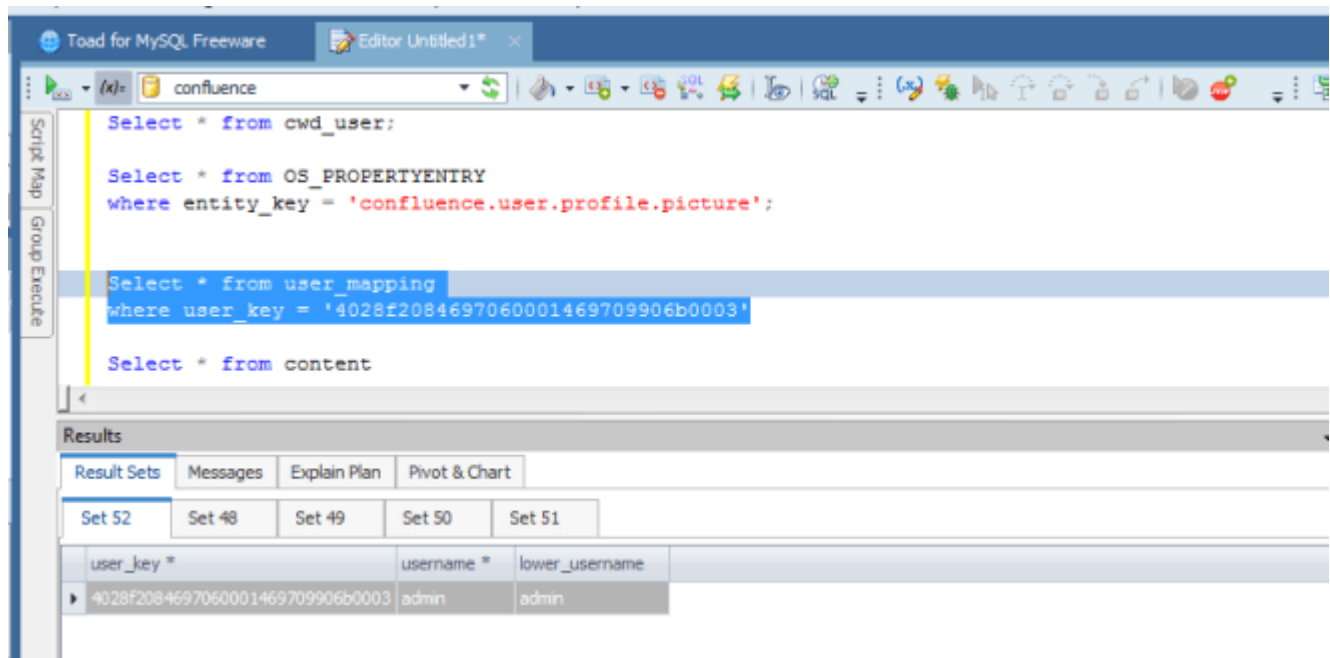
La tabella che ci interessa in particolare è l'ultima. Dobbiamo andare a cercare le informazioni degli avatar, utilizzando questa query:



Come si vede dalla precedente immagine, quello che dobbiamo andare a cercare è il campo **String_val**. In questo campo è presente la localizzazione dell'avatar. In questo caso ho assegnato un avatar di default. □ Nel campo Entity_name abbiamo la userid. Come possiamo vedere è abbastanza criptata. Come facciamo a decodificarla? Il giro è il seguente:

- Dalla tabella **os_propertyentry** abbiamo le indicazioni del path della immagine
- Dalla tabella **user_mapping** abbiamo le indicazioni dell'uid dell'utente
- Dalla tabella **cwd_user** abbiamo il nome dell'utente.

Le seguenti immagini chiariscono il tutto: Dall'ID identifichiamo l'utente



Di conseguenza, per modificare l'avatar dell'utente admin (in questo caso), possiamo semplicemente modificare il path e andare ad assegnarne uno nuovo. Supponiamo di creare una sottodirectory nel path utilizzato da Confluence per gestire gli avatar di default, ovvero:

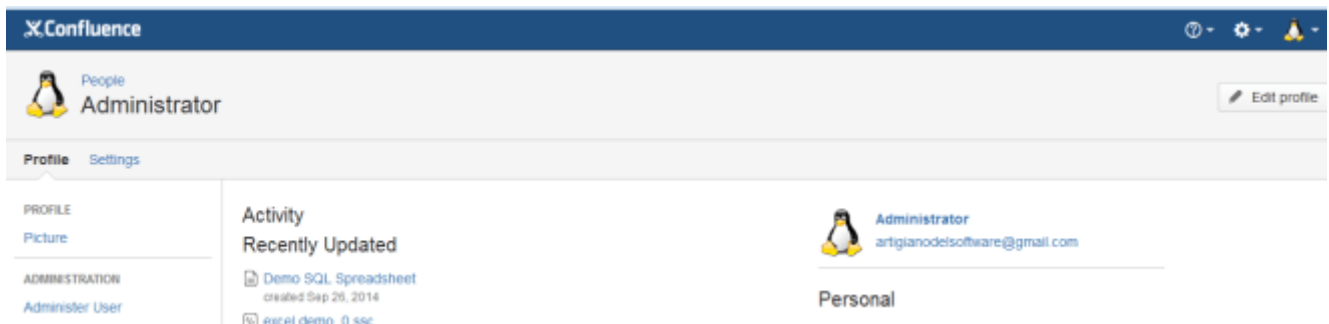
<Install_dir_Confluence>confluenceimagesiconspro

filepic

supponiamo di chiamarla Demoprofile e di memorizzare il seguente avatar:



Eeguire il restart del servizio Confluence e, come per magia, il risultato sarà il seguente:



Conclusioni

Abbiamo visto un esempio di come si può modificare il database per modificare gli avatar degli utenti di Confluence. Questo esempio può essere utilizzato anche per le installazioni per cui gli utenti sono presi da LDAP e non sono solo utenti locali di Confluence. Nei prossimi post vedremo altri esempi di come si può accedere ai dati e ... vedere altre informazioni.

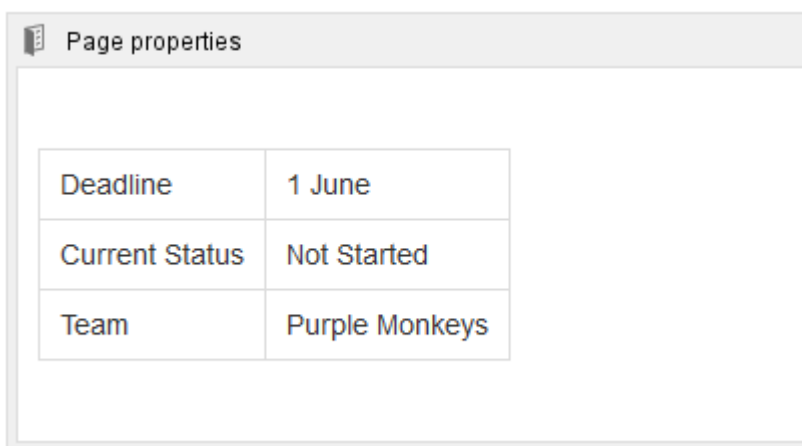
Settiamo le page properties

Indici ed altre caratteristiche

In questo post esamineremo una funzionalità molto importante, che ci consente di poter inserire dei metadati, che possono poi essere utilizzati per creare degli indici automatici. Iniziamo a parlare delle [Page Properties](#).

Che cosa sono le page properties?

Si tratta di coppie di dati, solitamente **nome proprietà** e **valore proprietà** che sono associate ad una pagina.



Deadline	1 June
Current Status	Not Started
Team	Purple Monkeys

Attraverso una opportuna macro, a cui è possibile aggiungere una tabella di due colonne (senza intestazioni), è possibile

aggiungere questi metadati alla pagina. Quindi, attraverso altre macro, è possibile realizzare degli indici da poter poi usare in altre pagine riassuntive, come mostrato nella immagine successiva.



Quali possibili utilizzi?

Tenuto conto che l'unico limite è la fantasia, è possibile gestire un semplice workflow di documenti, chiaramente manuale e rozzo, ma valido e perfettamente funzionante.

Supponiamo che ad ogni documento siano associate delle proprietà, quali:

- Stato del documento
- Versione
- Autore
- Revisore
- Approvatore

In questo modo si avrebbe la possibilità di poter gestire lo stato di avanzamento della scrittura di un documento, semplicemente aggiornando queste informazioni.

Una pagina riassuntiva, creata attraverso la macro [Page properties report macro](#), consente al project manager di poter monitorare costantemente l'andamento dei vari documenti.

Un altro possibile utilizzo, potrebbe essere quello di gestire processi di selezione di personale. Proviamo a fare un esempio. Confluence potrebbe essere organizzato con uno space, dedicato a tutte le offerte di lavoro dell'azienda, dove sono presenti delle pagine principali relative alle aree

organizzative e delle sottopagine con le offerte di lavoro vere e proprie.

Ad ogni sottopagina, viene associato uno stato di avanzamento, per indicare a che punto è la selezione del personale.

Quindi ogni sottopagina, dispone dei CV che sono pervenuti o dei CV che sono stati selezionati tra quelli pervenuti.

Nella sottopagina per area, abbiamo un indice in cui , il responsabile del personale, può monitorare l'andamento delle ricerche e avere a disposizione un quadro completo della situazione.

Conclusioni

Abbiamo visto una caratteristica molto importante di Confluence, che consente di poter associare delle informazioni aggiuntive alla pagina. Ho mostrato due possibili utilizzi, tra le migliaia possibili. La fantasia è il solo limite di utilizzo ☐

Creare una funzione split con plsql

Funzione SPLIT in PL-SQL

Riporto un sistema molto semplice per realizzare una funzione SPLIT in PL-SQL. Si tratta di una procedura che ho trovato in questo [blog](#).

Si tratta di una funzione che, data una stringa con separatori, restituisce l'elemento i-esimo.

```
create or replace function get_token(
    the_list varchar2,
    the_index number,
    delim     varchar2:= ','
)
    return varchar2 is
    start_pos number;
    end_pos    number;
begin

    if the_index = 1 then
        start_pos := 1;
    else
        start_pos := instr(the_list, delim, 1, the_index - 1);
        if start_pos = 0 then
            return null;
        else
            start_pos := start_pos + length(delim);
        end if;
    end if;

    end_pos := instr(the_list, delim, start_pos, 1);

    if end_pos = 0 then
        return substr(the_list, start_pos);
    else
        return substr(the_list, start_pos, end_pos -
start_pos);
    end if;
```

```
end get_token;  
/
```

Si tratta di una funzione molto semplice. Il risultato è il seguente:

```
select  
  get_token('foo,bar,baz',1), -- 'foo'  
  get_token('foo,bar,baz',3), -- 'baz'  
  --  
  get_token('a,,b',2),      -- '' (null)  
  get_token('a,,b',3),      -- 'b'  
  --  
  get_token('a|b|c',2,'|'),  -- 'b'  
  get_token('a|b|c',4,'|')  -- '' (null)  
from  
  dual
```

Punti di attenzione

- L'indice parte da 1 e non da 0
- Se per l'indice specificato, non è presente alcun valore, allora non viene restituito alcun valore
- Se si fornisce un indice che non esiste (es. la stringa è formata da 3 elementi e si richiede il 4 elemento), allora anche in questo caso, la funzione non restituisce nulla.

Suggerimenti

Potrebbe tornare utile far restituire una stringa ad hoc, qualora non venga fornito un indice non esistente nella stringa, sostituendo il **`return null;`** con **`return '-1';`** in modo da distinguere la situazione in cui non venga restituito un valore da l'aver richiesto un indice non esistente.

Addon per JIRA/Confluence onDemand – 2

Proseguiamo il nostro piccolo tour nei vari plugin di Confluence e Jira onDemand, iniziato in questo [post](#).

Confluence

Viene data la possibilità di poter visualizzare delle formule matematiche attraverso [Beautiful Math for Confluence](#).





Addon utile per coloro che fanno parecchio uso di formule matematiche o che devono usare LaTeX, ma non è il solo. Segnalo anche il plugin [Bulk Action Tools](#), che rappresenta una vera sorpresa :-). SI tratta di un addon che consente di centralizzare delle azioni altrimenti brigose (tipico termine bolognese che sta ad indicare azioni che richiedono molto tempo e sono noiose)





A volte non se ne intravede l'importanza, ma queste operazioni sono abbastanza noiose se si utilizzano le funzionalità standard. Questo perché tali funzionalità sono letteralmente sparse tra le varie componenti. Come già ribadito in questo [post](#), la centralizzazione di certe operazioni è importante, soprattutto quando si riesce a semplificare la vita degli utenti rendendo le funzioni molto più agevoli :-D.

Non meno importante è la funzionalità di [Copy Space](#). Funzione utilizzatissima nella versione server (ve lo posso assicurare).





ATLASSIAN

Anche se non è meno importante del [Copy Page Tree](#), il quale consente di poter copiare solo **porzioni** di space, in particolare una pagina e la sue sottopagine.





Chiudiamo questa carrellata di Addons con il [Balsamiq Mockups for Confluence](#). Già disponibile nella versione Server, consente di poter realizzare dei mockups per qualsiasi ambito (ad es. mockups di applicazioni, schemi, semplici workflow, etc.)



JIRA

Iniziamo citando [JQL Pro](#), un addon che consente estendere, con ulteriori funzionalità, il [JQL](#) di JIRA



Proseguiamo il nostro tour citando l'addon [Plain Tasks – Simple Todo Lists](#), un semplice addon che consente di poter semplificare la complessità di JIRA e trasformarla in un a più semplice Todo List. Questo potrebbe essere utile per poter mettere a disposizione di utenti non avanzati, le funzionalità avanzate di JIRA.





Chiudiamo la carrellata degli addon di JIRA con [Automated Log Work for JIRA](#). Si tratta di un addon che consente di poter automatizzare la fase di worklog. Al momento JIRA consente un inserimento manuale, mentre attraverso questo addon, è possibile automatizzare tale fase e delegare a JIRA la fase di conteggio del tempo dedicato ad ogni task.



Conclusioni

Come possiamo osservare, anche gli addon della versione Confluence/JIRA onDemand iniziano a prendere piede e comunciano a fornire funzionalità molto avanzate. Le sorprese non sono finite qui. Nei prossimi post andremo ad esaminare nel dettaglio questi addon.

JIRA Service Desk 2.0

Nuove Features 2.0

Prosegue, in questo post, la panoramica sulle funzionalità di [JIRA Service Desk](#), già descritte nel primo [post](#) e proseguite nel [successivo](#), dove è stata descritta la possibilità di poter utilizzare il [JIRA Service Desk](#) per gestire delle risorse riusabili.



Un passo indietro

Tramite questo Addon, si estende JIRA affinché possa divenire un sistema di [Trouble Ticketing](#) ma non [solo](#). Attraverso l'uso di Confluence e dei suoi Addon, è possibile sfruttare JIRA per tracciare anche altri eventi e poter essere di supporto per i team di sviluppo.



Novità – Pagamento in base

agli agenti

Viene rivisto il modello di pagamento in base agli utenti. Si inizia a distinguere tra tre ruoli ben distinti:

- Agenti, ovvero gli utenti che accedono al sistema e che si occupano di gestire le segnalazioni ricevute
- Clienti, ovvero coloro che inviano le segnalazioni
- Admin, ovvero gli amministratori del sito

Il pagamento viene calcolato in base al [numero di agenti](#) (minimo 3) di cui si intende disporre. Ogni agente può gestire un numero di clienti illimitato.

Migliorato il Portale di accesso al JIRA Service Desk

Risulta migliorato il portale di accesso alle richieste. Questo non deve essere visto come un qualcosa di dedicato solo alle richieste IT (nuovo software da installare, problemi con le stampanti, etc), ma viene esteso anche ad altre problematiche/tipologie di richieste. In precedenza avevo già citato un esempio di come è possibile utilizzare questo addon per tracciare le risorse riusabili :-).



Richieste via email

Viene migliorata e resa più semplice la funzionalità di generazione delle richieste via email. In questo modo, si facilita l'uso dello strumento anche per le persone che sono più abituate ad usare l'email. Pochi semplici passi e l'email viene configurata. JIRA dispone nativamente di questa funzionalità e l'addon consente di poterla configurare senza tanti problemi ☐



Migliorate le pagine di gestione

Sono state migliorate, e rese molto più semplici, le pagine di gestione e le pagine utilizzate dagli agenti per poter svolgere la propria mansione. In questo modo si aumenta e facilita la produttività degli Agenti.



Conclusioni

Un addon fenomenale. Non posso che consigliarlo per le piccole o grandi imprese che intendono crearsi un proprio sistema di Service Desk interno che, in maniera agevole e semplice, possa aiutare le persone a risolvere i piccoli e grandi problemi quotidiani.

Bonfire aka JIRA Capture

JIRA Capture

In questo post andremo ad esaminare un addon di JIRA, molto utile per le sessioni di testing. [JIRA CAPTURE](#). Nato come addon delle prime versioni di JIRA, fu successivamente acquisito dalla Atlassian (insieme ad altri addon) e gli fu cambiato nome in JIRA Capture.



Nel dettaglio ...

Questo Addon consente di poter velocizzare i feedback e renderli molto più agevoli. Proviamo a descrivere uno scenario. Supponiamo di dover eseguire un test di un applicativo WEB. Supponiamo di aver identificato un punto in questo applicativo, in cui sia necessario un intervento (sia esso di manutenzione, correttivo o migliorativo. Come procediamo?

I passi sono semplici ma brigosi:

- Creare uno screenshot della pagina web
- Evidenziare il punto o i punti su cui si vuole eseguire l'intervento
- mail per il servizio di manutenzione o creazione del task su JIRA, se si dispone di quest'ultimo

Immaginate di doverlo ripetere diverse volte al giorno.....

In che modo JIRA Capture ci aiuta?

Semplice. **Automatizza questa operazione.** □ Si tratta di un componente della suite dei prodotti Atlassian, che si interfaccia su tutti i maggiori browser in circolazione e, una volta richiamato, esegue tutte le operazioni che ho descritto in precedenza ed attende solo che l'utente inserisca il testo del feedback che intende fornire.



Come evidenziato dalla precedente immagine, JIRA Capture mette a disposizione tutti gli strumenti per

- evidenziare i punti di intervento sullo screenshot
- inserire le annotazioni del caso
- Creare una issue nuova
- Accodare le informazioni ad una issue preesistente

Conclusioni

Si tratta di un valido strumento che aiuta nello sviluppo e nel fornire un feedback. Nei prossimi post vedremo nel dettaglio il funzionamento e mostreremo un esempio di come si può utilizzare.