

JIRA Service Desk 2.2 – Breve introduzione

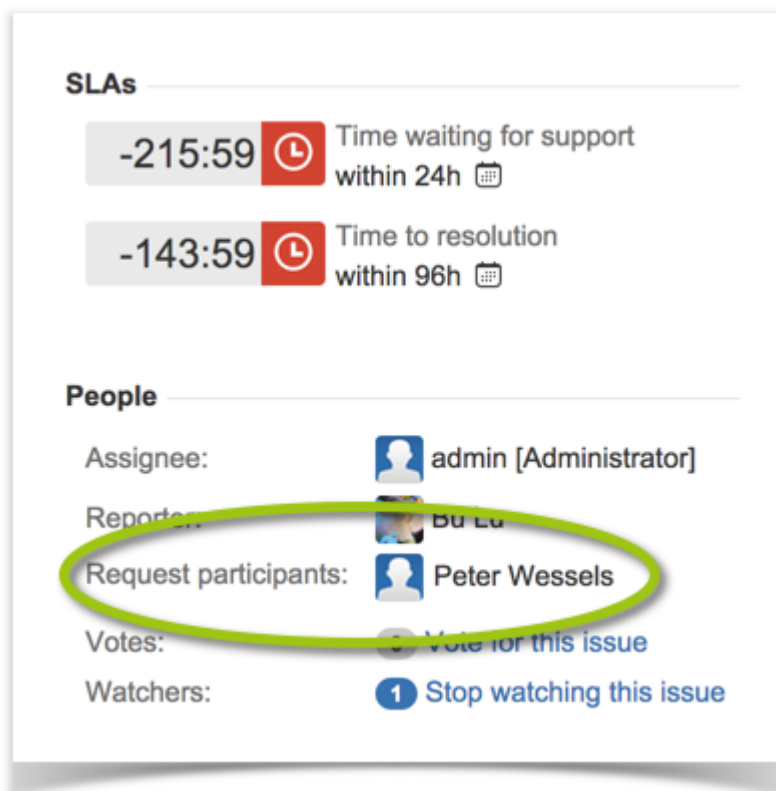
JIRA Service Desk 2.2

In questo post andremo a vedere le ultime novità, aggiunte al JIRA Service Desk. Proseguiamo quanto riportato sul post [Jira Service Desk 2.0](#).



Novità

La prima novità consiste nel poter aggiungere ulteriori customer a delle richieste. Spieghiamo meglio. Nelle precedenti versioni non era possibile vedere le richieste degli altri utenti. Con la versione 2.2, è possibile poter aggiungere ulteriori partecipanti alla richiesta.



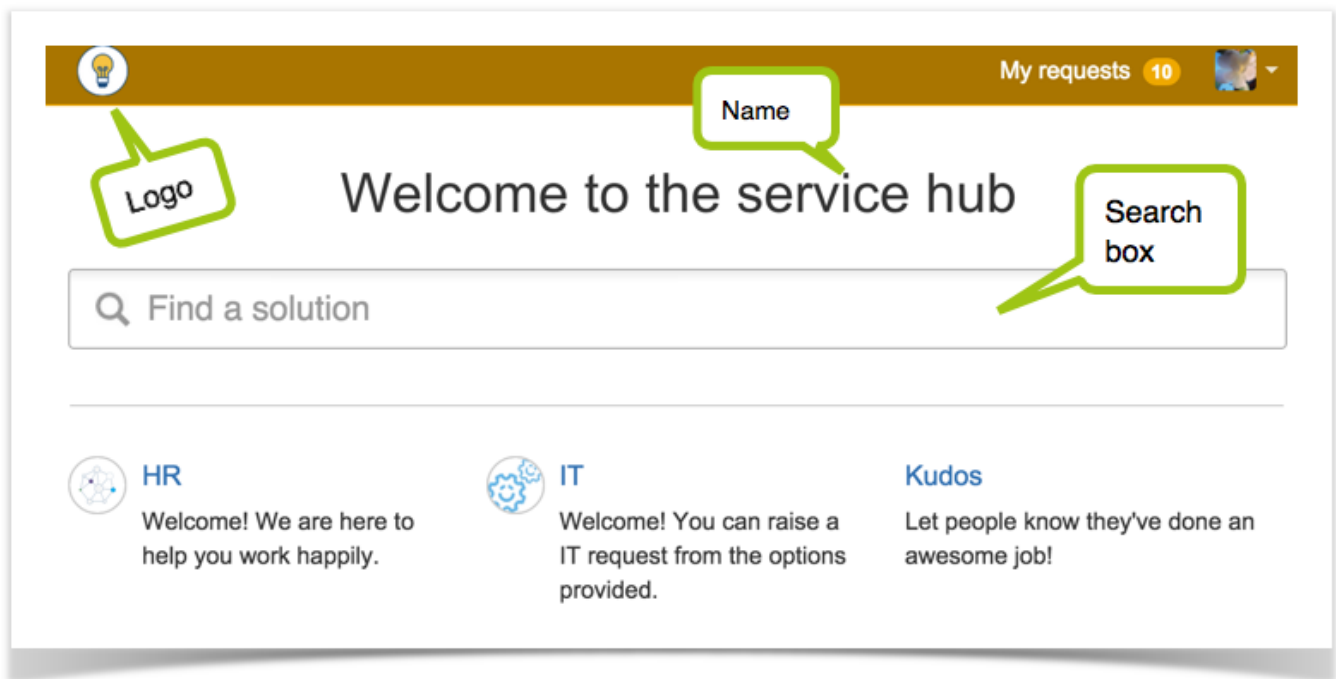
In questo modo, qualora sopraggiungano più richieste identiche, si può convogliarle in una unica facendo partecipare gli altri utenti ad una unica richiesta. Maggiori dettagli in questa [pagina](#) della manualista Atlassian.

Al momento questa funzionalità è utilizzabile dai soli utenti AGENT.

Come conseguenza, viene operato anche il seguente cambiamento a livello dei commenti.

- *“Comment: By Reporter”* viene rinominata come *“Comment: By Customer”*
- *“Comment: For Reporter”* viene rinominato come *“Comment: For Customer”*

Altra novità, la possibilità di poter personalizzare il *Customer Portal*, come mostrato in figura:



Abbiamo adesso la possibilità di poter personalizzare:

- *Logo*, con la possibilità di poter inserire il logo aziendale
- *Nome*, inserendo un nome più parlante al posto di *Help Center*
- *My Recent Request* è stato rinominato in *My Request*.

Una bella novità è la *Search Box*, che fornisce un ulteriore aiuto agli utenti, in quanto funge da punto di raccordo tra il servizio di *Service Desk* ed il *knowledge base*. Attraverso questa funzione, è possibile ricercare eventuali articoli che trattano di anomalia risolte.



Risultato?? Meno richieste di supporto duplicate, meno lavoro inutile e utenti più contenti ☐

Da segnalare

JIRA Service Desk 2.2 è compatibile con JIRA versione 6.3.8 o successiva. Di conseguenza, prima di eseguire l'upgrade di JIRA Service Desk, eseguire l'upgrade di JIRA alla versione richiesta □

Conclusioni

JIRA Service Desk mette a disposizione nuove ed interessanti caratteristiche. Ad ogni aggiornamento troveremo sempre delle belle sorprese.

Riferimenti

[Release Note](#) di JIRA Service Desk 2.2