

Altri addon per Confluence/Jira onDemand

Una piccola panoramica

Affrontiamo, in questo post, una piccola panoramica di vari addon, che sono a disposizione della versione onDemand di Confluence e Jira. In questo modo, esploriamo ulteriormente quali funzionalità sono state incluse di recente e riscopriamone altre.

Confluence

Si parte da [Google Maps for Confluence](#), che consente di poter aggiungere le Google Maps nelle pagine di Confluence, comprensiva di Street View, come mostrato nelle seguenti immagini:

NATLASSIAN

NATLASSIAN

Si continua per il [Comala Canvas for Confluence](#), che consente

di poter inserire delle schede (sull'esempio di Jira AGILE BOARD) su Confluence, come mostrato nelle seguenti figure.



Citiamo anche [vSecure](#), un semplice addon che consente di poter criptare/decriptare informazioni all'interno di pagine Confluence:



JIRA

Partiamo citando l'addon [Aha! Visual Product Roadmaps](#), che consente di poter creare delle roadmap interattive molto belle.





Citiamo [Gantt Cloud](#), che consente di poter generare dei grafici GANTT su Jira, come mostrato dalle seguenti figure:



Conclusioni

Non possiamo che notare con piacere che, anche per la versione onDemand, si inizia a vedere il proliferare di nuovi addon e di nuove funzionalità. Non ci resta che attendere i nuovi sviluppi. Una piccola precisazione: Non tutti gli addon che sono stati citati sono a pagamento, ma alcuni di essi sono gratuiti. Questo per sottolineare che non tutti gli addon che sono disponibili per l'onDemand sono necessariamente sempre a pagamento □

Atlassian University is free

Una buona notizia

Una buona notizia da Atlassian. Come annunciato dal loro [Blog](#), Atlassian University è adesso accessibile a tutti. tutti i contenuti sono disponibili a chiunque voglia imparare.

Basta connettersi al link university.atlassian.com per poter usufruire gratuitamente di tutti i contenuti.



Migliaia di Tips, informazioni, articoli sono a disposizione :-). Anche se in inglese, questi articoli sono molto interessanti. Li consiglio a tutti coloro che vogliono imparare, iniziare ad imparare i prodotti della Atlassian o che sono curiosi di capire quali potenzialità può offrire. Buon divertimento ☐

Usare Jira Service Desk per gestire risorse riusabili

In questo post sarà fornito un esempio di come realizzare, attraverso l'utilizzo combinato di Confluence e Jira, una buona gestione delle risorse riusabili in uso presso una azienda. Si rimanda al seguente [post blog](#), dove viene fornita una prima indicazione di come sia possibile utilizzare Jira e

Team Calendar.

Per risorse riusabili si intende:

- automezzi aziendali (macchine/furgoni);
- pc notebook
- borse di attrezzi
- sale riunioni
- carte di credito aziendali
- etc

Nel post sarà mostrato un esempio di utilizzo di [Confluence](#) e [Jira](#), al fine di realizzare la gestione di sale riunioni. Il concetto può essere tranquillamente esteso anche ad altre risorse.

Prerequisiti

Per realizzare quanto indicato, si deve disporre di:

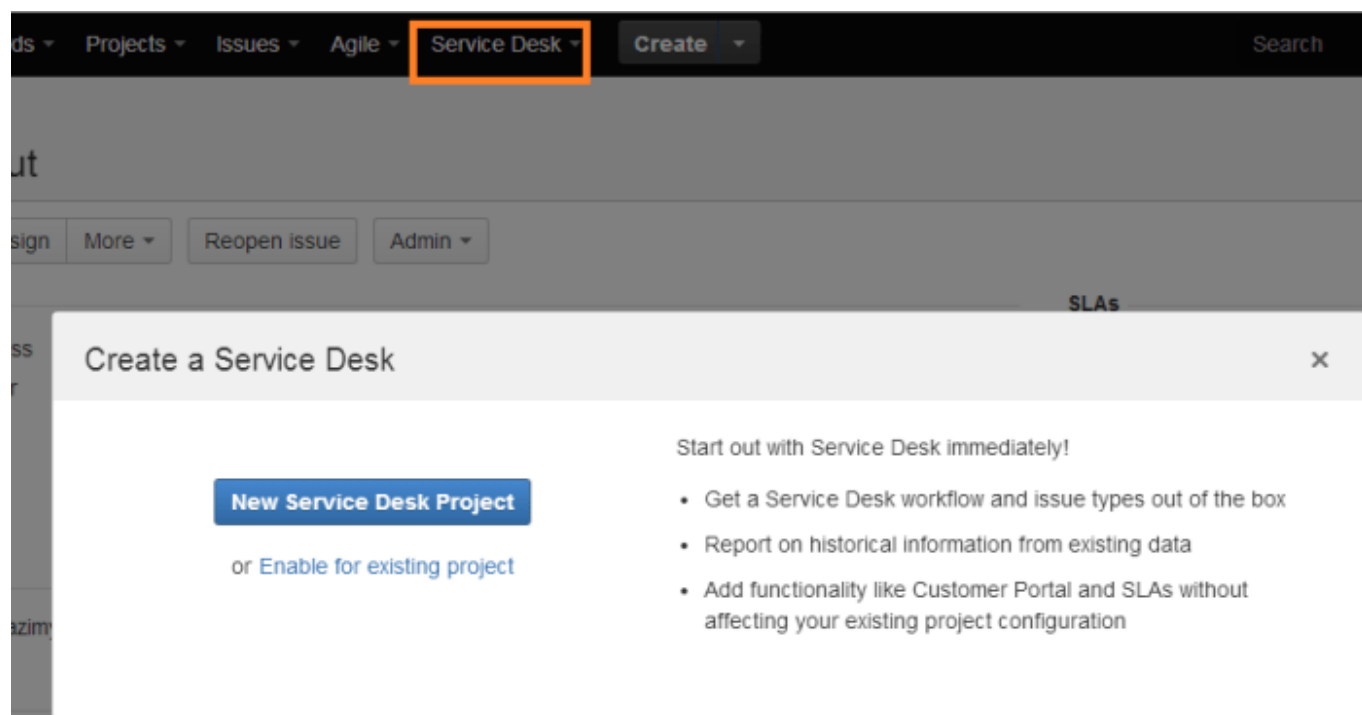
- [Confluence](#), dove è stato installato il [Team Calendar](#)
- [Jira](#), dove è stato installato il [Jira Service Desk](#)

Il primo sarà utilizzato prevalentemente per la visualizzazione, su apposite pagine della allocazione delle risorse riusabili.

Il secondo sarà utilizzato prevalentemente per gestire tutte le richieste, il Workflow di avanzamento delle stesse e l'indicazione dei vari dati.

Passo 1 – Configurazione

Il primo passo è configurare i due applicativi affinché possano comunicare. Questo [link](#) fornisce le indicazioni. Il secondo passo è quello di creare un Service Desk su Jira. Questo lo si ottiene attivando la relativa autocomposizione dal menù **Service Desk**, come mostrato nella figura sottostante.



Selezionare **New Service Desk Project**, quindi specificare i parametri del progetto (nome progetto e chiave).

A screenshot of the Jira Service Desk 'Create a Service Desk' dialog box, showing the input fields. The dialog box is titled 'Create a Service Desk' and has a close button (X) in the top right corner. On the left side, there is a text input field labeled 'Name your service desk project' and a text input field labeled 'Pick a unique key' with a question mark icon next to it. Below these fields are two buttons: 'Create' and 'Cancel'. On the right side, there is a section titled 'Start out with Service Desk immediately!' followed by a bulleted list: '• Get a Service Desk workflow and issue types out of the box', '• Report on historical information from existing data', and '• Add functionality like Customer Portal and SLAs without affecting your existing project configuration'.

Il Service Desk sarà quindi generato.

Fondamentalmente, questo crea un progetto sotto Jira, impostandolo in maniera opportuna affinché possa essere utilizzato per gestire delle richieste. L'unica differenza, in questo caso, è che queste richieste dovranno:

- presentare un periodo temporale (data/ora inizio e data/ora termine);
- presentare degli attributi, che danno la possibilità di poter identificare la risorsa riusabile. Nel nostro esempio, si tratta del numero della sala riunione ;

Fatto ciò, arriva la parte più difficile: Eventuale configurazione del Workflow, qualora siano necessarie ulteriori stati aggiuntivi nella sequenza di approvazione, oltre che aggiungere dei campi alle segnalazioni, affinché diano la possibilità di poter impostare le informazioni aggiuntive che sono necessarie per la gestione della risorsa riusabile. In questo esempio sarà utilizzato un Workflow standard, generato dalle procedure di autocomposizione, fornendo i dati i riferimenti alla manualistica Atlassian per poter eseguire le modifiche.

L'aggiunta dei nuovi campi non è particolarmente problematica. Basta semplicemente andare in configurazione del progetto, associato al Jira Service Desk precedentemente creato (nel nostro esempio progetto ***Sale riunioni, chiave SR***).

Selezionare la sezione di amministrazione:



Sale Riunione

Key: SR · Lead:  Fabio Genovese [Administrator] · Category: None · URL: No URL

Overview
Administration

Summary

Issue Types

- Access
- IT Help
- Reserve meeting room

Workflows
Screens
Fields

Generated by JIRA Service Desk



Issue Types

Keep track of different types of issues, such as bugs or tasks. Each issue type can be configured differently.

Scheme:

JIRA Service Desk Issue Type Scheme for Project SR

Reserve meeting room

Access



Versions

For software e.g. 1.0, 2.0

This project



Compon

quindi modificare il tipo di Issue Type per il Service Desk, creando un tipo opportuno di Issue. L'autocomposizione imposta alcuni tipi di issue. Dal Menù **Action** , in alto a destra, selezionare Edit Issue e procedere con la generazione del nuovo tipo: **Reserve Meeting Room** . Selezionare **Add Issue Type** . Questo attiverà la funzione che genera il nuovo tipo:

Modify Issue Type Scheme — JIRA Service Desk Issue Type Scheme for Project SR

+ Add Issue Type

SHARED BY 1 PROJECT

Scheme Name*

JIRA Service Desk Issue Type Scheme

Description

This JIRA Service Desk Issue Type Scheme was generated for Project SR

Default Issue Type

Reserve meeting room

Change the order of the options by **dragging and dropping** the option into the desired order. Similarly, **drag and drop** the option from one list to the other to add or remove them.

Issue Types for Current Scheme

Remove all

IT Help

Access

Reserve meeting room

Available Issue Types

Add all

Sub-task (sub-task)

Technical task (sub-task)

Bug

mostrando l'autocomposizione:

Add Issue Type

Name*

Description

Type

☒ Standard Issue Type

☐ Sub-Task Issue Type

Add

Cancel

Deve trattarsi di un Standard Issue Type. Fatto ciò, lo selezioniamo come il tipo di default di Issue da generare.

Fatto ciò, da qui in avanti possiamo impostare il workflow.

Sempre dalla schermata delle Issue Type attivare, come mostrato in figura:

Issue Type	Description	Workflow	Field c
 Reserve meeting room		 JIRA Service Desk IT Support Workflow generated for Project SR	 Def

dove si accede alla pagina di gestione del workflow. Selezionare il tasto EDIT per eseguire l'editing del workflow

This JIRA Service Desk IT Support Workflow was generated for Project SR

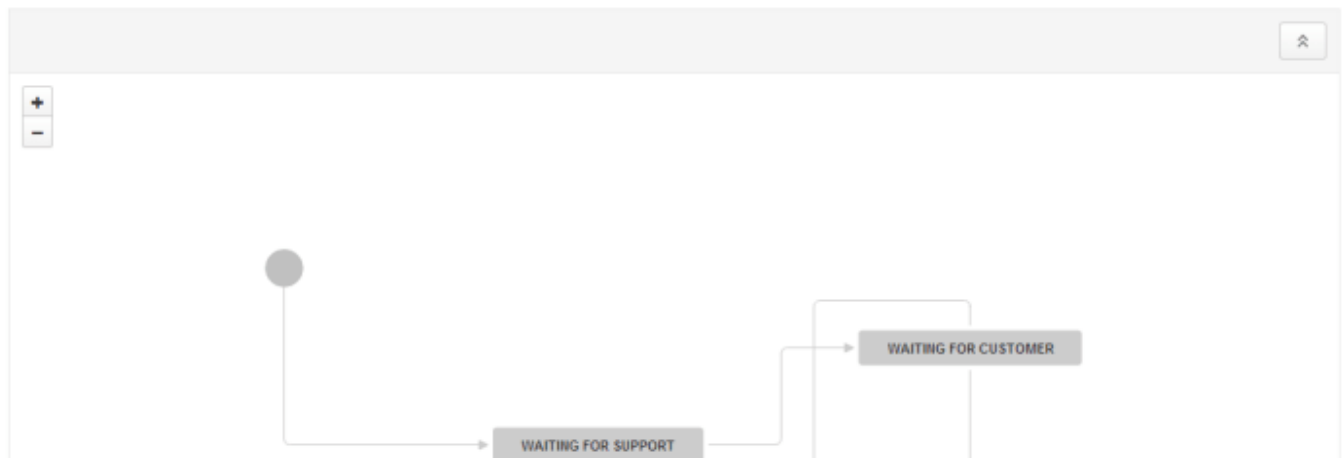
ⓘ This workflow was last edited by **you** at 02/Jul/14 7:00 PM.

Diagram

Text

Export ▾

Got Feedback?



Si segnala il seguente [link](#), per avere maggiori informazioni su come lavorare con il workflow di Jira.

A questo punto, inseriamo dei campi custom, nella issue, in modo da poter gestire le informazioni che ci identificano, in maniera univoca, le risorse riusabili. Nel nostro caso si tratta del nome delle sale riunioni, della data/ora di inizio della riunione e data/ora termine della stessa.

Selezionare la sezione **Fields** quindi editare i campi della Issue selezionando **Actions → Edit fields**.

Summary

Issue Types

Access

IT Help

Reserve meeting room

Workflows

Screens

Fields

Project Mappings

Versions

Fields

System Default Field Configuration

⚙️ Actions ▾

Different issues can have different information fields. A field configuration defines how fields behave for the project, e.g. required/optional, hidden/visible.

The field configuration scheme defines which fields apply to this project. To change the fields used, you can select a different field configuration scheme, or modify the currently selected scheme.

This project uses only 1 field configuration.

Default Field Configuration

DEFAULT

SHARED BY 8 PROJECTS

These 3 issue types...

...use this field configuration

☒ Reserve meeting room			
☒ Access	Affects Version/s	Autocomplete Renderer	1 screen
☒ IT Help	Assignee		7 screens

Selezionare la sezione **Custom Fields**, quindi procedere con l'aggiunta dei seguenti campi:

- Sale Riunioni
- Inizio Riunione
- Termine Riunione

Mentre gli ultimi due campi devono essere configurati come DateTime, il primo campo deve essere configurato affinché fornisca i dati da una lista ben definita:

ISSUE TYPES

Issue Types

Issue Type Schemes

Sub-Tasks

WORKFLOWS

Workflows

Workflow Schemes

SCREENS

Screens

Screen Schemes

Issue Type Screen Schemes

FIELDS

Custom Fields

Edit Custom Field Details

If the search template is changed, manual reindexing must follow

Field Name

Description

A description of this particular custom field.
You can include Wiki markup.

Search Template

Note that changing a custom field searcher may require a re-index.

Update

Cancel

Configure 'Select List (single choice)' Field

Name *

Description

Options *

☐	Sala 1	☐
☐	Sala 2	☐
☐	Sala 900	☐
☐	Sala Picasso	☐
☐	Sala Matisse	☐
☐	Sala Morandi	☐

Come ultimo passo, occorre indicare quali campi deve compilare l'utente in fase di richiesta. Questo viene eseguito attraverso la configurazione del portale del Service Desk. Dal menù **Service Desk** -> **Sale Riunione** accedere alla pagina di gestione delle varie richieste.


Sale Riunione

[Queues](#)
[Reports](#)
[SLA](#)
[Customer Portal](#)
[People](#)

Unassigned issues (0)
 [Assigned to me](#) (0)
 [Waiting on customer](#) (0)
 [Recently resolved](#) (2)

[+ New Queue](#)

Unassigned issues  Edit



Your queue is empty. Team coffee run!

Selezionare **Customer Portal** , in modo da impostare quali richieste può generare un utente. Quindi impostare le

possibili richieste, accertandosi di specificare, nell'ambito della richiesta, i campi che devono essere valorizzati:

Request types / Accesso sala riunione

Request types
Look & Feel
Knowledge Base

Fields Workflow Statuses

This request form is linked to the following issue type: Access (7 of 12 field/s used) [+ Add a field](#)

Help and instructions (Optional)

Links [Link name http://example.com](#)

Visible fields

Display name	Required	Field help (Optional)	Actions
Summary	Yes	oggetto richiesta	Hide Remove
Due Date	No	data ora inizio prenotazione	Hide Remove
Description	No	Eventuale descrizione	Hide Remove
Labels	No	Label richiesta	Hide Remove
Sala Riunioni	Yes	numero sala	Hide Remove
Inizio riunione	No		Hide Remove
Termina riunione	No		Hide Remove

A questo punto possiamo iniziare a mettere a disposizione degli utenti la possibilità di poter richiedere l'utilizzo delle sale riunioni.

Passo 2 – Utilizziamo il tutto

Iniziamo ad usare il sistema per riservare le sale riunioni.

Dal menù **Service Desk** -> **Nuova richiesta** si entra nella pagina di selezione:



Sale Riunione

Welcome to Sale Riunione. Raise a request using one of the options below.



Accesso sala riunione

Richiesta di accesso ad una sala riunione

dove troviamo il link alla funzione per creare la richiesta. Doppio click su **Accesso sala riunione** per impostare i campi della richiesta, come mostrato nella seguente figura:



Accesso sala riunione

Summary

oggetto richiesta

Due Date *(optional)*



data ora inizio prenotazione

Description *(optional)*

Eventuale descrizione

Labels *(optional)*

Label richiesta

Sale Riunioni

numero sala

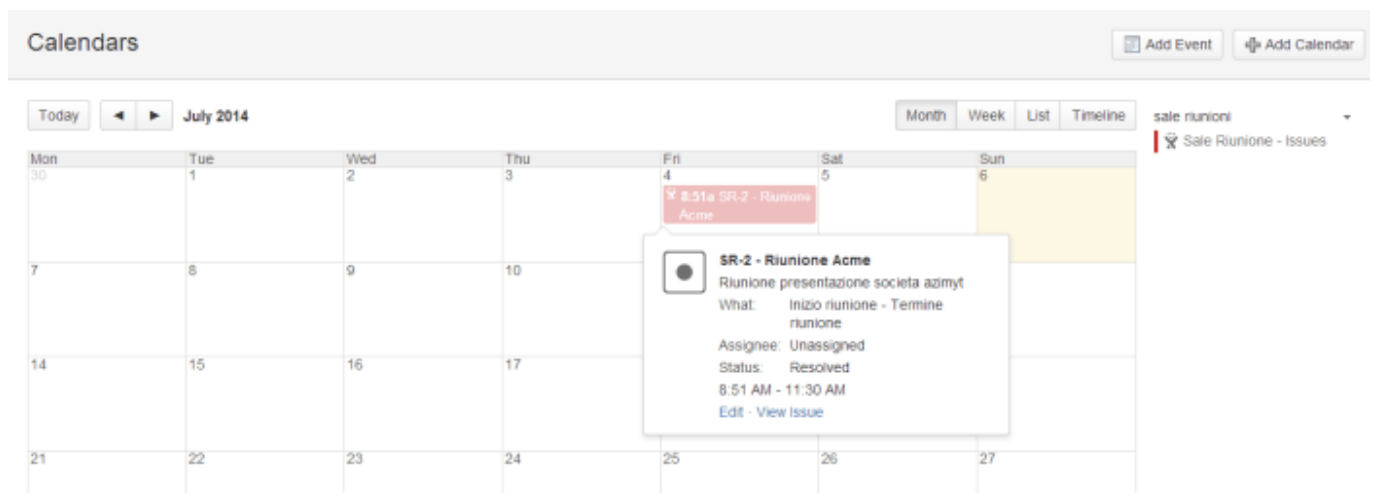
Inizio riunione *(optional)*

Confermando il tutto, la richiesta inizia il suo iter. Da Jira possibile esaminare tutte le varie fasi, come se si trattasse di normali issue Jira. Dal portale di gestione Service Desk, il responsabile del progetto accetterà o meno la richiesta. Il

sistema di gestione delle mail si occuperà di avvisare gli utenti dell'accettazione o meno della richiesta stessa.

Come rendiamo visibile agli utenti il tutto??

Adesso, possiamo pubblicare, su di una pagina di apposito space o sullo space pubblico, una macro che pubblica su di un Calendar, dedicato a questo scopo, queste informazioni. Nel [post blog](#) pubblicato in passato, è possibile vedere come poter collegare Team Calendar a Jira. Seguendo le semplici istruzioni, questo è il risultato che otteniamo:



Conclusioni

Ecco un buon esempio di come poter utilizzare Confluence e Jira per poter gestire delle risorse riusabili. Tuttavia, proprio dall'ultima immagine, notiamo un piccolo difetto: *Non*

possiamo visualizzare tutti i nuovi campi aggiunti. Infatti non riusciamo a vedere di che sala riunioni si tratta: occorre entrare nel dettaglio della Issue per poterla vedere. Tuttavia è un buon inizio per arrivare ad avere una prima gestione, centralizzata, delle risorse riusabili.

La configurazione non è proprio agevole, ma una volta impostata, gli utenti possono usare lo strumento senza nessuna difficoltà, in maniera semplice con pochi click.

Rimaniamo in attesa di ulteriori sviluppi sui vari componenti indicati. Sono sicuro che la Atlassian saprà sicuramente stupire. Fino a qualche anno fa, Jira non conosceva neanche il concetto di risorsa, mentre con l'introduzione del Jira Service Desk, ha finalmente introdotto un concetto indispensabile nelle aziende.

Referenze e letture varie

Si suggerisce la lettura dei seguenti link come ulteriore approfondimento:

- Gestione delle ferie – [Link](#)
- Uso combinato Team Calendar – Jira – [Link](#)

Backup & Restore

Affrontiamo un argomento abbastanza spinoso. Backup e Restore dei dati di [Confluence](#) e [JIRA](#).

Premessa

Almeno una volta nella vita capiterà di dover eseguire il restore. Lo stesso accadrà anche per [Confluence](#) e [JIRA](#), che non sono da meno. Il consiglio che dò è di preparavi a tale evento, eseguendo dei test di restore dai backup che sono stati realizzati, cercando di capire bene tutte le operazioni che devono essere eseguite e tutti i problemi che si possono presentare. Al termine delle prove, si disporrà della esperienza per poter eseguire le operazioni necessarie senza grosse difficoltà.

In questo post vedremo alcuni scenari e descriveremo come eseguire il restore dei dati, rischi e punti di attenzione.

Tipologie di backup

Esaminiamo le possibili tipologie di backup che abbiamo a disposizione.

Per tutte le installazioni (onDemand e download) messe a disposizione, possiamo eseguire un backup generale di:

- *Confluence* – Tutti gli space (pagine, commenti, allegati, etc), comprensivi degli utenti, sono esportati su di un unico file ZIP;
- *JIRA* – Tutti i progetti e gli allegati, comprensivi degli utenti, sono esportati su di unico file ZIP.

Per Confluence è possibile anche eseguire una esportazione di un singolo Space ed importarlo. Lo stesso può essere eseguito anche su JIRA, con la differenza che è possibile eseguire l'import di un singolo progetto, sempre partendo da un intero backup (Rif. alla seguente risposta su [Atlassian Answer](#)).

Per grandi installazioni, su server locali, non è conveniente eseguire delle esportazioni così indicate, in quanto i file XML risultano troppo grandi per essere gestiti. In questo caso occorre fare riferimento alla seguente [pagina](#), dove viene specificato meglio quale strategia utilizzare per i backup e per i ripristini. Di seguito comunque indicheremo come eseguire un restore.

Una considerazione...

I dati presenti sul file ZIP possono variare da versione a versione (sia per Confluence che per JIRA) e non sempre si riesce ad importare da una versione all'altra. E' possibile operare una workaround, come riportato nel seguente [link](#), ma nel caso di evidenti differenze di versioni (es. da una versione 3.5 ad una 5.5), allora conviene procedere all'aggiornamento dei dati attraverso un upgrade del sistema Confluence o JIRA.

Possibili scenari

I principali scenari che vi si possono presentare sono:

- Restore di un sistema installato su di un server locale, sia esso il server di produzione, sia esso il server di test da utilizzare per vari scopi (test di nuovi plugin, ambiente di test per replicare eventuali malfunzionamenti, etc);

- Spostamento dei dati da un confluence ondemand ad una installazione in locale (in questo ultimo caso si vuole portare le informazioni da uno o più space verso una installazione che già contiene degli space e che risulta in uso).

Nel caso del primo scenario, nella ipotesi che si disponga di una installazione della stessa versione del backup, possiamo eseguire il ripristino come segue:

1. Riportare il file di backup su **(CONFLUENCE_HOME)/restore** oppure posizionarlo su apposita directory dove eseguire il restore delle informazioni. La procedura consente di poter selezionare dove prelevare il file ZIP (vedi figura successiva);
2. Accedendo alla sezione di amministrazione, sezione **Import Site**, selezionare quindi il file da importare, come mostrato nelle due figure successive, per Confluence e per JIRA.

CONFLUENCE ADMINISTRATION

Confluence Admin

CONFIGURATION

General Configuration

Further Configuration

Languages

Shortcut Links

Global Templates and Blueprints

Import Templates

Recommended Updates Email

Configure Lucidchart Plugin

Configure Code Macro

WebDAV Configuration

HipChat Configuration

ATLASSIAN MARKETPLACE

Find new add-ons

Import a Confluence Site

❗ Destructive operation

Data import will wipe all existing Confluence content and users. Make sure you back up first using the [OnDemand Backup Manager!](#)

Confluence OnDemand accepts full site imports from version 4.0 and newer releases.

The Site Import supports zip files with a maximum 200MB of data (i.e. the uncompressed XML files inside the backup zip file) and it allows unlimited. If Confluence detects that your file is bigger than the supported limit, please refer to the [alternative methods to restore data](#).

Note that importing a Confluence backup will trigger a **site reindex**, which may take some time. During this process, users may experience slow

Import Options

File to import:

Scegli file

Nessun file selezionato

File upload is limited to 100MB. To upload bigger files, please see our guide on [Uploading Data via WebDAV](#).

or

WebDAV Files

No files in directory.

JIRA ADMINISTRATION

The screenshot shows the JIRA Administration interface. At the top, there's a header with 'Administration' and a search bar. Below it, a navigation bar includes 'Projects', 'Issues', 'System' (which is active), 'Add-ons', and 'User management'. On the left, a sidebar lists various configuration categories: General Configuration, TROUBLESHOOTING AND SUPPORT, System info, Audit Log, SECURITY, Roles, Global Permissions, ISSUE FEATURES, Time Tracking, Issue Linking, USER INTERFACE, and Default User Preferences. The main content area is titled 'JIRA Import Wizard'. It contains a description of the wizard's purpose, a list of prerequisites, and instructions for the import process.

Administration 🔍 Search JIRA admin [⬅ Back to project: /](#)

Projects Issues **System** Add-ons User management

General Configuration

TRUBLESHOOTING AND SUPPORT

System info

Audit Log

SECURITY

Roles

Global Permissions

ISSUE FEATURES

Time Tracking

Issue Linking

USER INTERFACE

Default User Preferences

JIRA Import Wizard

This wizard will guide you through importing a JIRA export from another JIRA instance into your Atlassian OnDemand instance. Please read the instructions before starting (for additional information refer to the [Importing Issues](#) page). This operation will delete all existing JIRA data (including attachments, avatars and logos, if selected) in your JIRA instance.

Prerequisites

1. An export of your existing JIRA instance.
2. Optionally, compressed copies of:
 - <JIRA_HOME>/data/attachments directory. The contents should either have the attachments directory as the top level directory, or the attachments directory as the top level directories.
 - <JIRA_HOME>/data/avatars directory. The contents should have the avatars directory as the top level directory.
 - <JIRA_HOME>/logos directory. The contents should have the logos directory as the top level directory.
3. Please note that your JIRA instance will not have any issues attachments, user avatars or project logos if they are not restored along with you

Instructions

Before the import is started, the JIRA export and optional archives must be uploaded to your Atlassian OnDemand instance using WebDAV. For inst

Qualora sia stata eseguita una strategia di backup differente (come indicato prima, facendo riferimento alla [pagina](#) del manuale di confluence), dove si è eseguito:

- Backup del database;
- Backup della Confluence Home (o JIRA Home)

il ripristino deve essere eseguito ripristinando entrambe le due componenti sopra indicate, a server spento. Quindi riattivare il tomcat ed attendere il riavvio, controllando tutti i messaggi che si presentano nel log. Qualora si stia predisponendo una nuova installazione, vuoi di un server di test o di altro, occorre allora modificare i puntamenti al database, presenti nel file **confluence.cfg.xml**, e inserire dove è stato eseguito le coordinate del database di cui si è eseguito il restore. Questa modalità può essere eseguita solo su installazioni in locale.

Punti di attenzione

Come ho indicato prima, i file ZIP presentano anche le indicazioni degli utenti. DI conseguenza, quando si esegue il restore, occorre prestare molta attenzione. Se si vuole eseguire un restore di un backup su di una installazione già avviata (vuoi per eseguire una unificazione di sistemi diversi, una on demand ed una locale), quando si esegue una importazione dello ZIP, gli utenti vengono riportati sulla installazione in cui si esegue il restore, rimuovendo il contenuto preesistente. Se non si agisce con criterio, si rischia di fare dei danni.

In questo caso occorre operare degli accorgimenti. Nel caso di JIRA, eseguire una importazione di un singolo progetto (nel caso di più progetti, l'operazione potrebbe richiedere molto tempo: Valutare bene le operazioni in questo caso). Nel caso di Confluence, procedere ad una esportazione di singolo space e relativa importazione.

Team Calendar & JIRA

L'unione fa la forza

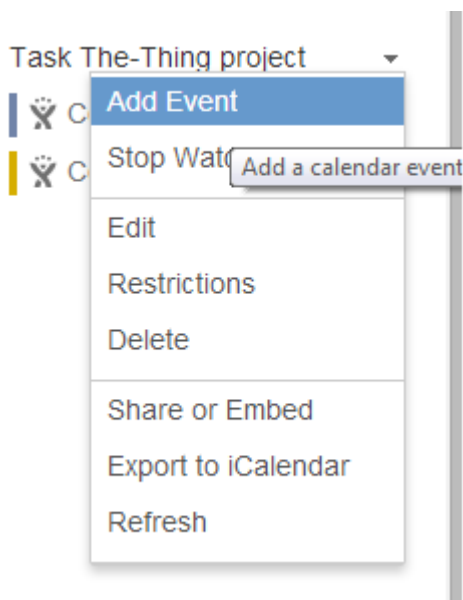
Vedremo, in questo post, come integrare Team Calendar di Confluence e JIRA, in modo da sfruttare al meglio le

caratteristiche di entrambi i sistemi.

Nel precedente [post](#), è stata fornita una prima visione di Team Calendar e delle sue potenzialità. Vediamo come poterle indirizzare meglio collegandoci a JIRA.

In prima battuta occorre che i due sistemi siano stati collegati, affinché sia possibile questa operazione. Si rimanda al seguente [link](#) per maggiori dettagli.

Fatto ciò, possiamo impostare Team Calendar affinché visualizzi, come eventi del calendario, i task di JIRA, come mostrato nella seguente figura:



Verrà proposta una form in cui si richiede di specificare la tipologia di evento:

Create event

Event Type*  JIRA Issue Dates ▼

Name* (NOME DELL'EVENTO)

Display* ☒ Project ☐ Saved filter ☐ JQL (advanced)

Personale ▼

Show

Single date:

- ☐ Issue Due Date
- ☐ Version Due Date
- ☐ Sprints
- ☐ Issue Created Date
- ☐ Issue Resolved Date

Date range:

Display the time between a start and end date for an issue.

[Add start and end date...](#)

Se viene specificato **JIRA Issue Dates**, la form si connetterà a JIRA e proporrà in automatico l'elenco dei progetti cui andare a leggere i dati. In alternativa è possibile sfruttare anche i filtri già salvati oppure costruirsi di propri, sfruttando il linguaggio JQL, che JIRA mette a disposizione per poter costruire delle query sulle issues.

Un esempio di evento preconfigurato è il seguente:

Corsi Atlassian/Oracle - Issues

Event Type* JIRA Issue Dates

Name* Corsi Atlassian/Oracle - Issues

Display* ☐ Project ☐ Saved filter ☒ JQL (advanced)

project = "Corsi Atlassian/Oracle" and component = "Atlassian JIRA"

Show **Single date:**

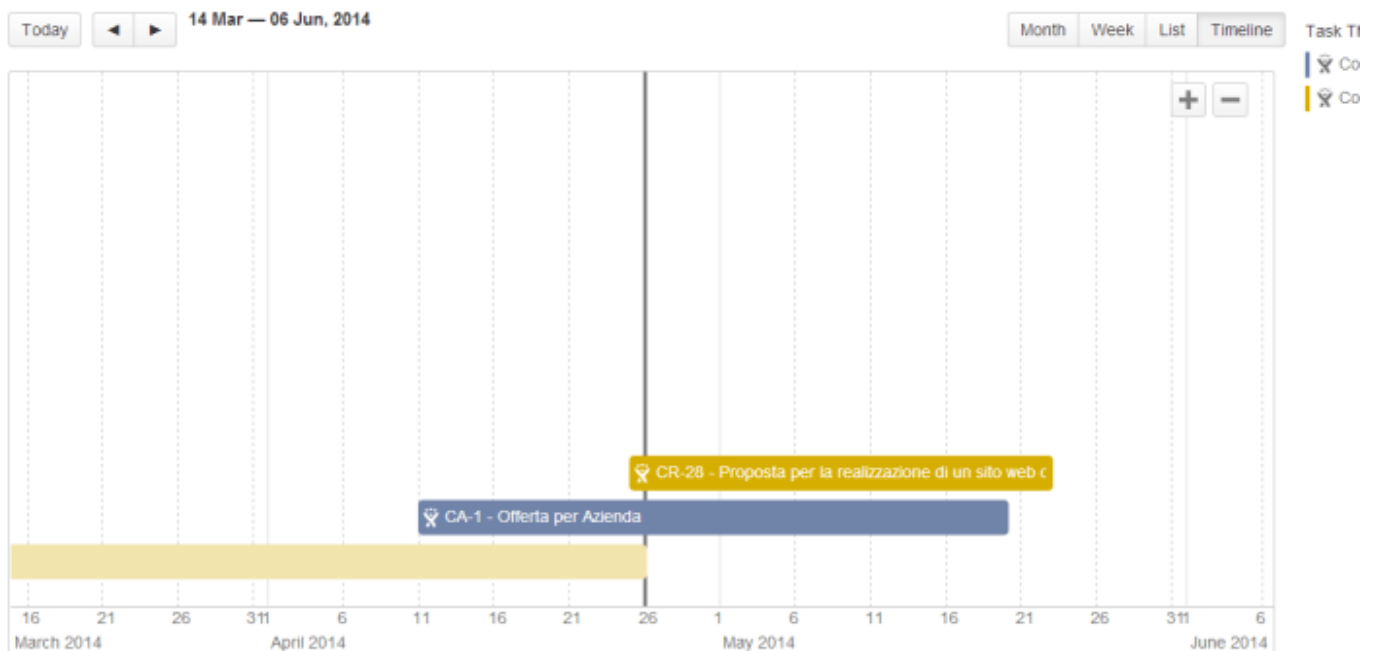
- ☐ Issue Due Date
- ☐ Version Due Date
- ☐ Sprints
- ☐ Issue Created Date
- ☐ Issue Resolved Date

Date range:

- ☒ Start: Issue Created Date
- End: Issue Due Date
- [Add start and end date...](#)

Time zone **Europe/Berlin**

dove è stato impostato un filtro JQL ad hoc. Il risultato è il seguente:



In questo modo si ha una visione globale dei vari task.

Conclusioni??

Possiamo utilizzare questi strumenti per coordinare un team di sviluppo, pianificare riunioni ed eventi, visualizzare i task di progetto, coordinare diversi gruppi di lavoro e sviluppo. Le potenzialità sono infinite :-).

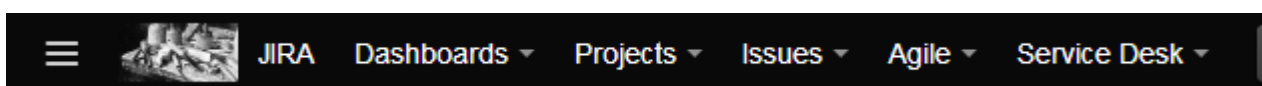
Nei prossimi post cercheremo di descrivere ulteriori funzionalità dei prodotti Atlassian.

JIRA Service Desk

Collect, service, report

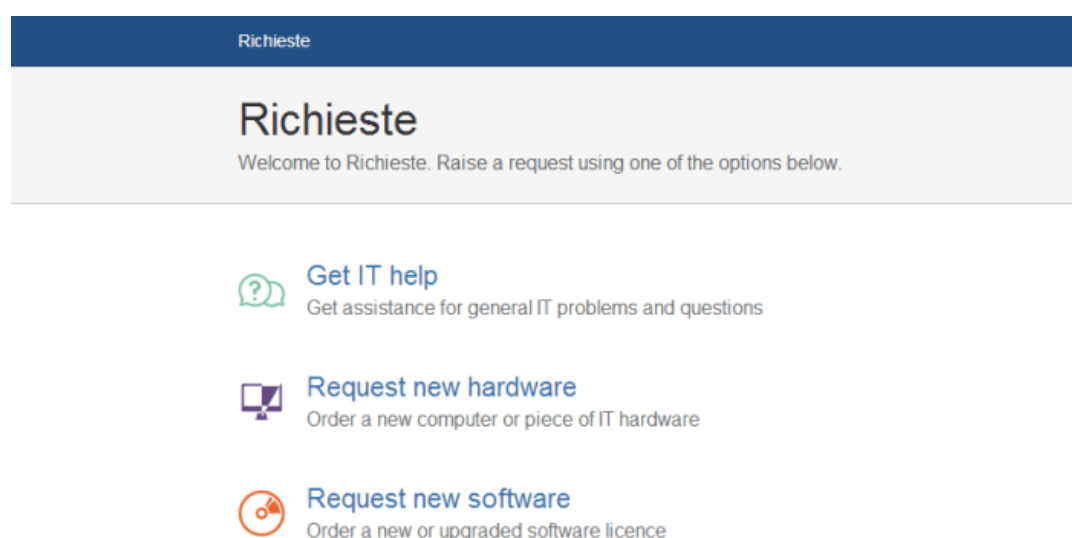
Si tratta di un nuovo Addon per JIRA, che fondamentalemente si occupa di gestire le richieste utenti ed implementare un Service Desk completo, comprensivo della gestione degli SLA in base al tipo di richiesta.

L'addon è disponibile sia nella versione onDemand che nella versione download. L'installazione dell'Addon non richiede particolari competenze, grazie anche al lavoro svolto da Atlassian, che ha reso il lavoro di manutenzione molto semplice.



Una volta installato (Visibile fin da subito nella toolbar in alto), si procede alla configurazione. Quindi si crea un nuovo progetto destinato alla gestione del service desk oppure viene data la possibilità di poter associare tale funzionalità ad un progetto già esistente. A questo punto è possibile definire i vari SLA e definire la reportistica per valutare le performance del servizio.

Fatto ciò, l'addon è a completa disposizione degli utenti, che possono fare subito uso delle nuove funzionalità e impostare le prime richieste.



Attraverso le opzioni del menù sopra riportato, è possibile generare le richieste, che fondamentalmente sono dei task di JIRA, visionabili anche attraverso le normali viste di ISSUE e di progetto.

Utilizzando l'addon, è possibile visionare le code di gestione dei vari task:

The screenshot shows the JIRA 'Richieste' (Requests) interface. The top navigation bar includes 'JIRA', 'Dashboards', 'Projects', 'Issues', 'Agile', 'Service Desk', and a 'Create issue' button. Below this, the 'Richieste' section has tabs for 'Queues', 'Reports', 'SLA', 'Customer Portal', 'Knowledge Base', and 'People'. The left sidebar lists various queues: 'My open tickets (1)', 'Needs triage (0)', 'General IT support (1)', 'Faults & outages (0)', 'Purchases (0)', 'SLA at risk (0)', 'SLA breached (0)', and a '+ New Queue' button. The main content area displays the 'General IT support' queue with an 'Edit' link. Below the queue name is a table with columns: 'Time waiting for support', 'T', 'Key', 'Summary', 'Updated', and 'Rep'. A single ticket is listed with a waiting time of 23:56, key 'RIC-1', and summary 'Problem with my Thunderbird client'. The ticket was updated on 25/Apr/14 by 'Fat'. Below the table, it shows '1-1 of 1'.

Una volta che il task viene assegnato ad un utente, il lavoro di gestione è il medesimo di un task JIRA. L'addon mette a disposizione diverse possibilità di modificare o adeguare le varie code di task, in base alle richieste ed esigenze dell'utente.

Una sezione report, consente di poter visionare l'andamento dei task e valutare la situazione, come mostrato dalla seguente immagine:



A questo punto la fantasia non deve far altro che scatenarsi. Gli utilizzi possono essere molteplici. Si può configurare l'addon per gli usi più svariati:

- Richiesta/Gestione Ferie e permessi
- Richiesta installazione software
- Richiesta supporto su vari sistemi

Nei prossimi post vedremo un uso combinato di JIRA Service Desk con altri addon e sistemi della Atlassian.