

# JIRA 7 – Conclusioni finali e considerazioni varie

## *Conclusioni finali e considerazioni*

In questo post completiamo quanto abbiamo iniziato nel nostro giro di esplorazione delle nuove versioni di JIRA. dove forniremo alcune considerazioni finali sull'argomento.



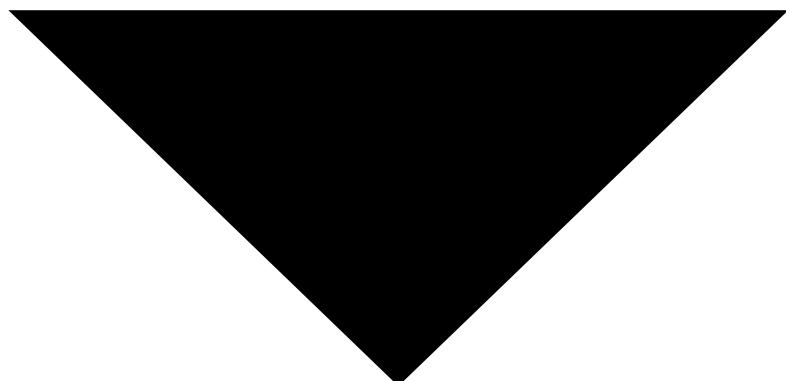
## *Considerazioni Finali*

Nei vari post abbiamo visto i diversi aspetti dei tre prodotti. Siamo partiti dalla installazione e abbiamo eseguito dei confronti, cercando di capire diverse sfumature.



Su **JIRA CORE** abbiamo visto come possiamo sfruttare tutta la potenza dei Workflow anche in situazioni che non riguardano necessariamente lo sviluppo software, ma anche in situazioni in cui si ha la necessità di dover monitorare un determinato percorso decisionale.

**JIRA CORE** raccoglie tutte le funzioni base di JIRA, su cui si basano le altre due pacchettizzazioni: **SOFTWARE** e **SERVICE DESK**.



Su **JIRA SOFTWARE** abbiamo visto come, sfruttando la **BOARD AGILE**, possiamo monitorare l'andamento del progetto e riusciamo facilmente a fare programmazione Agile.



Agevole reportistica ci fornisce un ulteriore aiuto.



**JIRA SERVICE DESK** diventa la soluzione per gestire un Service Desk in una azienda. Con questa pacchettizzazione abbiamo visto che possiamo sfruttare in pieno tutte le funzionalità di JIRA, ed abbiamo a disposizione anche un sito PORTAL per

consentire ai nostri clienti di monitorare lo stato della situazione.

## ***Conclusione***

Concludiamo questo viaggio nelle nuove pacchettizzazioni di JIRA. Da quando sono usciti, lo scorso ottobre, si sono dimostrate sempre all'altezza della situazione. Restiamo in attesa delle ultime novità.

---

## **Altri plugin per JIRA**

### ***Analizziamo altri Addon per JIRA***

In questo post andremo ad esaminare alcuni addon per JIRA. Continuiamo la nostra esplorazione in questa galassia alla esplorazione di nuove .... soprese.



# ***Iniziamo l'esplorazione***

Iniziamo la nostra esplorazione esaminando [Create on Transition for JIRA](#), un addon che consente di creare delle Issue sfruttando delle post function del Workflow.



L'addon mette a disposizione una serie di post-functions che permettono di poter generare task e subtask in maniera molto semplice. Supponiamo ad esempio di trovarci in una situazione in cui, in un nostro progetto, se abbiamo una anomalia su di una componente del progetto, questa va ad impattare su di un'altra componente dello stesso. Questo ci consente di poter aprire direttamente questi task senza dover impazzire

## **▲ ATLASSIAN**

Abbiamo una configurazione molto agevole che ci consente di poter gestire la creazione di subtask in maniera molto agevole.

## **▲ ATLASSIAN**

Sicuramente un ottimo addon che ci permette di semplificarci

la vita.

Proseguiamo il nostro viaggio esplorativo andando ad analizzare [Jira Scripting Suite](#), ovvero un addon che permette di aggiungere script Python in JIRA per realizzare ulteriori estensioni di condizioni, post-funzioni e validatori di Workflow JIRA.



Attraverso un semplice editor, consente di poter eseguire l'editing degli script



## *Conclusioni*

Ci fermiamo qui, ma nei prossimi post andremo ad eseguire ulteriori test su strada ed esplorazioni di nuovi componenti.

---

**Atlassian User Group –  
Bologna – registrazione**

# *Atlassian User Group – Bologna Registrazione Evento*



Per registrarsi all'evento basta semplicemente andare alla [pagina](#).

---

## **Atlassian Conference & JIRA Camp – Milano**

# **Evento Atlassian a Milano**

Segnalo il seguente evento **Atlassian** a Milano.



Maggiori informazioni possono essere reperite al seguente [link](#)

---

## **AUG Bologna – Si inizia**

***Annuntio Vobis Gaudium  
Magnum.... .***

***Abbiamo il primo incontro  
Atlassian User Group in  
Bologna***

***C/0 Siepelunga Golf Club – Via Siepelunga 56/4 –  
Bologna***

***Giovedì 24 Marzo alle ore 16.00 – 21.00***

*Informazioni alla mail: [fabio.genovese@atlassianusergroup.com](mailto:fabio.genovese@atlassianusergroup.com)  
– Cell: 340 9954222*



---

## Bitbucket – altri addons

### *Altri addons per Bitbucket*

In questo post proseguiamo la nostra esplorazione del mondo Bitbucket: andiamo ad esaminare altri addons.



# *Iniziamo senza indugio*

Partiamo con [Bitbucket Server Archive Plugin](#), che ci consente di poter eseguire il Download su ZIP o TAR file di tutto il nostro sorgente. L'addon è gratuito (al momento in cui viene scritto questo post). Fondamentalmente ci aggiunge un tasto Download, come mostrato in figura:



semplificandoci la vita (soprattutto se siamo abituati con SVN).

Proseguiamo con [Bitbucket Webhook to Jenkins](#). Questo addon open source, permette di poter triggerare Jenkins ogni volta

che viene eseguita una commit.





In questo modo possiamo sfruttare le potenzialità di Jenkins con Bitbucket.

Proseguiamo con una piccola sorpresa: [ScriptRunner for Bitbucket Server/Stash](#).



Come per JIRA abbiamo visto diversi [post](#), esaminando ed usandolo. Abbiamo anche qui questo addon che ci consente di automatizzare diverse operazioni.



Continuiamo con [Hipchat Plugin for Bitbucket Server](#).



Possiamo integrare HipChat con Bitbucket in maniera semplice e sfruttarne le potenzialità.



Completiamo questo secondo giro di esplorazione con [Bitbucket Command Line Interface \(CLI\)](#).



Si tratta della estensione CLI aggiunta per Bitbucket.



Anche questo addon ci aiuta nella automatizzazione di compiti.

## ***Conclusioni***

Abbiamo concluso questo secondo giro. Proseguiremo nei prossimi post le prove di questi ed altri addons □

---

## **Bitbucket – Addons specifici**

***Esaminiamo gli addon di Bitbucket***

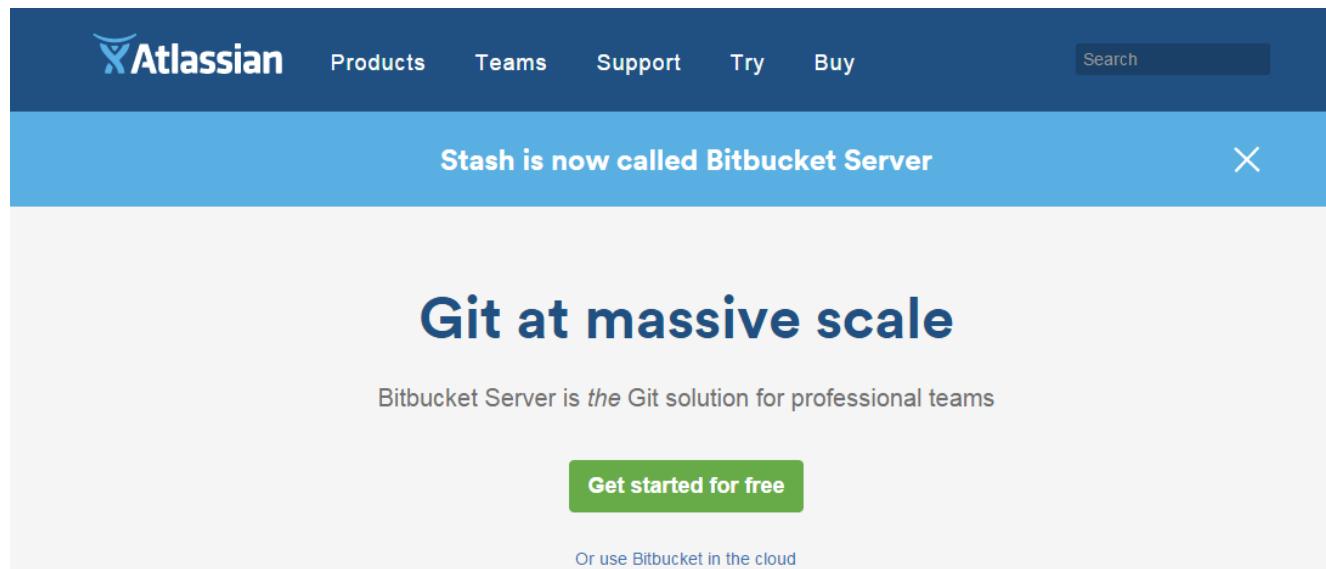
In questo post andremo ad esaminare quali addon esistono per Bitbucket, cercando di fare una prima analisi di quanto è disponibile.



***Una piccola precisazione...***

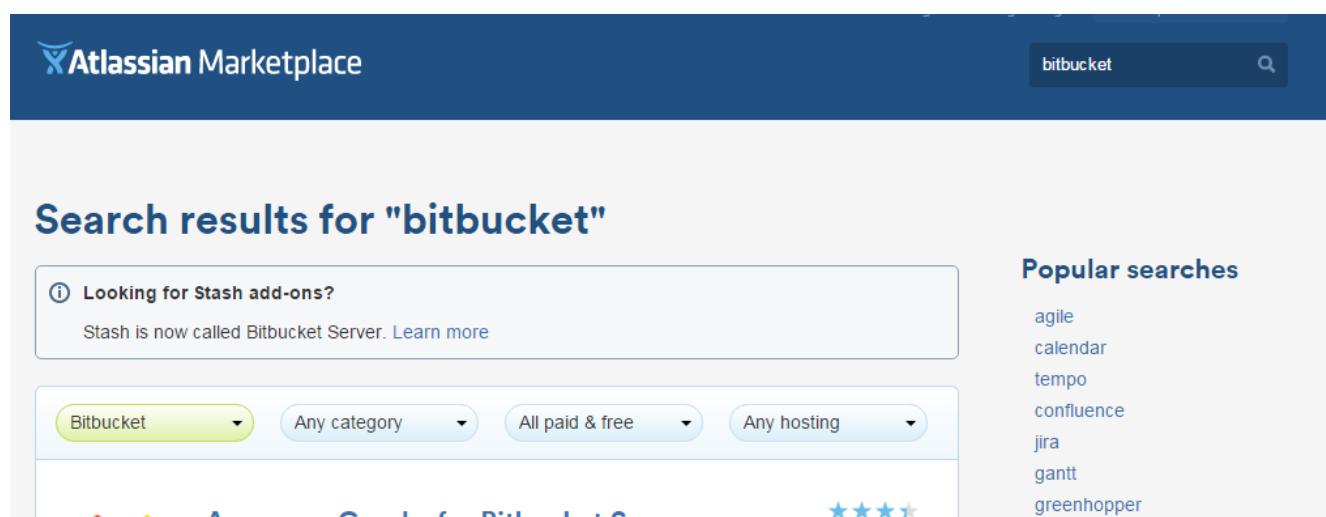
In principio era [Stash](#), la prima soluzione che la Atlassian

mette a disposizione come soluzione per gestire dei repository GIT. Adesso il prodotto è stato chiamato .... Bitbucket.



The screenshot shows the Atlassian homepage. At the top, the Atlassian logo is on the left, followed by navigation links: Products, Teams, Support, Try, Buy, and a Search bar. A blue banner across the top states "Stash is now called Bitbucket Server" with a close button "X" on the right. Below the banner, the main heading "Git at massive scale" is displayed in large blue text. Below this, a subtext says "Bitbucket Server is *the* Git solution for professional teams". A green button labeled "Get started for free" is centered, and below it, a smaller text says "Or use Bitbucket in the cloud".

Se, partendo dalla pagina wikipedia sopra agganciata, andiamo a vedere il link al sito ufficiale della Atlassian, il risultato che si ottiene è la precedente immagine :-). Lo stesso lo otteniamo quando, impostata una ricerca, cerchiamo che cosa offre il Marketplace:



The screenshot shows the Atlassian Marketplace search results for "bitbucket". At the top, the Atlassian Marketplace logo is on the left, and a search bar on the right contains the text "bitbucket" with a magnifying glass icon. Below the search bar, the heading "Search results for 'bitbucket'" is displayed in large blue text. A callout box on the left says "Looking for Stash add-ons?" with the text "Stash is now called Bitbucket Server. Learn more". Below the search bar are four dropdown filters: "Bitbucket", "Any category", "All paid & free", and "Any hosting". To the right of these filters is a "Popular searches" sidebar with a list of terms: agile, calendar, tempo, confluence, jira, gantt, and greenhopper. At the bottom of the page, there is a navigation bar with icons for back, forward, and search.

Se volete approfondire le ragioni del rebranding, vi rimando al seguente [link della documentazione ufficiale](#).

# *Dettagliamo gli addons*

Iniziamo la nostra carrellata con [Awesome Graphs for Bitbucket Server](#). Si tratta di uno degli Addons vincitori della codegeist 2012. L'addon permette di poter monitorare e tracciare l'attività degli utenti, attraverso opportune reportistiche e grafici, come mostrato in figura:



Abbiamo a disposizione diverse reportistica:



permettendo anche di tracciare i commit



Maggiori dettagli alla seguente [pagina](#).

Continuiamo la nostra carrellata con [SVN Mirror for Bitbucket Server](#). Si tratta di un addon che consente di poter eseguire dei mirroring tra GIT e SVN, oltre che consentire un import SVN -> GIT.



Abbiamo un pannello di controllo molto semplice



e possiamo anche monitorare anche un singolo elemento.



Terminiamo la nostra carrellata con [Editor for Bitbucket \(Stash\)](#). Si tratta di un addon (gratuito al momento in cui viene redatto l'articolo) che permette di poter modificare, attraverso apposita funzionalità, i sorgenti.



Viene anche data la possibilità di poter eseguire una preview prima di salvare il tutto



e che possiamo committare senza problemi direttamente.



Questo ci consente di poter eseguire delle modifiche minori direttamente su Bitbucket.

## *Conclusioni*

Terminiamo qui questa prima panoramica degli addon. Nei prossimi post continueremo ad esaminare altri addons.

---

# JIRA Service Desk – Completiamo il giro di prova #2

## *Novità di JIRA Service Desk*

In questo post proseguiamo il giro di prova delle nuove versioni, dato dal rilascio di JIRA 7. Come per i precedenti post pubblicati, ovvero:

- [JIRA CORE](#) e seguenti
- [JIRA Software](#) e seguenti

e proseguiamo quanto iniziato nel [post](#) dedicato a JIRA Service Desk.

cercando di segnalare differenze, punti di attenzione e novità della nuova versione.



## *Test test test test test*

Partiamo dalla nostra versione installata di JIRA Service desk e cerchiamo di capire le differenze con le precedenti versioni installate ☺

La prima cosa che vedremo, alla installazione, è la seguente:

Start by selecting an option



**IT Service Desk**

Service management out of the box.  
Incidents, service requests and more.

[Get started](#)



**Basic Service Desk**

Help your service team solve tickets faster. Prioritize, track and make customers happy.

[Get started](#)

In questa schermata ci viene chiesto cosa vogliamo scegliere come sistema di Service Desk. In particolare ci viene chiesto quale possibile opzione di Service Desk si vuole impostare, per eseguire il proprio lavoro. Le possibilità sono:

- **IT Service Desk**
- **Basic Service Desk**

Queste due opzioni sono fondamentalmente delle autocomposizioni, che consentono di poter generare in automatico un progetto di Service desk. In questa guida cercheremo anche di capire come poter configurare da zero il tutto.

Se selezioniamo la prima opzione, il risultato che otteniamo è il seguente:

Welcome to JIRA Service Desk

Dismiss this guide

**Service made easy**

Give your customers a simple way to get help via the [Customer Portal](#) or link your email account to receive requests from customers. Who doesn't like options?

**Serve customers, not deadlines**

Keep priorities front of mind by managing and assigning issues with [customizable queues](#). See who's working on what and spot trends in customer requests with our out-of-the box [reports](#).

**Play as a team**

Solving tickets is way more fun with others. Invite your team to clear your queues and celebrate with cupcakes. Awesome right? Invite customers to check out their shiny new service desk.

Can't get enough? Check out our [documentation](#) for awesome tutorials and best practices.

Vediamo quindi che abbiamo sempre e comunque JIRA Service Desk ci aiuta. Possiamo anche dire che non la vogliamo. In alto a destra della precedente immagine, vediamo un bellissimo ***Dismiss this guide***. Il risultato che otteniamo è indicato nella seguente immagine:

Unassigned issues

Time to resolution T Key Summary

8:00 IT-1 What am I looking at

1-1 of 1

**QUEUES**  
A queue is a shared view of issues. Customize your queues to focus your team on the issues they need to work on.  
Learn more about the power of queues

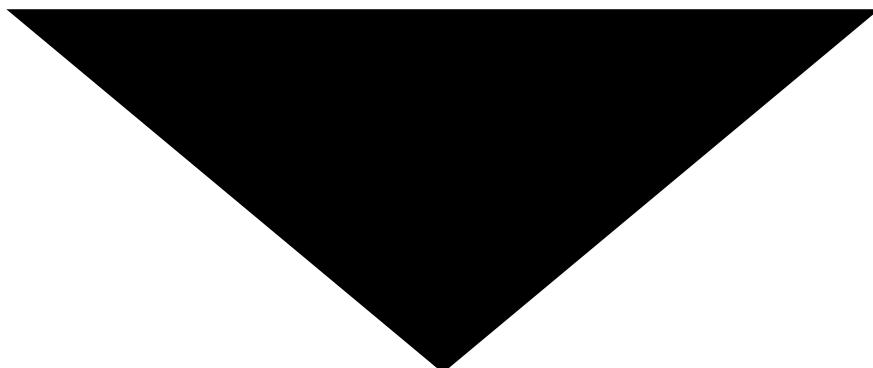
ovvero della schermata della gestione del progetto. Come si può notare, abbiamo sempre un aiuto (come mostra la popup in alto a destra della immagine).

# ***Una piccola precisazione***

E' bene fare questa precisazione. Per il Service Desk abbiamo due tipologie di utenti:

- ***Agenti***
- ***Utenti***

Gli *Utenti*.... producono le segnalazioni. E' il loro mestiere. :-D. Gli *Agenti* sono gli utenti JIRA che si occupano di gestire le segnalazioni e rendono la vita degli utenti... migliore :-D.



Ma esiste una buona notizia, che è sempre bene specificare. *La LICENZA si paga solo per numero di AGENTI. Gli utenti possono essere INFINITI.*

# ***Confrontiamo i prodotti***

Le tipologie di progetti ... aumentano, come possiamo vedere nella seguente immagine:

JIRA Dashboards Projects Issues Create Search  Create New Project

Browse Projects

PROJECT TYPES

- Service Desk
- Business

All Project Types

CATEGORIES

- All Categories
- Recent Projects

All Project Types - All Categories

Contains text... 

Project	Key	Project Type	Project Lead	Project Category	URL
IT Service Desk	IT	Service Desk	Jira Administrator	No Category	No URL

Atlassian JIRA Project Management Software (v7.0.10#70120-sha1:37e3d7a) · About JIRA · Report a problem  
Powered by a free Atlassian JIRA evaluation license. Please consider purchasing it today.



Abbiamo l'introduzione della tipologia **Service Desk**. Nella immagine precedente abbiamo a disposizione il progetto generato dalla autocomposizione, di tipo Service Desk. Questo conferma, quanto riportato nel precedente post (T0 D0: INSERIRE LINK). Possiamo creare le seguenti tipologie di progetto.

Create project

 SERVICE DESK

 **Basic Service Desk**  
Help your service team solve tickets faster.  
Prioritize, track and make customers happy.

 **IT Service Desk**  
Service management out of the box. Incidents, service requests and more.

 BUSINESS

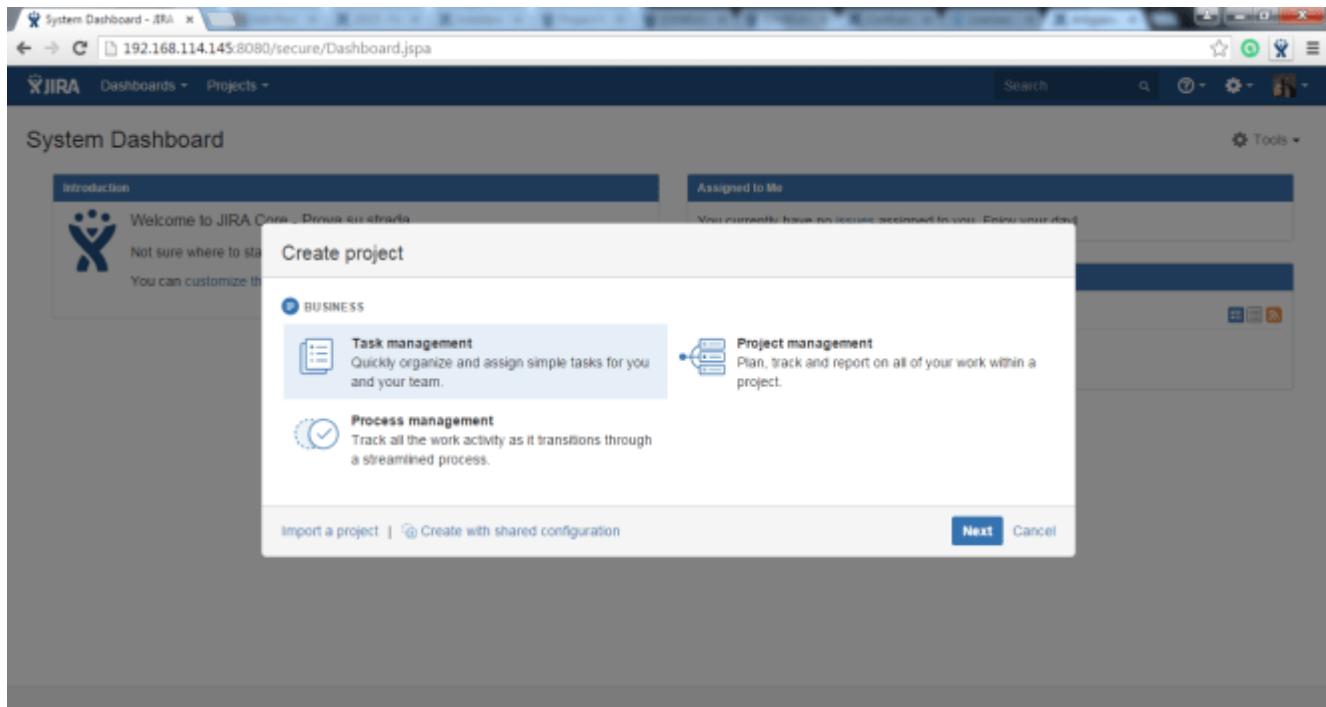
 **Task management**  
Quickly organize and assign simple tasks for you and your team.

 **Project management**  
Plan, track and report on all of your work within a project.

 **Process management**  
Track all the work activity as it transitions through a streamlined process.

Import a project |  Create with shared configuration **Next** **Cancel**

Da quanto vediamo, possiamo creare gli stessi progetti di **JIRA CORE** e di **JIRA SERVICE DESK**, come mostrato nella figura seguente:

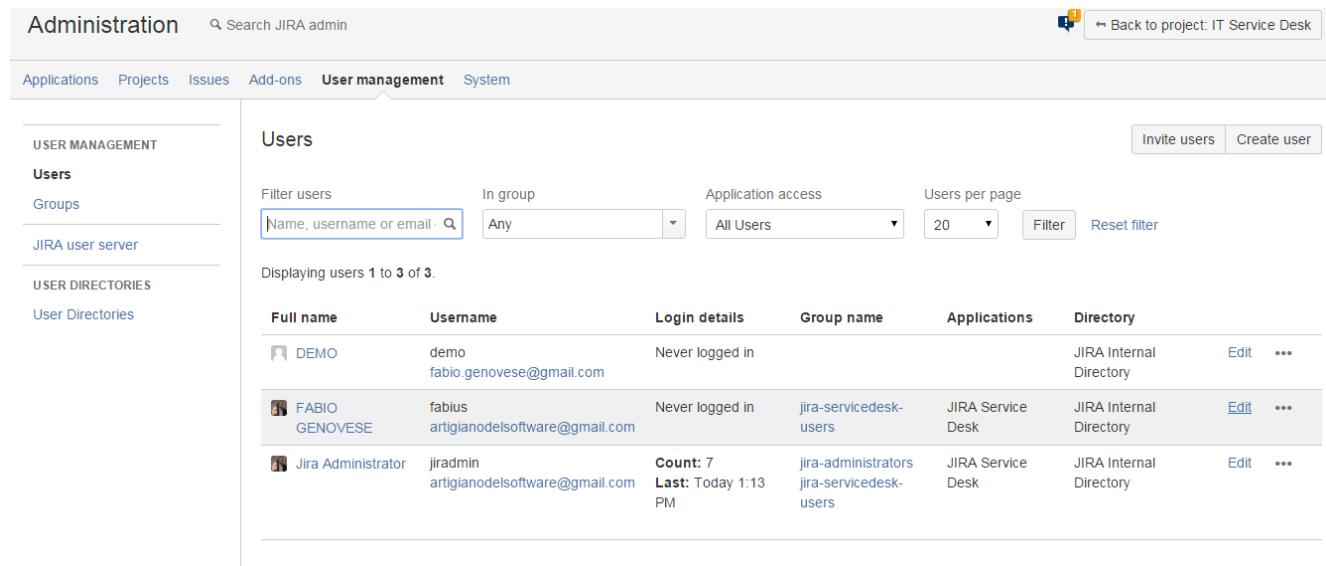


Infatti, se andiamo ad esaminare le applicazioni presenti, possiamo vedere che:

ovvero che è presente sia **JIRA Service Desk** che **JIRA CORE**. Abbiamo la conferma che **JIRA CORE** è la base su cui si appoggia il **JIRA Service desk**.

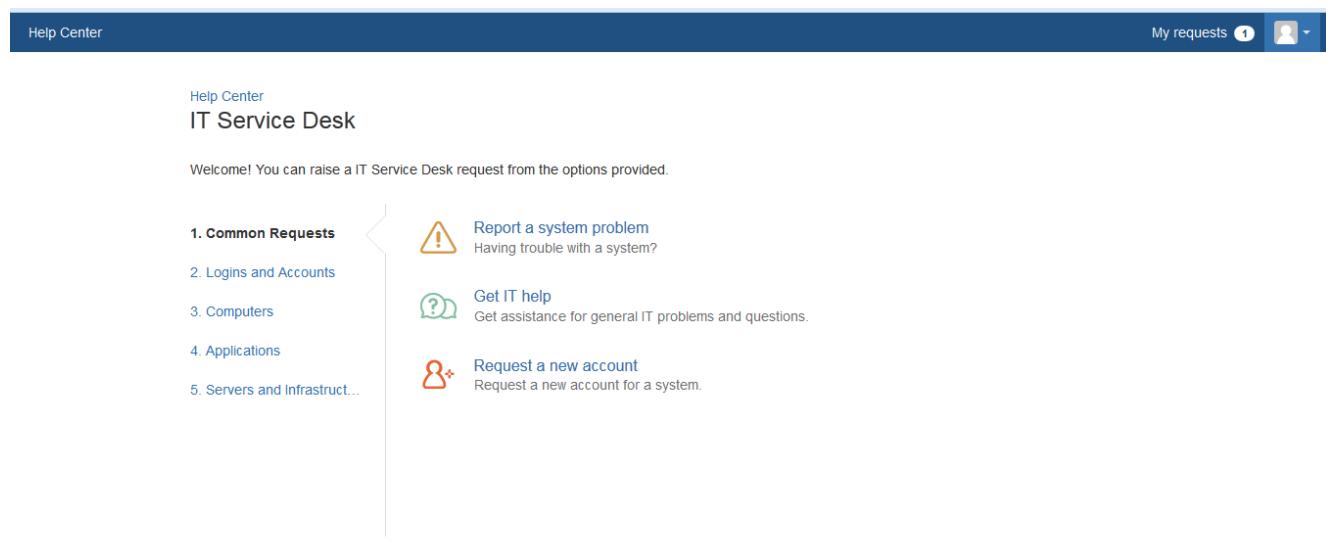
# Utenti ed Agenti

Come possiamo vedere quanti *Agenti* e quanti *Utenti* abbiamo a disposizione? lo possiamo vedere anche sezione **User Management**.



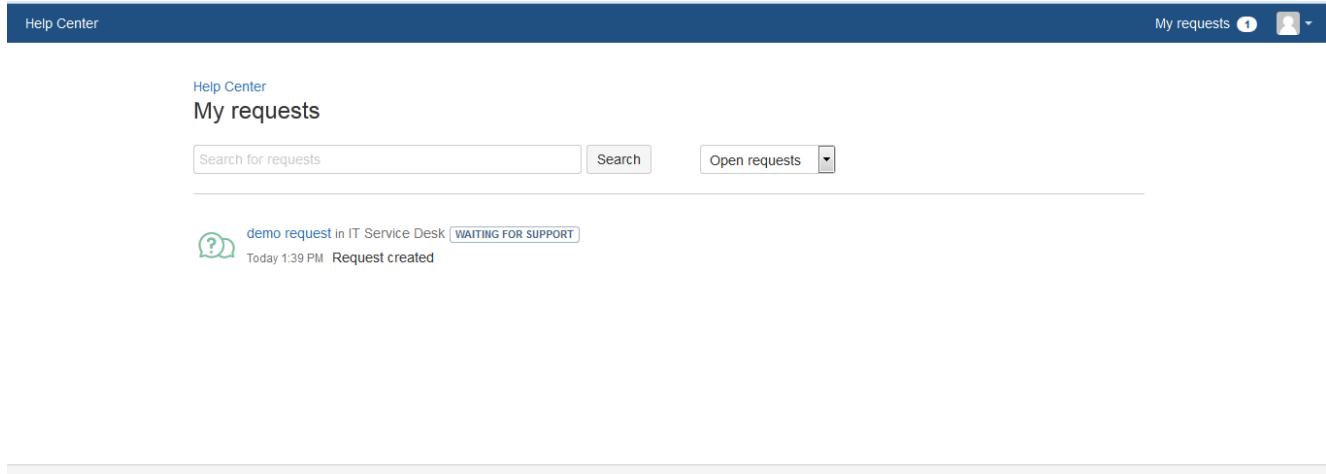
The screenshot shows the Jira Administration interface with the 'User management' tab selected. On the left, there's a sidebar with 'USER MANAGEMENT' sections for 'Users' and 'Groups', and 'JIRA user server'. The main area is titled 'Users' and displays three users: 'DEMO', 'FABIO GENOVESE', and 'Jira Administrator'. Each user has a profile icon, a name, a username, and a list of applications and groups they belong to. For example, 'DEMO' is in the 'JIRA Internal Directory' and has 'Never logged in'. 'FABIO GENOVESE' is in 'JIRA Service Desk' and has 'Never logged in'. 'Jira Administrator' has 'Count: 7' and 'Last: Today 1:13 PM'.

dove possiamo vedere due agenti e un utente JIRA, un utente di portale. Infatti, questo utente **DEMO** riesce solo ad accedere al portal, ma non ad altro. Anche se gli passiamo direttamente la URL per accedere ad una ISSUE, questa viene subito reindirizzata alla URL del portal, come mostrato dalla seguente immagine.

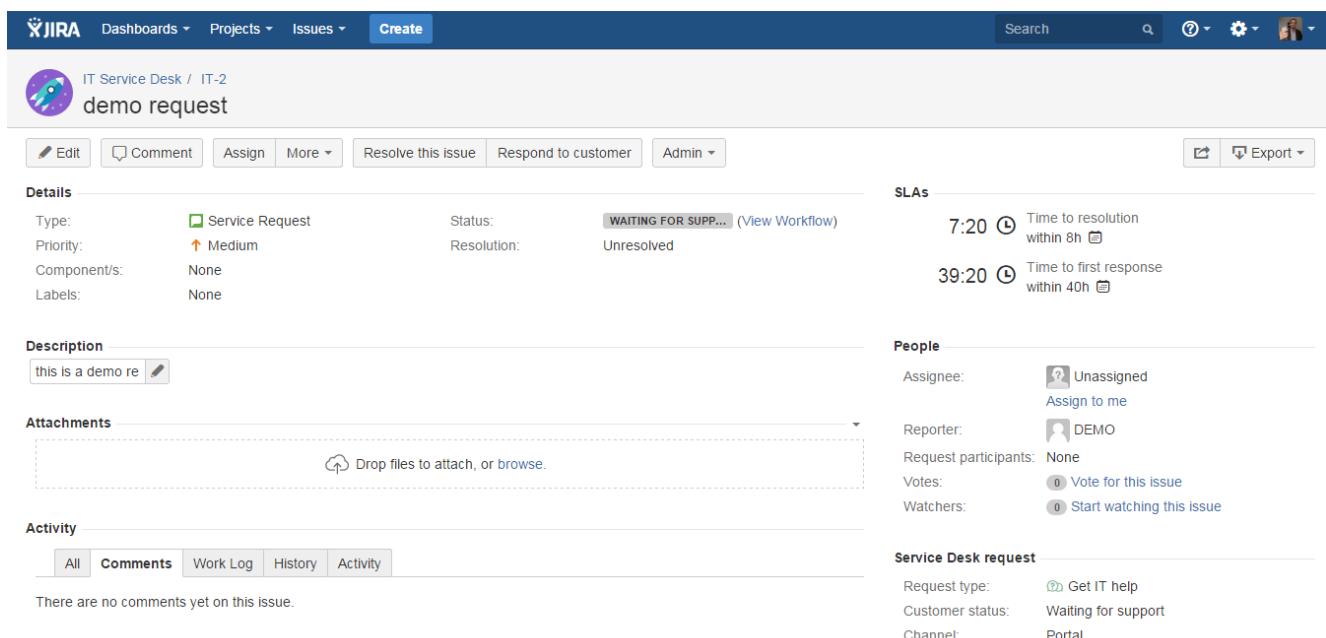


The screenshot shows the IT Service Desk Help Center. At the top, there's a navigation bar with 'Help Center' and 'My requests 1'. Below it, the main content area is titled 'Help Center' and 'IT Service Desk'. It says 'Welcome! You can raise a IT Service Desk request from the options provided.' On the left, there's a sidebar with a list of 'Common Requests': 1. Common Requests (selected), 2. Logins and Accounts, 3. Computers, 4. Applications, 5. Servers and Infrastructure. To the right of the sidebar, there are three main options: 'Report a system problem' (warning icon), 'Get IT help' (question icon), and 'Request a new account' (person icon). Each option has a brief description below it.

e può vedere solo la form della issue per gli utenti:



mentre un agente riesce ad accedere alla issue nel dettaglio



## Conclusioni

Concludiamo questa seconda parte. Nei prossimi post completeremo l'analisi di JIRA Service Desk.

# Altri Addon per JIRA Service Desk

## *Esplorazione continua*

In questo post proseguiamo la nostra esplorazione degli addon per JIRA Service Desk, seguendo i consigli che sono dati dall'articolo linkedin [qui citato](#).



## *Di quali addon parliamo oggi?*

Iniziamo la nostra carrellata dall'addon [Actions for JIRA Service Desk](#).



Questo addon, attualmente disponibile per le installazioni Server, consente di:

- Permette di poter eseguire delle azioni del workflow direttamente da Portal.



- Facilita nella traduzione delle voci di Portal;
- Mette a disposizione delle nuove funzionalità REST
- Mette a disposizione ITIL Best practices
- Il seguente video descrive il funzionamento dell'addon <http://www.youtube.com/watch?v=TZiXgl5N0kE>

Proseguiamo con [Translation for JIRA Service Desk](#), un addon che ci aiuta nella localizzazione del nostro JIRA Service Desk.



Questo addon ci agevola nella fase di traduzione dei testi e permette di tradurre praticamente .... TUTTO ☐



In aggiunta consente di poter scegliere agevolmente la lingua di riferimento. Notevole

Concludiamo con [Extension \(aka Service Pack for JSD\)](#), un addon che permette di aggiungere nuove funzionalità al nostro JIRA Service Desk



Possiamo, ad esempio, estendere le funzionalità di PORTAL, aggiungendo delle SLA, come mostrato nella immagine precedente, oppure possiamo creare delle form custom, come mostrato di seguito:



Possiamo anche richiamare delle azioni custom del workflow



## *Conclusioni*

Abbiamo visto alcuni degli addon della [InTENSO – Atlassian Experts](#), che estendono le funzionalità del JIRA Service Desk, dando il classico valore aggiunto al prodotto e permettendo di migliorare notevolmente le prestazioni. Anche se ancora disponibili per le installazioni Server, confidiamo che tali addon saranno successivamente disponibili anche per le installazioni cloud.

---

## **Analisi sugli Addon per JIRA Service Desk**

### *Un semplice approfondimento*

In questo post andremo ad esaminare quali addon sono disponibili per JIRA Service Desk. Fino ad ora abbiamo solo

dettagliato addon per Confluence e JIRA. Da questo post andremo ad espandere la nostra conoscenza.



## ***Che cosa abbiamo a disposizione?***

Iniziamo la nostra carrellata di addon da [Service Desk xForm](#)



un addon che permette di poter creare delle semplici form su cui andare a generare delle form da cui andare a generare le nostre richieste, form che possiamo andare ad inserire un po' ovunque, direttamente dal nostro sito.



Disponibile per la versione SERVER, possiamo andare a disegnare queste form direttamente da JIRA



La sezione di configurazione è disponibile nella sezione di amministrazione di JIRA Service Desk



Maggiori dettagli sono disponibili nella pagina del [Marketplace](#).

Proseguiamo con [Documents for JIRA Service Desk](#)



un addon che permette di poter generare documenti PDF direttamente da JIRA Service Desk, permettendo di poter completare il contenuto di tali documenti.



Indicato per tutte quelle situazioni in cui, dove necessario,

occorre stampare delle ricevute cartacee da far firmare a responsabili



Come possiamo vedere, possiamo rendere disponibili queste operazioni direttamente da PORTAL. Maggiori dettagli sono reperibili [qui](#).

Completiamo il nostro piccolo giro di esplorazione con [Surveys for JIRA and ServiceDesk](#)



Questo addon consente di poter creare facilmente delle survey per misurare il grado di soddisfazione degli utenti del Service Desk.



Possiamo disegnare, in maniera molto semplice, i nostri questionari, come mostrato dalla precedente immagine, riuscendo a creare dei semplici report per riuscire a tenere sotto controllo i risultati stessi.



Riusciamo a indirizzare facilmente gli utenti, semplicemente mostrando in alto un apposito messaggio, come mostrato in

figura:



Maggiori dettagli sono presenti nella pagina del [Marketplace](#).

## *Conclusioni*

Abbiamo visto alcuni degli addon che sono a disposizione di JIRA Service Desk. Nei prossimi post andremo a testarli e a verificarne l'efficacia e le reali potenzialità.