

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](#)

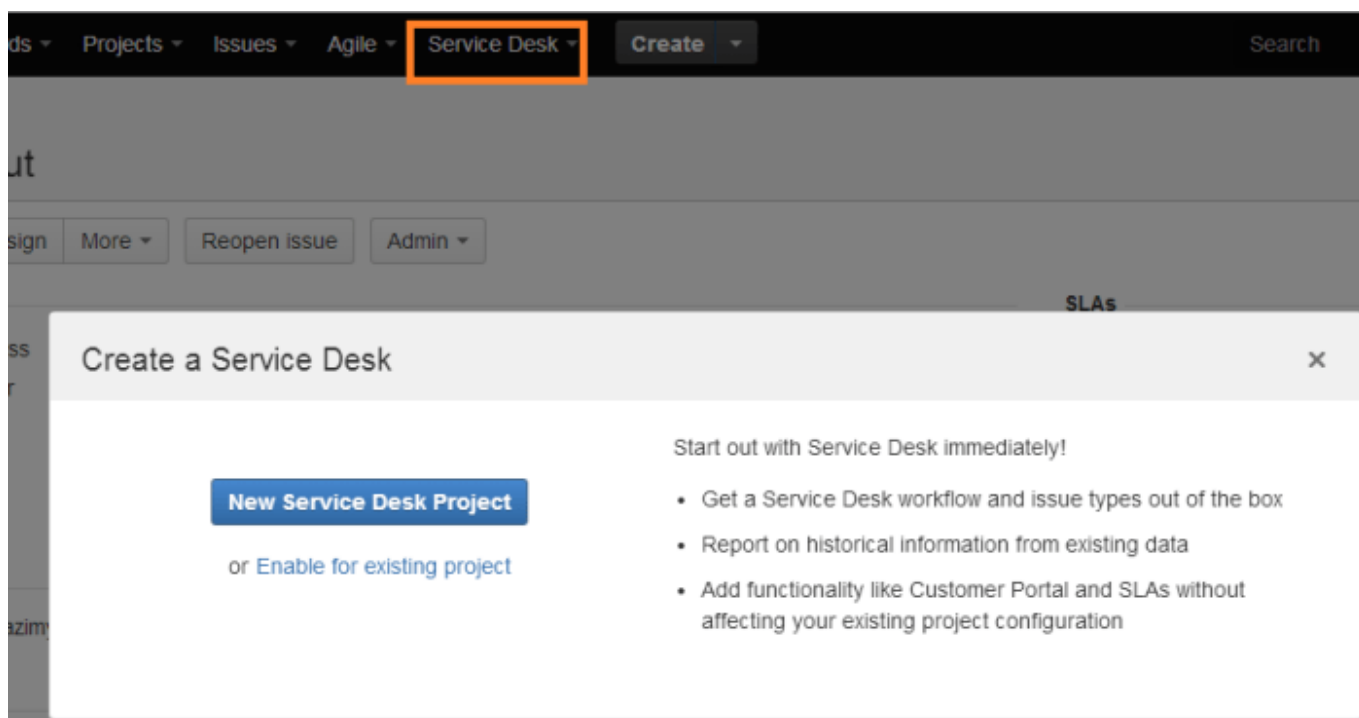
Il primo sarà utilizzato prevalentemente per la visualizzazione, su apposite pagine della allocazione delle

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).

Create a Service Desk

Name your service desk project

Pick a unique key

Create Cancel

Start out with Service Desk immediately!

- Get a Service Desk workflow and issue types out of the box
- Report on historical information from existing data
- 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:

The screenshot shows the JIRA Administration interface for Project SR. The top navigation bar includes the project name 'Sale Riunione', key 'SR', lead 'Fabio Genovese [Administrator]', category 'None', and URL 'No URL'. The left sidebar has tabs for 'Overview' and 'Administration', with 'Administration' selected. Under 'Administration', there are links for 'Summary', 'Issue Types', 'Workflows', 'Screens', and 'Fields'. The 'Issue Types' section is active, showing a summary of the 'JIRA Service Desk Issue Type Scheme for Project SR'. It lists the issue types 'Reserve meeting room' and 'Access'. To the right, there are sections for 'Versions' (e.g., 1.0, 2.0) and 'Components'.

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:

The screenshot shows the 'Modify Issue Type Scheme' page for the 'JIRA Service Desk Issue Type Scheme for Project SR'. The page has a header with the title and a '+ Add Issue Type' button. Below the header, there are fields for 'Scheme Name' (JIRA Service Desk Issue Scheme), 'Description' (This JIRA Service Desk Issue Type Scheme was generated for Project SR), and 'Default Issue Type' (Reserve meeting room). A note explains that options can be reordered by dragging and dropping. The main content area is divided into two columns: 'Issue Types for Current Scheme' and 'Available Issue Types'. The 'Issue Types for Current Scheme' column contains 'IT Help', 'Access', and 'Reserve meeting room'. The 'Available Issue Types' column contains 'Sub-task (sub-task)', 'Technical task (sub-task)', and '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

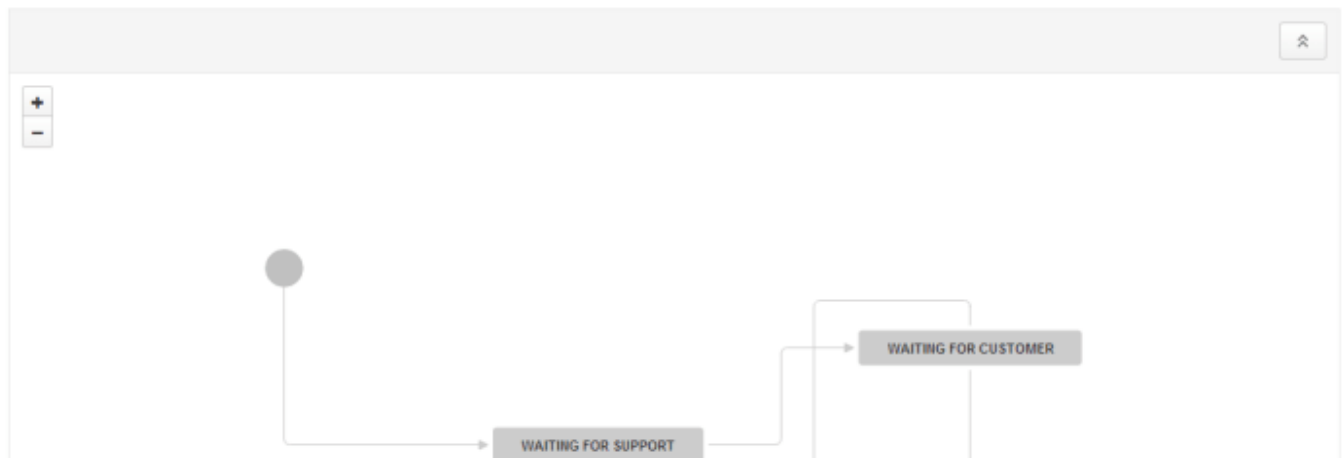
ⓘ This workflow was last edited by **you** at 02/Jul/14 7:00 PM.

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	Name	Required	Renderers	Screens
☒ Reserve meeting room	DEFAULT	Affects Version/s		Autocomplete Renderer	1 screen
☒ Access		Assignee			7 screens
☒ IT Help					

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

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
Sale 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

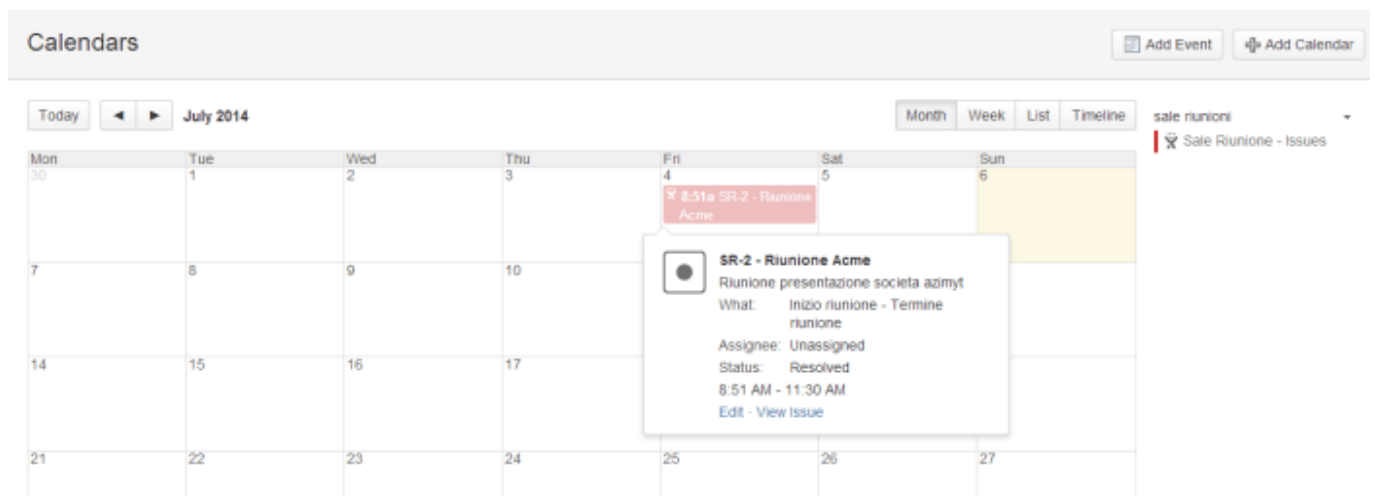
Inizio riunione *(optional)*

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](#)

Utilizzare Confluence come Repository di CV

In questo post vedremo un utilizzo diverso di [Confluence](#). Vedremo come lo si può utilizzare come repository di Curriculum aziendali o Curriculum in generale, cercando di sfruttare il più possibile le funzionalità standard o, dove possibile, aggiungendo addon per far sì che lo si possa sfruttare al meglio :-).

Sfruttiamo le funzionalità standard

Senza aggiungere addon, sfruttando al massimo le funzioni standard (quindi con la possibilità di poterle utilizzare anche nella versione onDemand), è pensabile di far sfruttare i [Personal Space](#) (ovvero gli space generati a livello di utente), in modo che ogni utente si possa creare il proprio CV, costruendo una pagina basata su di un [Template](#) opportunamente costruito.

Ogni utente si crea il proprio [Personal Space](#), vi aggiunge una pagina CV, attraverso il Template opportuno, ed il gioco è fatto. Si rende necessario che i vari utenti assegnino le permission di lettura della pagina CV al gruppo **Confluence-Administrator**, in modo da consentire la ricerca e la visualizzazione della pagina agli amministratori e agli utenti dell'ufficio gestione del personale.

La ricerca di personale interno può essere agevolmente fatta attraverso la funzione di ricerca di [Confluence](#).

Vantaggi/Svantaggi

I vantaggi di questa configurazione sono che:

- Le informazioni del CV sono visibili al solo utente e al gruppo dell'ufficio gestione del personale
- Soluzione applicabile sia alla versione installata su server locale che su installazione onDemand (no Addon installato)
- Soluzione molto semplice
- Incentiva l'uso di Confluence, da parte dei singoli utenti. Il Personal Space può essere usato anche come repository personale dell'utente, per inserire documenti vari e tenere un Blog con le proprie attività documentate.

Gli svantaggi sono:

- Necessità di intervento del singolo utente
- Non è una soluzione centralizzata

Sempre sfruttando le funzionalità standard...

Sempre sfruttando le potenzialità standard, è possibile creare uno Space ad hoc, dedicato alla gestione dei CV del personale, dove memorizzare i vari CV come allegati. Il come organizzare questo space può dipendere da come è organizzata l'azienda. Si può ricostruire l'organizzazione aziendale come pagine nello space ed allegare i CV nelle singole pagine. Questo è un possibile esempio.

I CV possono essere memorizzati in formato PDF o WORD. In questo modo si implementa una gestione centralizzata.

L'accesso e l'utilizzo dello space si può limitare ai soli utenti facenti capo all'ufficio personale, agli amministratori e a nessun altro (Oppure fornirla al gruppo dei capi progetto per ricercare gli skills di cui necessitano). Questi ultimi si occuperanno della sola amministrazione dello space. La ricerca può essere sempre eseguita attraverso la funzione di ricerca di Confluence, che consente anche di poter ricercare all'interno dei file.

Vantaggi/Svantaggi

I vantaggi di questa configurazione sono che:

- Soluzione Centralizzata
- Tenere la storia dei CV, in quanto Confluence gestisce il versionamento dei documenti
- Possibilità di poter tenere anche i CV di potenziali candidati e/o aggiungere ulteriori informazioni
- Possibilità di poter sfruttare meglio Confluence, per poter tracciare il processo di selezione di nuovi candidati

In questa soluzione non ci sono molti svantaggi, in quanto occorre mantenere le varie informazioni ed i vari file all'interno dello space, sfruttando il versionamento dei documenti (Per attivarlo, occorre memorizzare le nuove versioni con lo stesso nome dei file già caricati), mantenere le pagine con le informazioni sui processi di selezione, etc.

Questa potrebbe essere una buona soluzione, abbastanza semplice e di rapida implementazione. Si tratta di arrivare a standardizzare il formato dei CV, della nomenclatura dei file da allegare. Quindi un buon compromesso.

Uso di ADDONS...

Esiste anche la possibilità di poter utilizzare degli addons per poter creare dei CV. Possibili soluzioni possono essere implementate attraverso lo [User Profile Plugin](#) della Communardo. Si tratta di un plugin che consente di poter estendere le proprietà di un profilo utente. In questo modo si possono aggiungere ulteriori informazioni che, ogni singolo utente potrebbe completare, aggiungendo i propri skills e le proprie competenze.

Esiste poi la possibilità, attraverso le macro che l'addon mette a disposizione, di creare una pagina che riporti una fotografia delle competenze dei vari dipendenti dell'azienda, oltre che a creare degli elenchi telefonici di qualità :-).



Al momento questo Addon non è usabile nella versione onDemand di Confluence.

Alternativa possibile a questo addon è il [Resume Editor](#), un addon specifico, che necessita di un proprio database MySQL esterno, sul quale creare i vari CV.

Conclusioni

Abbiamo appena visto come poter utilizzare Confluence non come semplice repository di documenti, ma come repository di CV, sfruttando le sole funzionalità base o estendendole con

ulteriori addon. Nei prossimi post cercheremo di vedere ulteriori utilizzi.

SQL Connector for Atlassian Confluence onDemand

Accesso a DB Esterni...

In questo post esamineremo un Addon Confluence, al momento ancora in Beta, che consente di poter accedere a database attraverso Atlassian Confluence onDemand. Si tratta di [SQL Connector](#) (Al momento in cui scrivo, è ancora in Beta).

Attraverso questo addon è possibile eseguire interrogazioni verso database esterni, a patto che:

- Il database sia accessibile da remoto;
- Tipo di RDBMS utilizzabile:
 - Oracle
 - MS Sql Server
 - MySQL
 - Postgresql

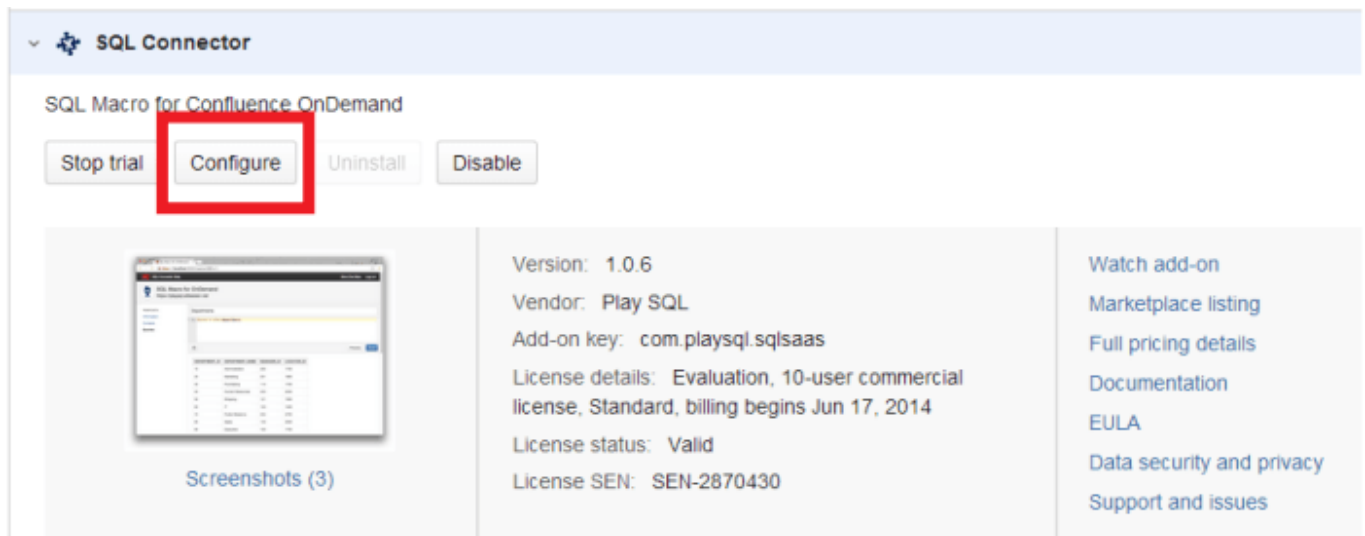
Per questo post, ho fatto uso di un DB [MySQL](#), messo a disposizione da un hosting gratuito: [db4free](#). Questo hosting consente, attraverso un semplice form di registrazione, di disporre di un piccolo DB [MySQL](#), ottimo per il test :-).

Una volta definito l'accesso al DB MySQL (vi assicuro molto semplice, che non necessita di alcuna spiegazione

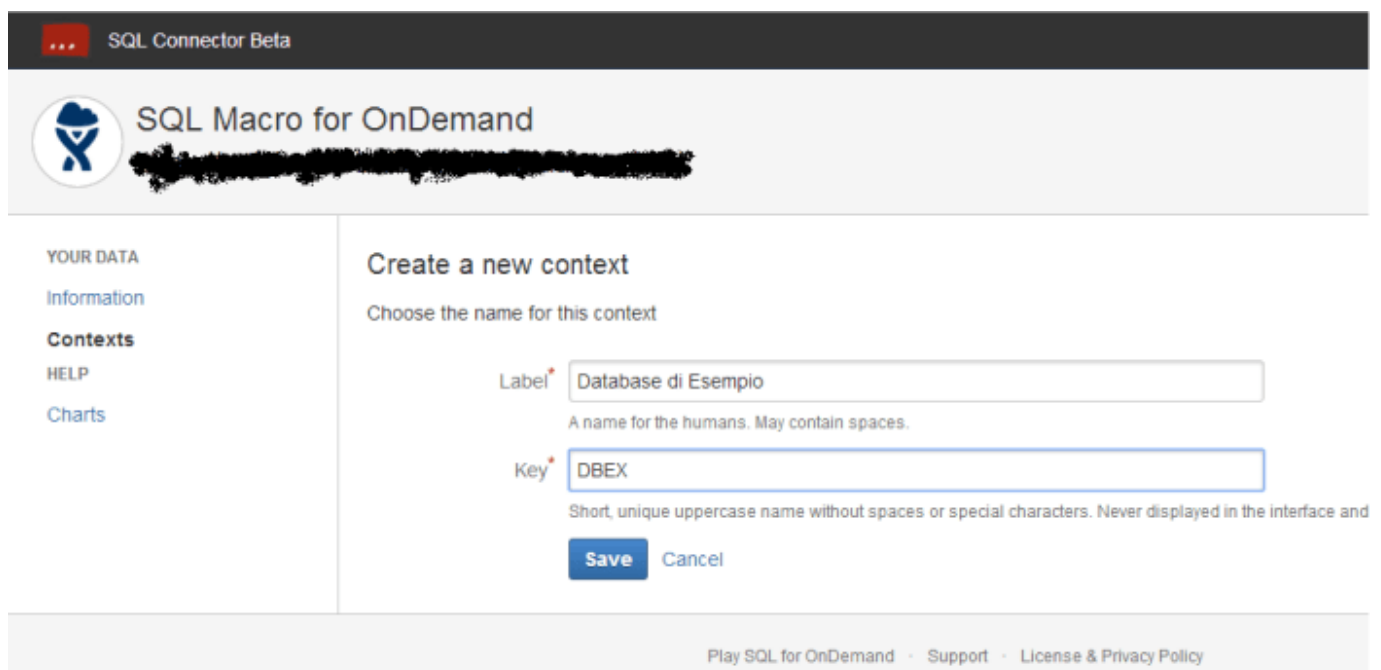
supplementare), è possibile definire l'accesso per Confluence, seguendo i seguenti passi:

Configurazione

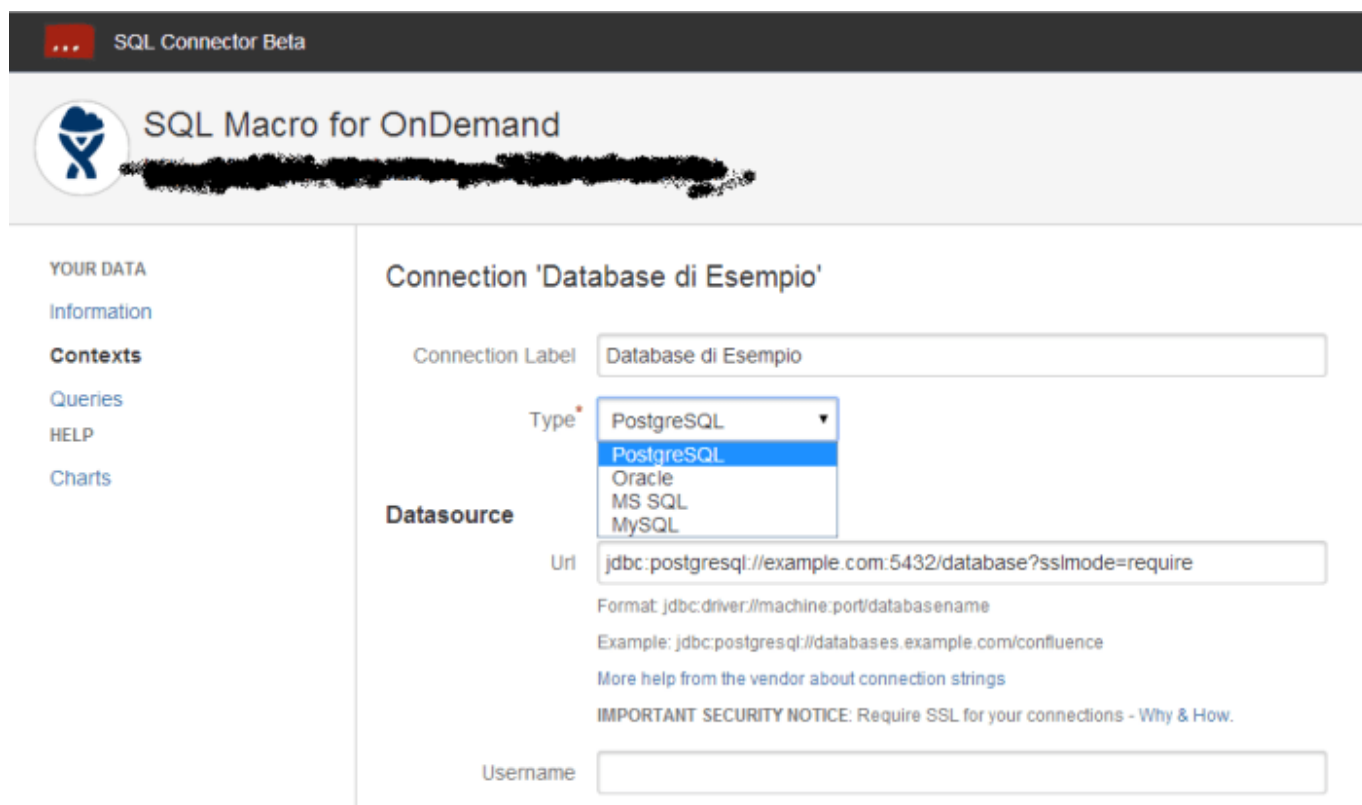
Una volta installato l'addon, selezionare il Cog menù **Addons**, e ricercare l'SQL Addon. Quindi selezionare il tasto **Configure**, come mostrato in figura.



Si accederà alla pagina di configurazione dell'addon. Questo richiede di configurare un **Context**, dove poi impostare la stringa di connessione:



La definizione di **Context** richiede di fornire un nome '*umano*', che sarà poi utilizzato su Confluence, e di una **KEY**, simile alla definizione di KEY utilizzata da Confluence, quando si definisce uno Space. Una volta salvato, si procede alla definizione della stringa di connessione:



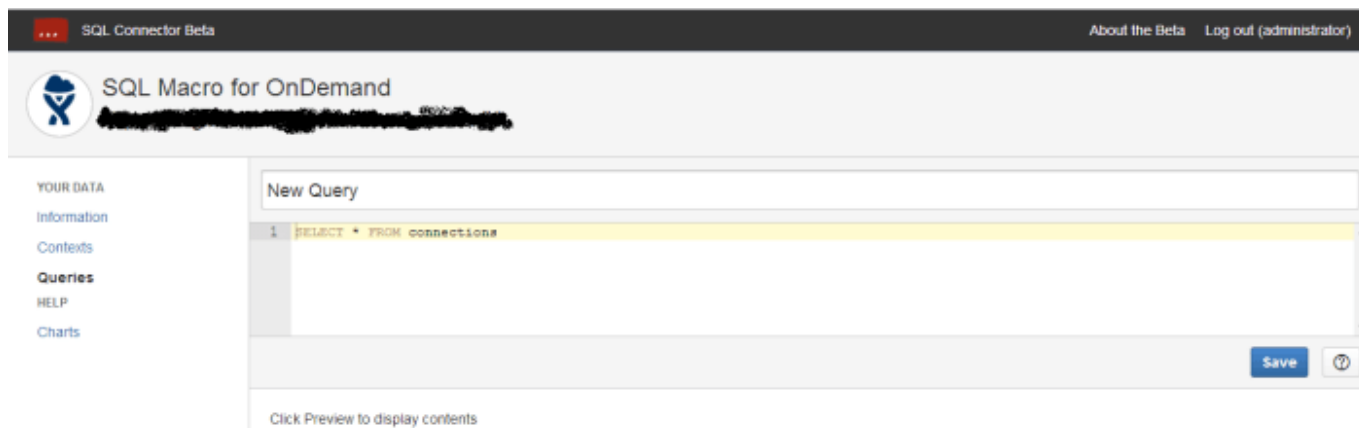
The screenshot shows the 'SQL Macro for OnDemand' interface. On the left is a sidebar with 'YOUR DATA' and links for 'Information', 'Contexts' (selected), 'Queries', 'HELP', and 'Charts'. The main area is titled 'Connection 'Database di Esempio''. It contains the following fields:

- Connection Label:** Database di Esempio
- Type:** A dropdown menu with 'PostgreSQL' selected and highlighted.
- Datasource:** A label for the 'Uri' field.
- Uri:** jdbc:postgresql://example.com:5432/database?sslmode=require
- Format:** jdbc:driver://machine:port/databasename
- Example:** jdbc:postgresql://databases.example.com/confluence
- Help:** [More help from the vendor about connection strings](#)
- Security Notice:** IMPORTANT SECURITY NOTICE: Require SSL for your connections - [Why & How.](#)
- Username:** An empty text field.

Il formato della stringa è quello che si utilizza con il jdbc: ***jdbc:driver://machine:port/database?<parameter>***. Fatto ciò, si specificano **Utente** e **Password** per accedere al database specificato.

Al salvataggio, il sistema esegue un test di connessione, verificando tutti i parametri inseriti e, se tutto ok, salva il **Context**.

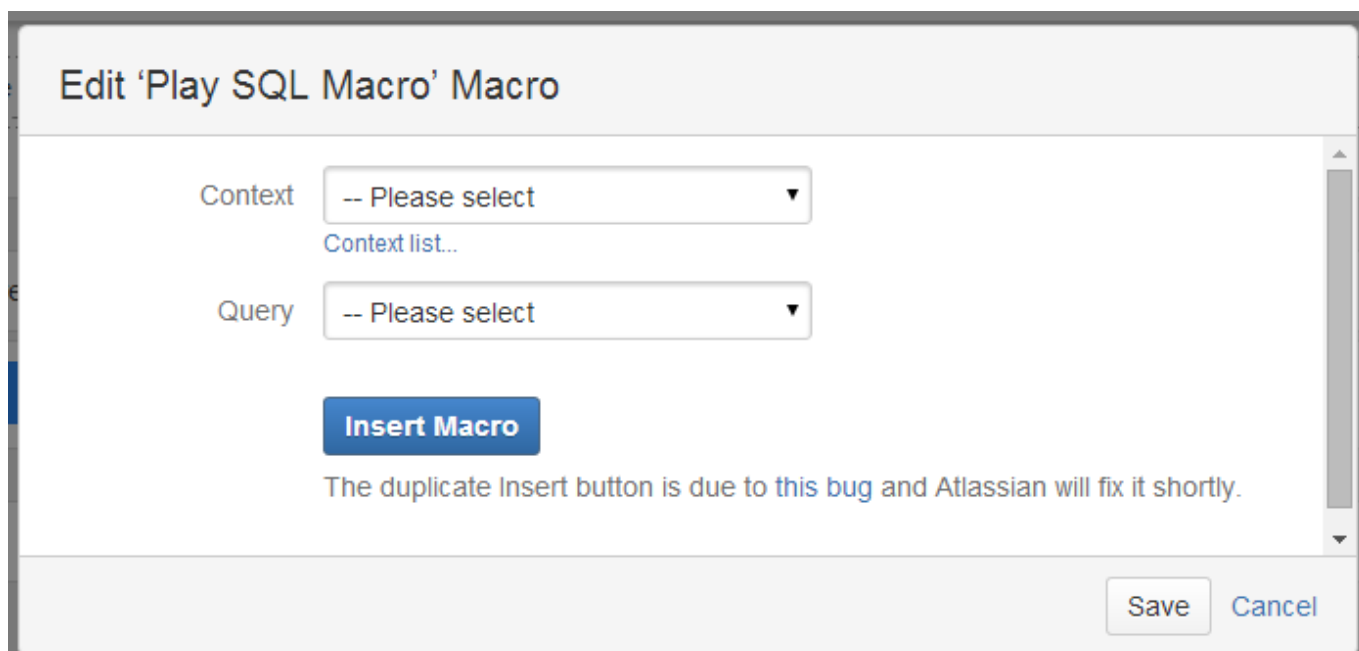
Adesso si possono definire le query, che saranno usate da Confluence, per accedere al DB, disegnare grafici, mostrare dati, etc.



Memorizzata la query, si dispone di tutte le informazioni per poter utilizzare i dati del database esterno.

Utilizzo

Ho predisposto una tabella di esempio (example, giusto per usare un pò di fantasia :-D), e ho creato una pagina di prova sul mio Confluence onDemand. Il risultato che si ottiene, utilizzando la macro, che consente di poter impostare i seguenti parametri:



ovvero impostare il contesto appena definito e la query che interessa. Il risultato è il seguente:

demo

id	data
1	10.01.2014
2	10.01.2014
3	10.01.2014
4	10.01.2014
1	10.01.2014
2	10.01.2014
3	10.01.2014
4	10.01.2014
1	10.01.2014
2	10.01.2014

Conclusioni

Finalmente è disponibile un sistema per poter eseguire query da poter inserire in dashboard, anche per la versione onDemand, anche se non dispone di tutte le funzionalità dell'addon [SQLPlugin](#), messo a disposizione per la versione Download di Confluence.

Al momento è ancora in beta, ma sono sicuro che a breve disporrà di tutte le funzionalità necessarie a creare dei dashboard interattivi. Non perdetevi i prossimi post.

Team Calendar & JIRA

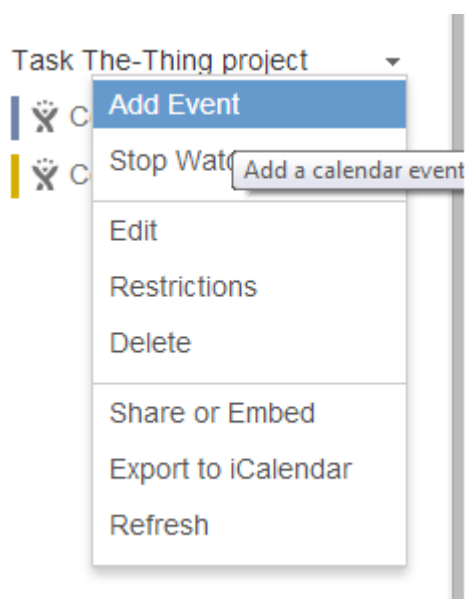
L'unione fa la forza

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:**

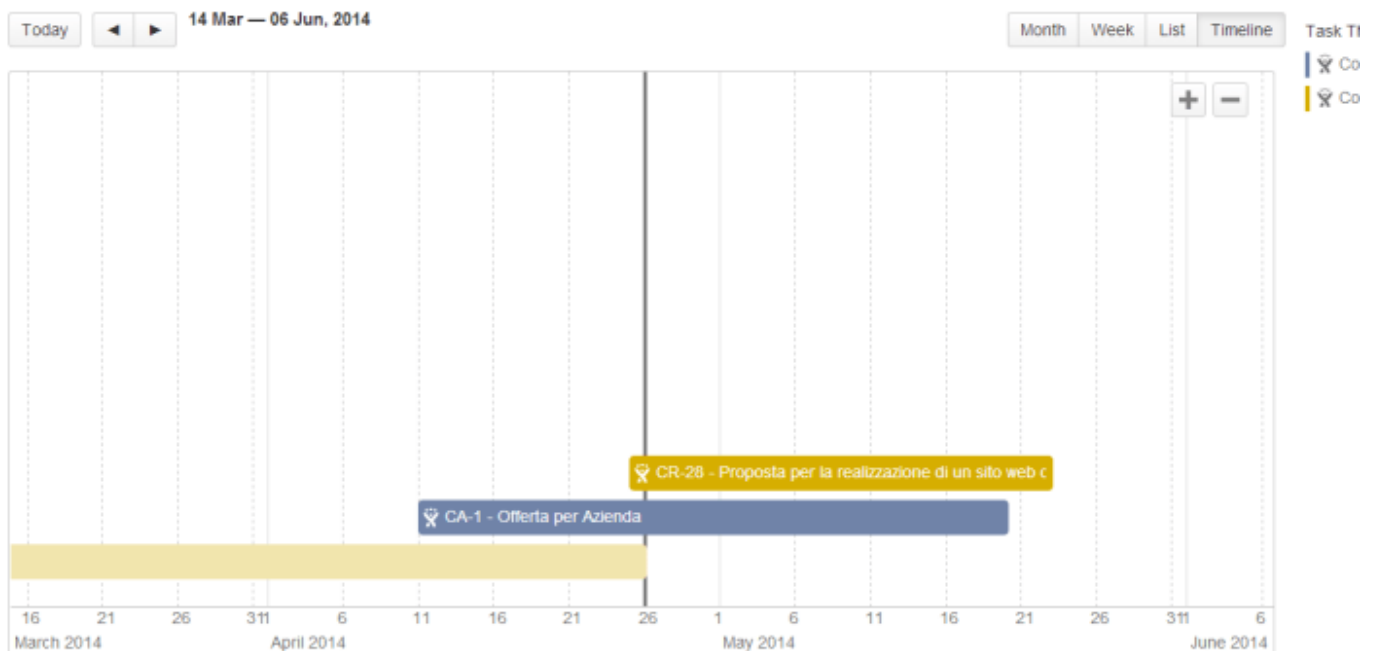
- ☐ Issue Due Date
- ☐ Version Due Date
- ☐ Sprints
- ☐ Issue Created Date
- ☐ Issue Resolved Date

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 :-).

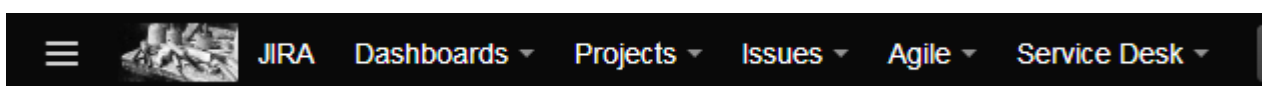
Nei prossimi post cercheremo di descrivere ulteriori funzionalità dei prodotti Atlassian.

JIRA Service Desk

Collect, service, report

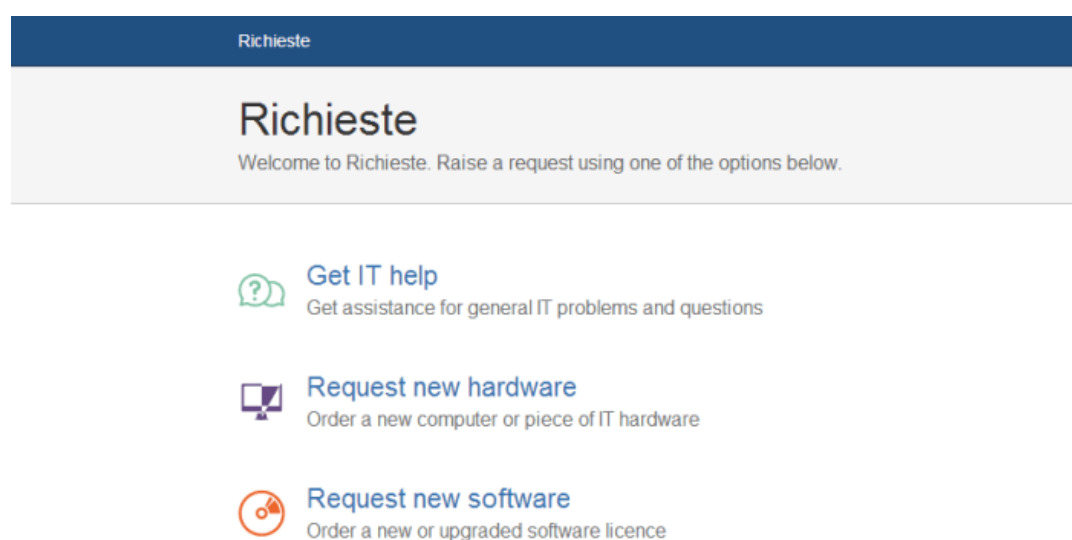
Si tratta di un nuovo Addon per JIRA, che fondamentalemente si occupa di gestire le richieste utenti ed implementare un Service Desk completo, comprensivo della gestione degli SLA in base al tipo di richiesta.

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' header is visible. The main content area is divided into two sections: a left sidebar with a list of queues and a right section showing the details of a selected ticket.

Queues:

- My open tickets (1)
- Needs triage (0)
- General IT support (1)**
- Faults & outages (0)
- Purchases (0)
- SLA at risk (0)
- SLA breached (0)
- + New Queue

General IT support [Edit]

Time waiting for support	T	Key	Summary	Updated	Rep
23:56	[Icon]	RIC-1	Problem with my Thunderbird client	25/Apr/14	Fat

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.

Team Calendar

Un calendario per Confluence

[Team Calendar](#) è un addon per [Confluence](#) che implementa un calendario, con un insieme di funzionalità aggiuntive che estendono le funzionalità di Confluence e degli altri prodotti della Atlassian quali JIRA.

Nato come semplice Calendario (nome originario **Calendar**), fu in seguito acquisito dalla Atlassian e venne esteso sempre di più con nuove funzionalità. Venne meglio integrato con Confluence e, successivamente, con JIRA, rendendolo uno strumento molto potente e versatile per condividere eventi, scadenze, pianificazioni di progetto ed altro. L'Addon è a pagamento.



L'installazione dell'Addon non richiede particolari operazioni o accortezze. Nel corso della sua evoluzione, Confluence ha reso l'installazione di Addon sempre più semplice ed automatica, come mostrato in figura:

Backup manager
Import Site
Import Spaces
Team Calendars
Application Links
Application Navigator

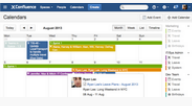
Removable Plugins (110 plugin)

Team Calendars

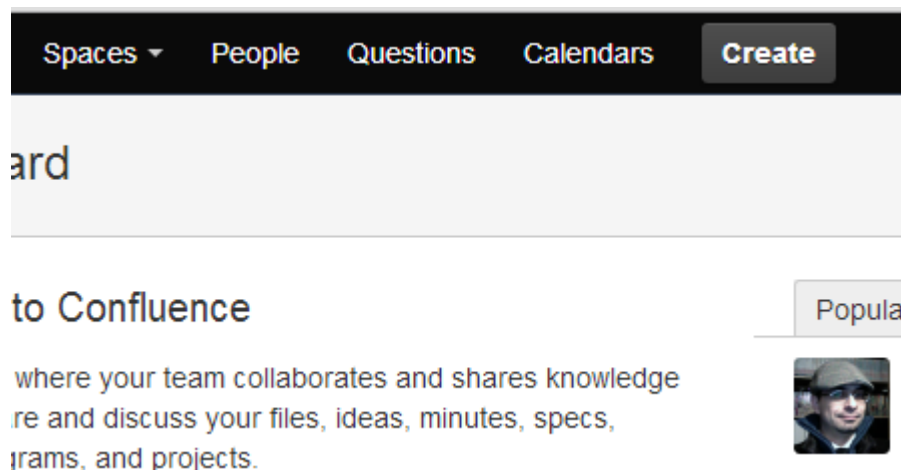
Team Calendars Plugin.

Try this add-on free for 30 days. Your subscription automatically begins after 30 days (\$10/mo).

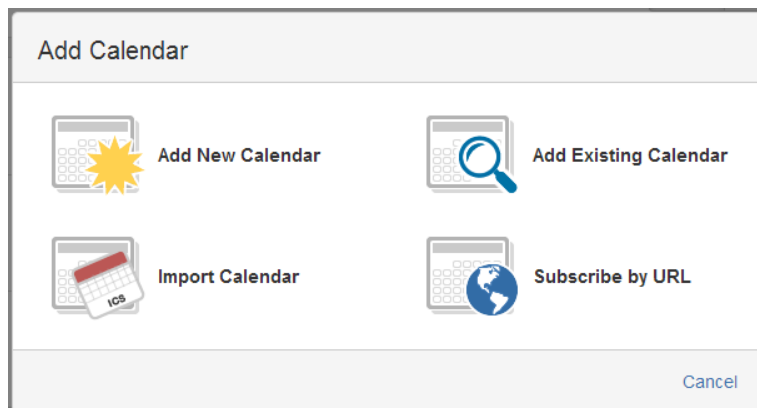
[Free trial](#) [Get started](#) [Configure](#) [Disable](#)

 Screenshots (3)	Version: 4.1.3 Developer: Atlassian Pty Ltd Add-on key: com.atlassian.confluence.extra.team-calendars License details: Unlicensed	Marketplace listing Full pricing details Documentation Support and issues 50 of 51 modules enabled
--	---	---

L'Addon è anche disponibile per la versione onDemand di Confluence. SI tratta di uno dei pochi plugin disponibili. Una volta attivato, è possibile utilizzarlo dalla apposita voce presente nella barra in alto, come mostrato nella seguente figura:



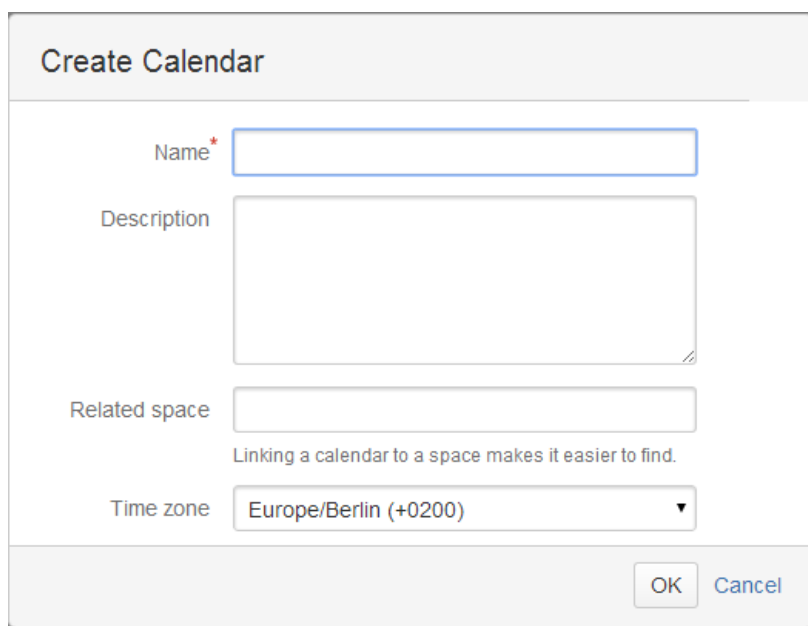
Una volta selezionato, si accede alla sezione di gestione dei calendari, come mostrato nella seguente figura:



The 'Add Calendar' dialog box features a light gray header with the title 'Add Calendar'. Below the header, there are four options arranged in a 2x2 grid. Each option consists of a small icon and a text label. The first option, 'Add New Calendar', shows a calendar icon with a yellow starburst. The second, 'Add Existing Calendar', shows a calendar icon with a magnifying glass. The third, 'Import Calendar', shows a calendar icon with a red ribbon and an 'iOS' label. The fourth, 'Subscribe by URL', shows a calendar icon with a globe. A 'Cancel' button is located at the bottom right of the dialog.

Add Calendar	
 Add New Calendar	 Add Existing Calendar
 Import Calendar	 Subscribe by URL
Cancel	

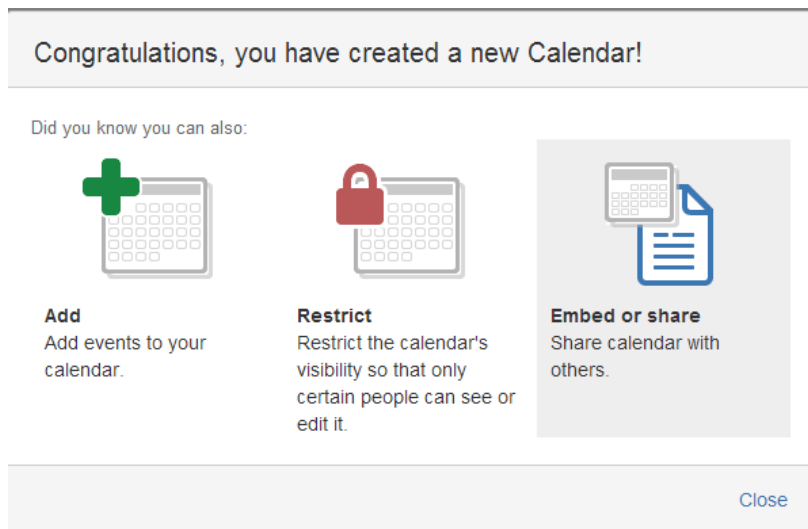
Selezionando le varie voci è possibile aggiungere un nuovo o un calendario esistente, importare un calendario. Possiamo aggiungere un nuovo calendario ed agganciarlo ad uno space di Confluence, come mostra la seguente figura:



The 'Create Calendar' dialog box has a light gray header with the title 'Create Calendar'. The main area contains four input fields: 'Name' (a single-line text box with a red asterisk), 'Description' (a multi-line text box), 'Related space' (a single-line text box), and 'Time zone' (a dropdown menu). Below the 'Related space' field, there is a small text hint: 'Linking a calendar to a space makes it easier to find.' At the bottom right, there are 'OK' and 'Cancel' buttons.

Create Calendar	
Name *	
Description	
Related space	
Linking a calendar to a space makes it easier to find.	
Time zone	Europe/Berlin (+0200) ▼
OK Cancel	

Fornite le indicazioni necessarie, il Calendario viene creato ed è subito fruibile per la generazione di nuovi eventi.



La generazione di nuovi eventi, richiede l'inserimento di pochi e semplici parametri, come mostrato in figura:

A "Create event" form. The "Event Type" dropdown menu is open, showing a list of event types: "Event" (selected), "Travel", "Leave", "Birthday", "Event", "JIRA Issue Dates", "JIRA Agile Sprints" (highlighted in blue), and "JIRA Project Releases". Other form fields are visible: "What", "Who", "When", "All day event", "Repeat" (set to "Does not repeat"), "Where", and "Related name".

Particolare importanza presenta l'attributo **Event Type**, che consente di poter categorizzare gli eventi per una migliore rappresentazione degli stessi sul calendario e aumentarne la leggibilità.

Nei prossimi post verificheremo come poter utilizzare Team Calendar su Confluence.

Q&A – Un nuovo plugin per Confluence

Ask once, educate forever with internal Q&A

Con questa frase, la Atlassian presenta il suo plugin con cui arricchisce Confluence. Fondamentalmente si tratta di un plugin che trasforma Confluence in un sistema per ricercare la soluzione a problemi, arrivando a contattare ogni singolo utente del sistema, per arrivare a risolvere il problema.



Questo plugin risponde alla esigenza di diverse aziende di poter impiantare una sezione di Q&A, dove poter riporre una serie di soluzioni a problemi. Questa esigenza è stata sempre tenuta in primo piano dalle aziende produttrici di macchinari, software, etc; in quanto necessitavano di poter comunicare soluzioni a problemi, soluzioni temporanee in attesa di fix o semplicemente la risoluzione di anomalie riscontrate dai vari utenti sparsi nel mondo.



Il sistema è molto semplice. Ogni utente può inserire una propria **domanda**. Tutti gli utenti di Confluence potranno confrontarsi e fornire la risposta. In aggiunta, le risposte alle domande saranno fruibili dalla funzione di ricerca, in

modo da condividere nel modo più rapido possibile le risposte.



I risultati sono i seguenti:



Come si può vedere, questo plugin mette a disposizione degli utenti uno strumento formidabile per poter condividere la conoscenza, e aumenta in maniera esponenziale la collaborazione tra i vari utenti rendendo Confluence uno tra gli strumenti fondamentali da adottare a livello aziendale.

Atlassian Questions

Confluence

Premessa

Dedico questo articolo ad Atlassian Confluence, uno dei migliori [Wiki](#) enterprise esistenti al mondo.

Confluence è un sistema Wiki, a pagamento, che consente di poter centralizzare le informazioni aziendali su di un sistema unico, consentendo all'azienda di mettere a disposizione dei dipendenti/collaboratori un unico repository su cui interagire in maniera semplice e veloce. Confluence dispone anche di interfacce appositamente disegnate per i dispositivi mobile, anche se con funzionalità limitate, che consente di poter accedere alle informazioni con smartphone e tablet.

Confluence dispone di un insieme di funzionalità base

abbastanza completo. La sola installazione del sistema consente di implementare un portale completo e semplice. Funzionalità aggiuntive sono messe a disposizione attraverso un insieme molto vasto di [plugin](#), realizzati sia dalla stessa Atlassian, che da partner/aziende terze parti.

Atlassian Confluence Questions

Iniziamo a vedere nel dettaglio questo nuovo plugin (al momento in cui viene realizzato questo post, il plugin è ancora in Beta), realizzato dalla Atlassian stessa, che consente di realizzare un semplice sistema di Q&A interattivo. Basandosi sulla esperienza di [Answers](#), il forum della Atlassian, viene messo a disposizione un nuovo sistema interattivo per creare delle sezioni di Q&A dove tutti gli utenti del Confluence stesso possono interagire. Si tratta di [Questions](#).

L'obiettivo è quello di aumentare l'interazione tra gli utenti e di consentire lo scambio delle informazioni.

Basandosi sul principio, usatissimo, di chiedere ai colleghi quando si hanno dei dubbi, o per arrivare a dipanare dei dubbi, [Questions](#), si pone l'obiettivo di dare la possibilità di far scrivere delle domande a tutti gli utenti e consentire, sempre a tutti gli utenti, di rispondere. La seguente figura, disponibile sul Blog di Atlassian, mostra come utilizzare questa nuova funzionalità.



L'interfaccia risulta molto semplice. L'utente può formulare la domanda, inserire tutte le indicazioni che ritiene utili, comprensiva di immagini e TAG.

Una volta pubblicata la domanda, chiunque può contribuire alla risposta ed alla risoluzione del problema. In questo modo la conoscenza viene condivisa con tutti.



Come si può notare, la grafica riprende un pò quella utilizzata da [stackoverflow](https://stackoverflow.com), dove è possibile dare anche un voto alla risposta oltre che referenziare utenti, pagine ed altre informazioni che possono aiutare ulteriormente a rispondere alla domanda.



Come mostrato nella precedente immagine, è possibile anche ricercare la Q&A per topic/tag visualizzare delle statistiche e accedere anche all'elenco delle stesse.

Segnalo che il motore di ricerca mantiene lo standard attualmente in essere, mettendo a disposizione un ottimo motore di ricerca e consentendo di poter ottenere velocemente le informazioni che si ricercano, come mostrato in figura:



Conclusioni

Questo plugin mette a disposizione un ottimo strumento per poter creare delle sezioni Q&A. Estende ulteriormente l'interazione tra i vari utenti e aumenta ulteriormente la condivisione delle informazioni. Le funzioni di ricerca sono molto potenti e precise, rispetto ad altri sistemi.

D'altro canto, questa sezione risulta unica per l'intera installazione Confluence. Non risulta possibile avere a disposizione delle sezioni distinte per Space. La sezione delle Questions è trasversale per tutti gli space.

Di default, tutti gli utenti che possono accedere a Confluence, possono anche accedere a Questions. Non è possibile impostare delle restrizioni su singoli utenti, ma solo a gruppi di utenti.