Starter Kit con Confluence

Uno strumento importante

In questo post spiegheremo l'importanza di uno Starter Kit in una azienda e spiegheremo come poterlo realizzare attraverso Confluence.



A cosa serve?

Uno Starter Kit consiste in un insieme di informazioni base che servono ai neo-assunti di una azienda per iniziare a lavorare. Un esempio di Starter Kit:

- Modulistica varia: Richiesta ferie e permessi, richiesta rimborso spese; Documenti da consegnare alla amministrazione, quali: IBAN per i pagamenti stipendi, etc;
- Documenti di policy aziendale;
- Programmi di uso aziendale (SAP, Time report, etc);
- Piani di emergenza per evacuazione ufficio;
- Organigramma aziendale: In questo modo il neoassunto conosce colleghi e responsabili;
- Varie ed eventuali, necessarie a far capire al neoassunto come funziona l'azienda.

Uno Starter Kit è fondamentale. Provate ad immaginare il tempo che risparmia la persona nel capire come funziona l'azienda, come muoversi al suo interno, etc



Usiamo Confluence

Vediamo come usare Confluence per realizzarlo.

Possiamo utilizzare uno Space ad hoc, dove inseriamo tutte le sezioni che servono per impostare le informazioni. Nella Home page, impostiamo una presentazione dell'azienda, in modo da rendere meno spiacevole l'impatto del neo assunto. In questa pagina, riportiamo tutte le sezioni che riteniamo necessarie, quali:

- Una pagina, e relative sottopagine, che spiegano quali sono i primi passi che deve eseguire il neoassunto, guidandolo nel mare di informazioni in cui deve navigare
- Una pagina, e relative sottopagine, in cui viene riportata la modulistica di cui ogni dipendente deve usare per svolgere il lavoro di tutti i giorni
- Una pagina, e relative sottopagine, in cui è presente il compendio di tutte le policy aziendali
- Una pagina, e relative sottopagine, dedicate alle convenzioni aziendali
- Una pagina, e relative sottopagine, dedicate a altri argomenti, di uso interno alla azienda, che consentono di poter informare il neoassunto su particolari procedure.
- (Se Confluence viene utilizzato già da tempo) Pagine del progetto/progetti a cui il neoassunto andrà a lavorare.

Vantaggi

Salta subito all'occhio che il vantaggio principale è di avere tutte le informazioni in un unico posto, manutenute costantemente e, sopratutto per la modulistica, con il controllo delle versioni della stessa. In aggiunta, lo Space,

può essere sempre referenziato per reperire le informazioni: Per quanto una persona disponga di una buona memoria, la memoria di un essere umano non è infinita :-).

In aggiunta, il neoassunto non deve diventare matto per capire come funziona l'azienda, non si sente abbandonato e dispone di uno strumento che gli consente di essere introdotto in azienda.



Svantaggi

Le pagine devono essere manutenute costantemente. Ma questo è uno svantaggio relativo, in confronto al vantaggio di aver una persona ben introdotta in tempi brevi in azienda.

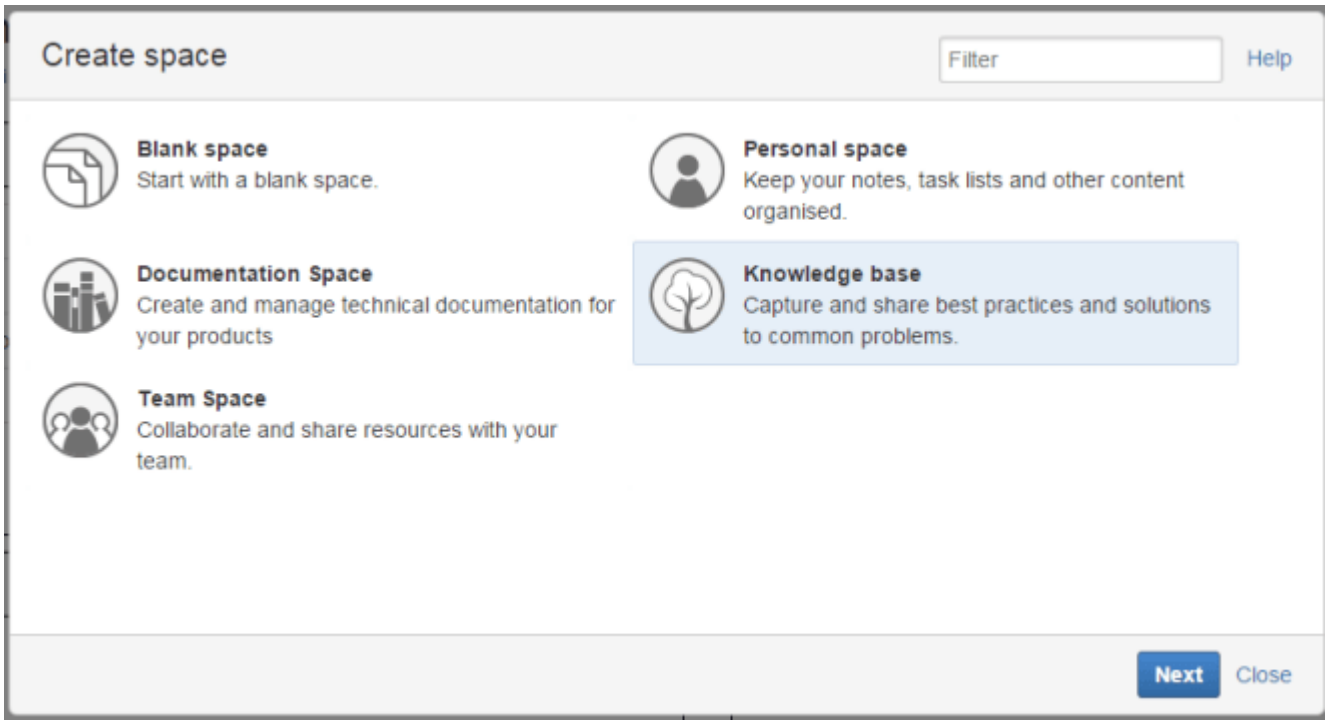
Conclusioni

Confluence si presta benissimo nella implementazione dello Starter Kit. Si presta facilmente alla realizzazione e manutenzione dello stesso e, per fornire un ulteriore vantaggio, diventa il cuore nevralgico dell'azienda. Un unico punto dove risiedono le informazioni, senza confondere le persone e senza causare stress nella gestione delle stesse.

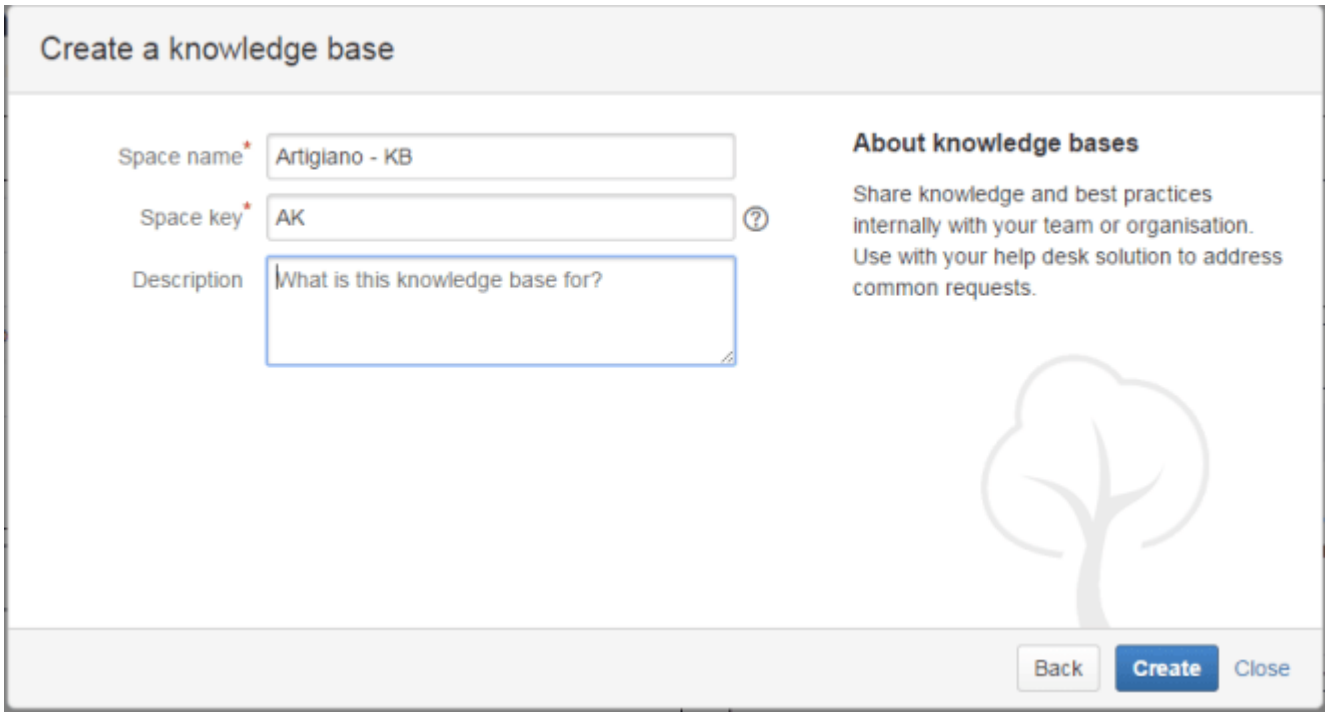
Creiamo un KB con Confluence

Knowledge Base con Confluence

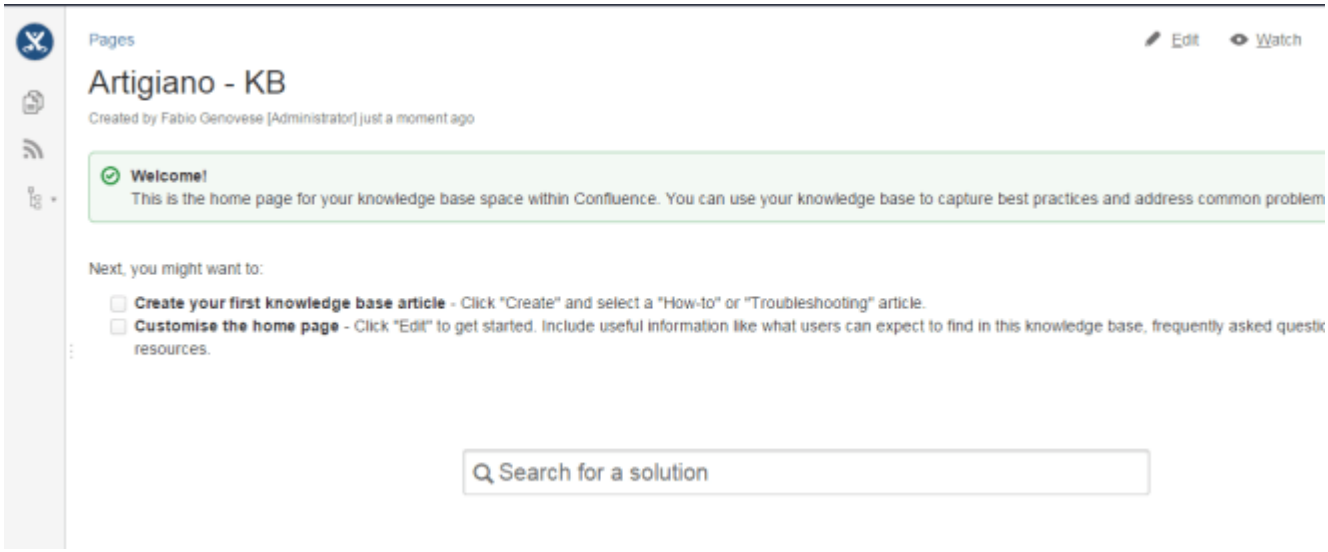
Confluence si presta molto bene per realizzare un sito di ***KB*** o ***knowledge base.*** Con le ultime versioni rilasciate, sono state messe a disposizione una serie di strumenti, automatismi, template che aiutano la creazione e manutenzione di un sito di ***knowledge base***.



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



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



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

Conclusioni

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

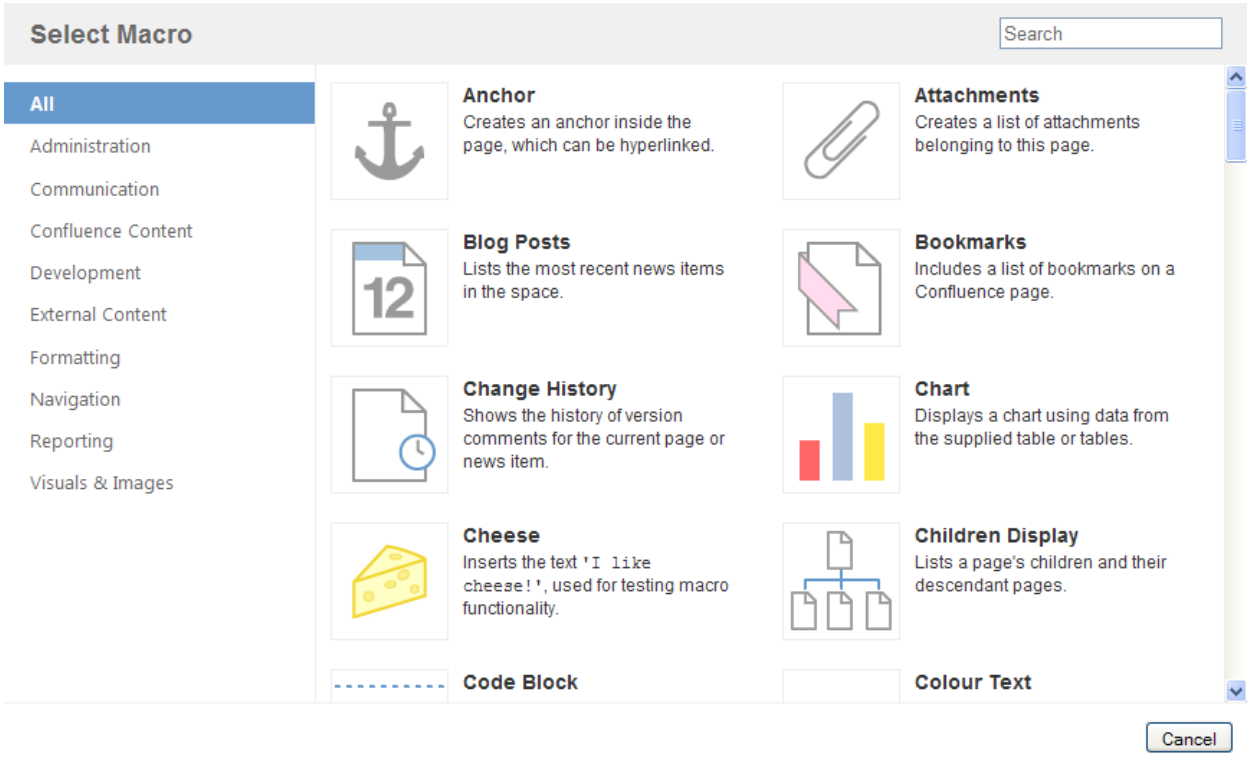
Classifichiamo gli allegati

Classifichiamo gli allegati

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

La situazione e la seguente:

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



Facciamo un esempio

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

Una possibile soluzione potrebbe essere la seguente:

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

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



Un lavoro certosino

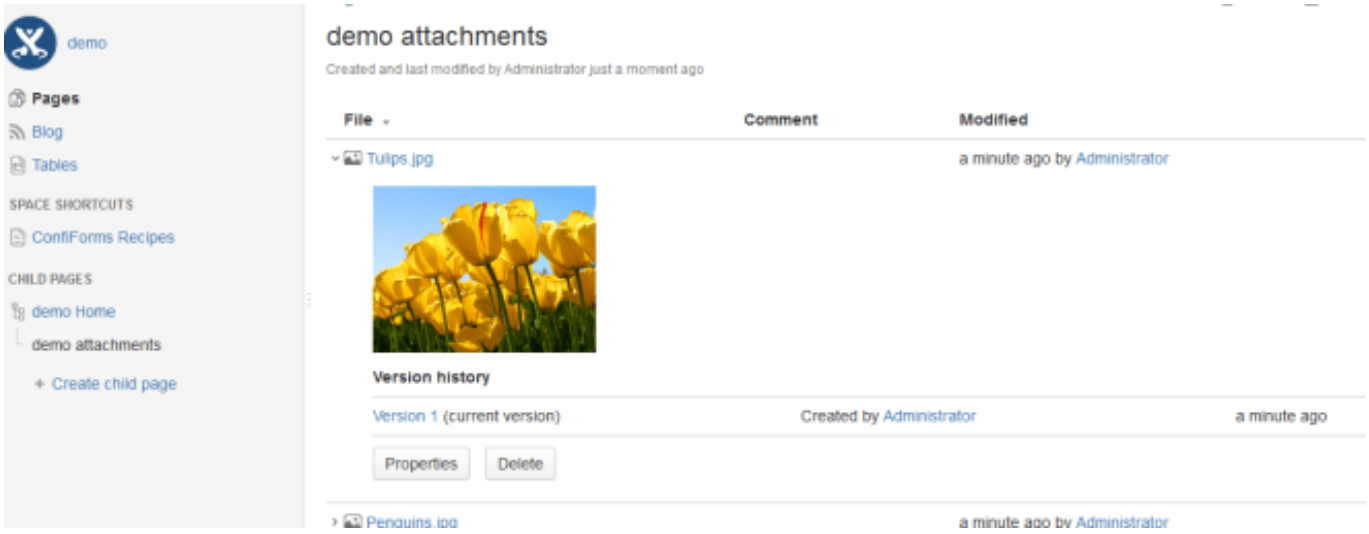
Adesso che abbiamo fatto questo lavoro, abbiamo a disposizione i dati per poter visualizzare, come ci fa più comodo, le informazioni che ci servono.

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



Alternative?

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



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

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

Conclusioni

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

Realizzare un sito per condividere la conoscenza: Q&A

Q&A – Condividiamo la conoscenza

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

Perchè usare Questions?

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

In questo modo è possibile costruire la conoscenza su diversi

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



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

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



In conclusione

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

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

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

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

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

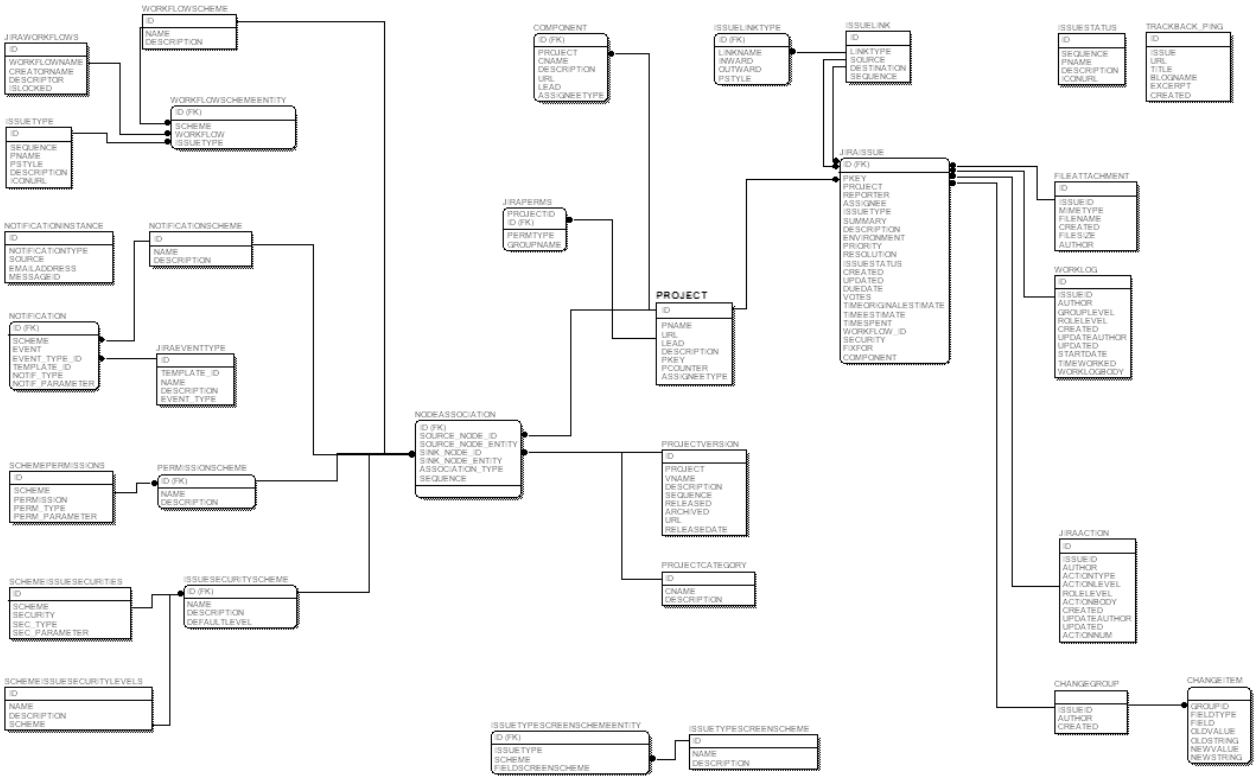
Ovviamente questo è uno dei possibili utilizzi dell'addon e di Confluence. La fantasia è l'unico limite

Breve panoramica sulle tabelle di JIRA

JIRA e le sue tabelle

In questo post, proseguiamo quanto iniziato su questo post, dove abbiamo fatto una breve panoramica delle tabelle di Confluence.

In questo caso, proviamo ad eseguire la stessa operazione presentata nel post precedente, ma facendo riferimento alle tabelle di JIRA. La seguente immagine riassume alcune delle tabelle di JIRA. Si rimanda alla sezione Reference per tutte le indicazioni sul caso.

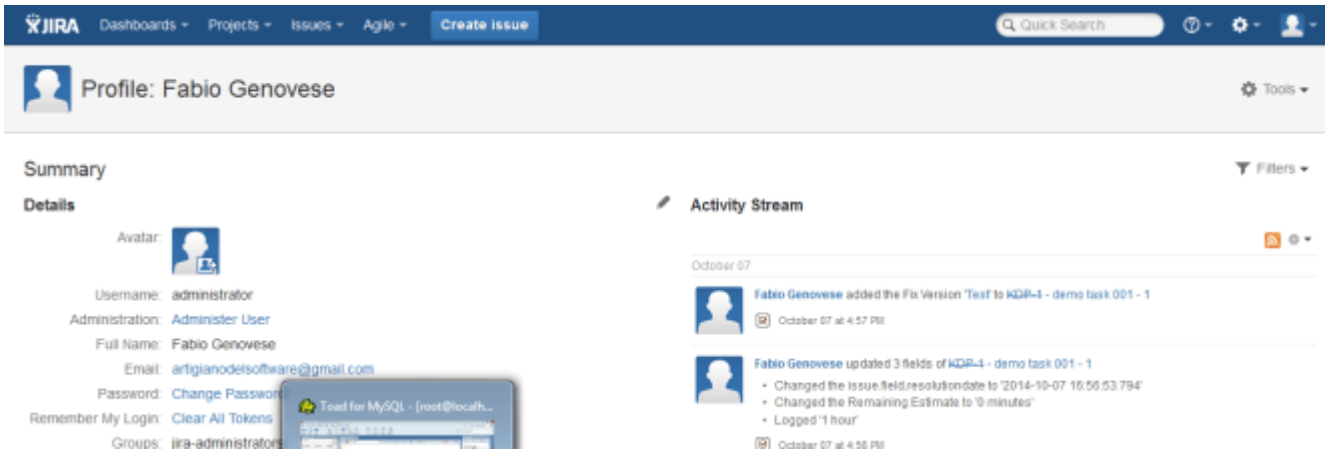


Precauzioni

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

Iniziamo

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



Le tabelle che andiamo a referenziate sono le seguenti:

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

Procediamo con la modifica

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

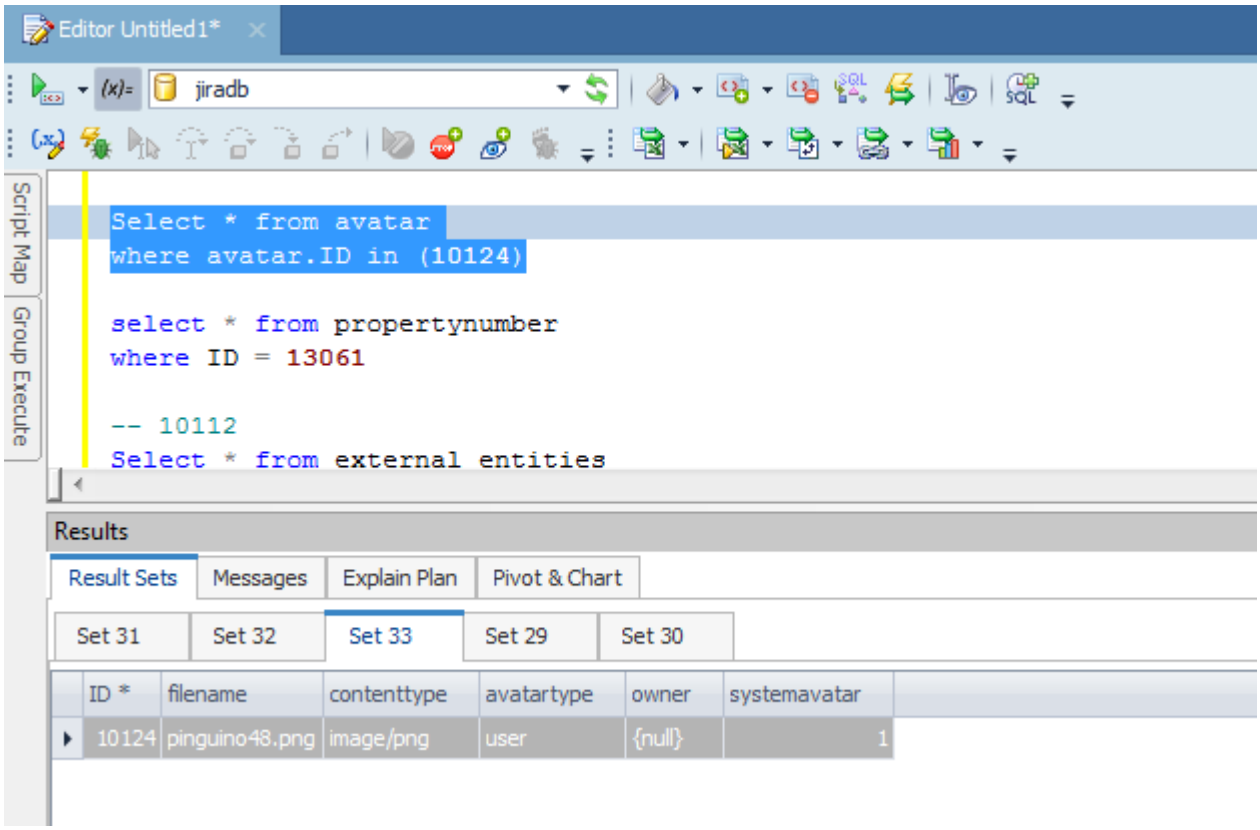
<Install-Dir>Atlassian-JiraWEBINFClassesAvatar

Supponiamo di utilizzare sempre l'icona del pinguino

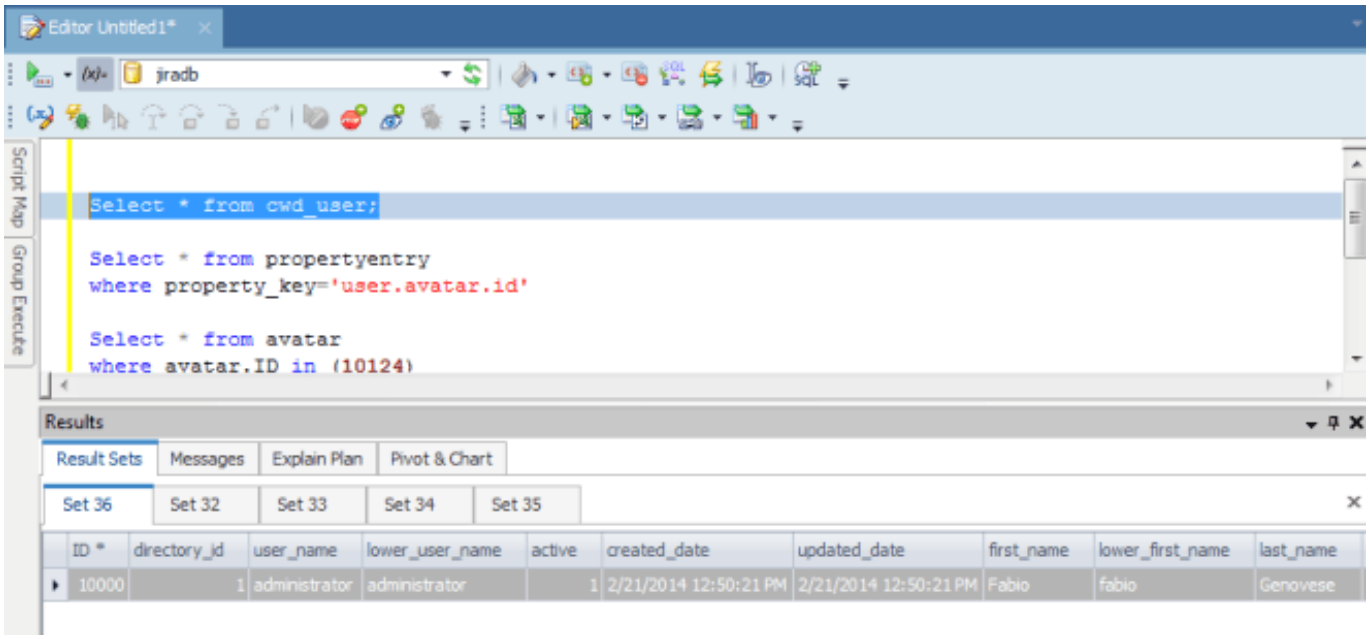


Punto di attenzione. A differenza di Confluence, JIRA ha la necessità di avere anche una seconda icona, dimensione 24×24, la metà rispetto alla dimensione dell'avatar che si inserisce, ovvero 48×48, che viene referenziato e mostrato in alto a destra. Predisporre quindi un secondo avatar, nome pari a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

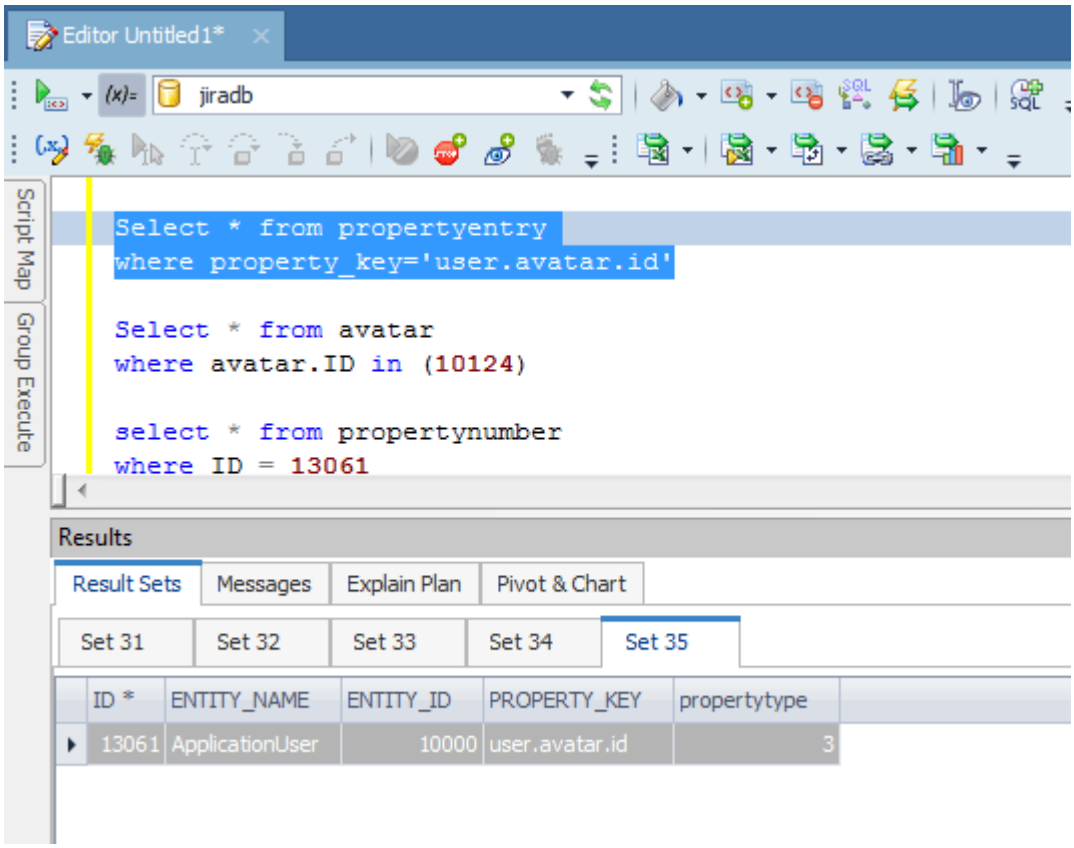
Quindi aggiungiamo un nuovo record, alla tabella avatar, con le indicazioni dell'icona nuova



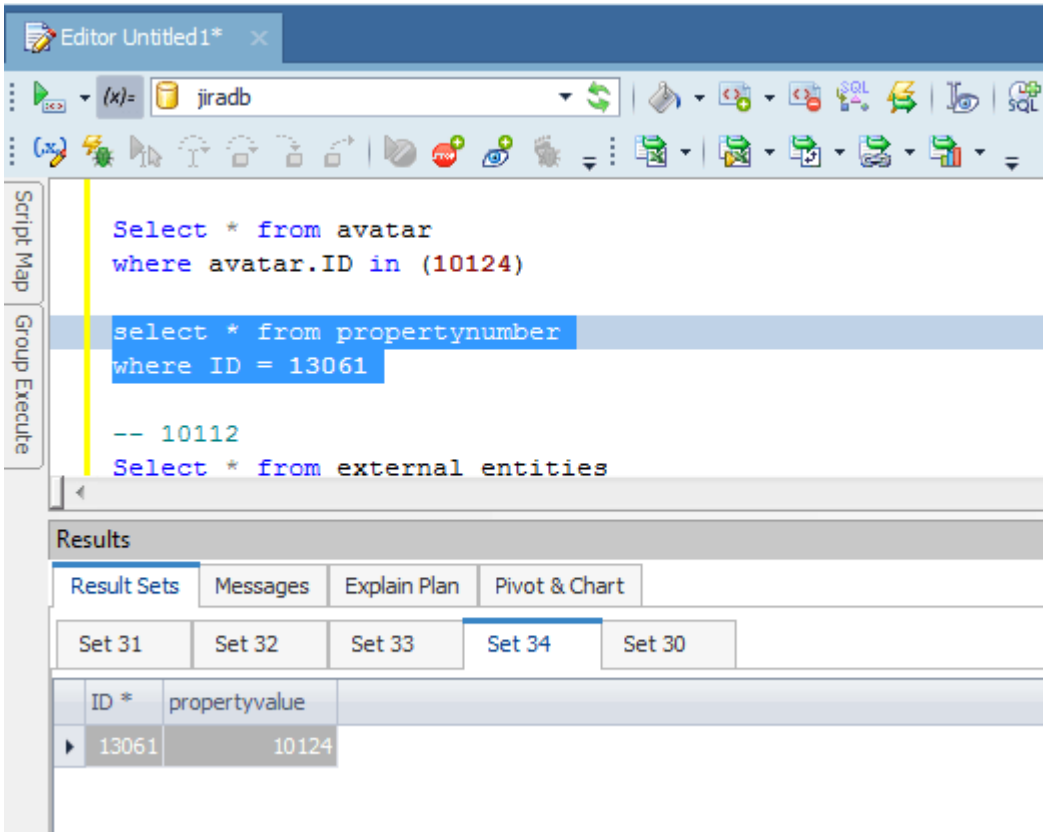
Dalla tabella cwd_user, identifichiamo l'utente in questione:



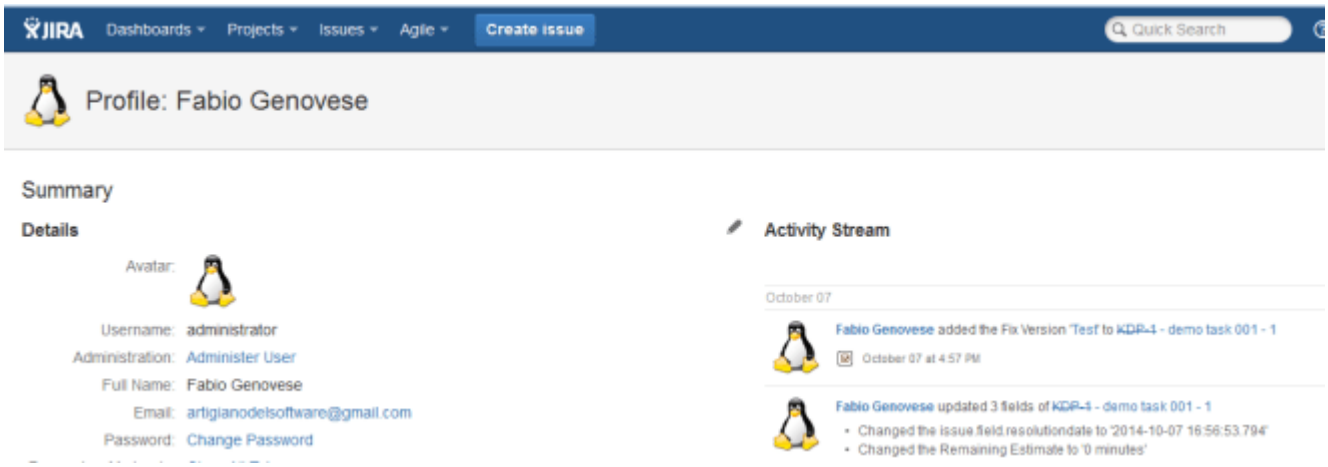
Dalla propertyentry ci ricaviamo l'ID per determinare la proprietà da andare a modificare, cercando per ENTITY_ID = ID USER e PROPERTY_KEY = 'user.avatar.id':



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



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



Conclusioni

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

Se si vuole aggiungere un avatar non di default?

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

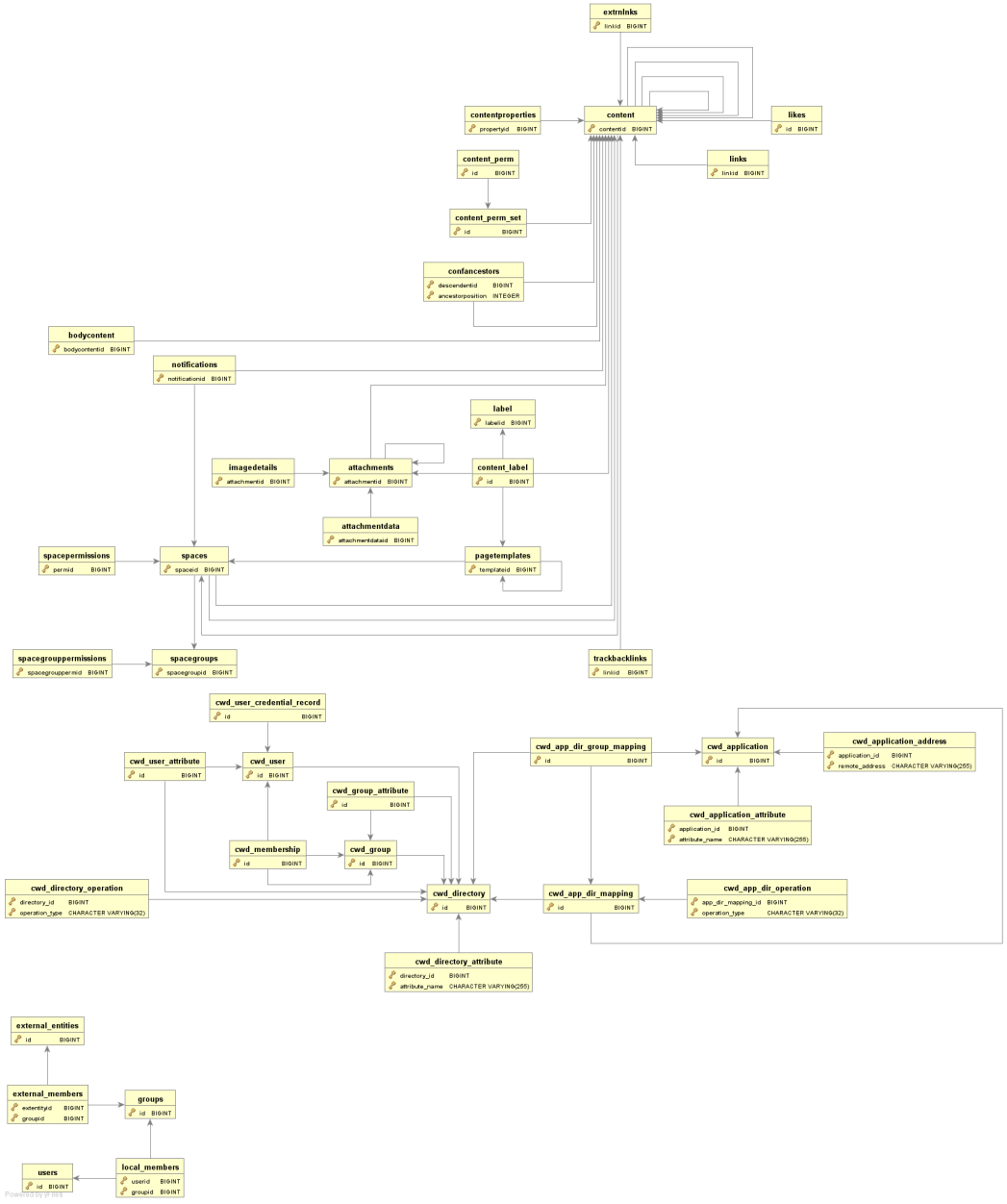
<JIRA-Home-dir>dataavatars

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

Accedere ai dati di CONFLUENCE

Scaviamo in profondità

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



Perché accedere ai dati?

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

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

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

Precauzioni

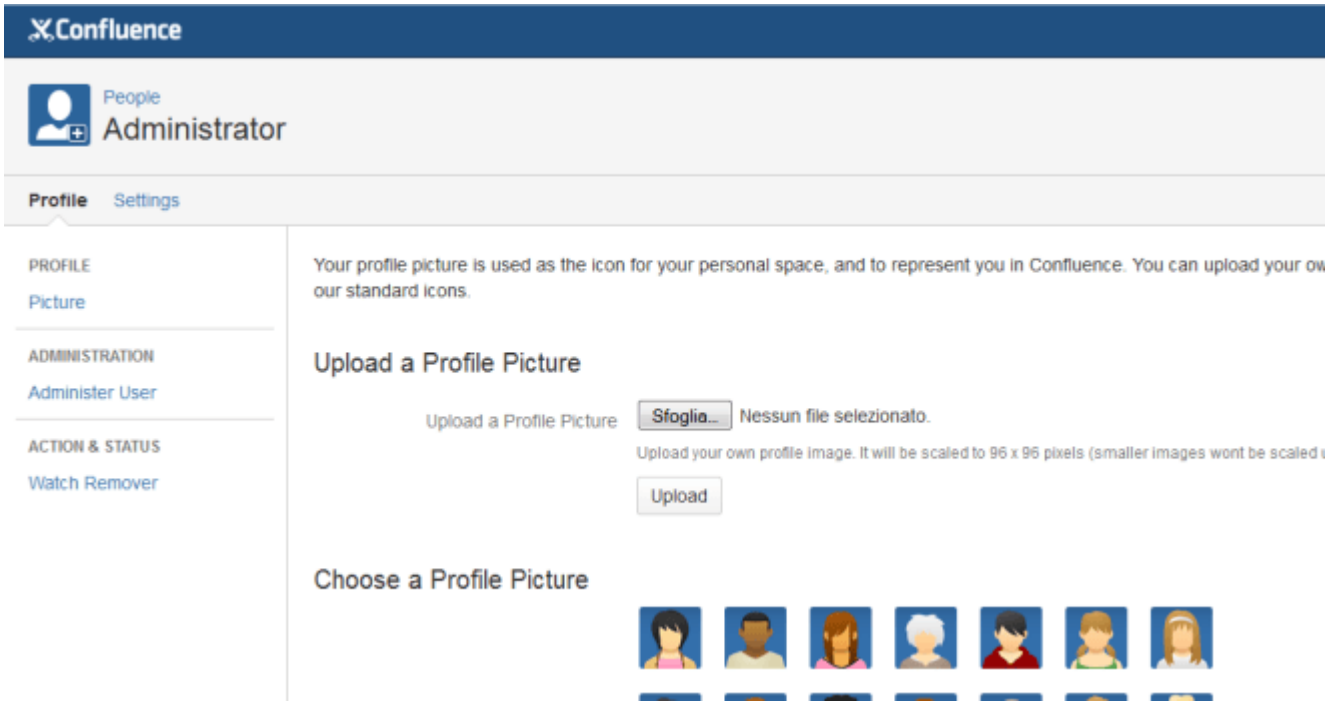


Prima di agire, occorre sempre che siano prese delle semplici precauzioni. Il motivo mi sembra abbastanza semplice: Quando si lavora direttamente su DB, è abbastanza facile arrecare danni. Di conseguenza, sempre meglio avere un backup dei dati/tabelle/DB intero prima di procedere con le modifiche.

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

Un primo esempio

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

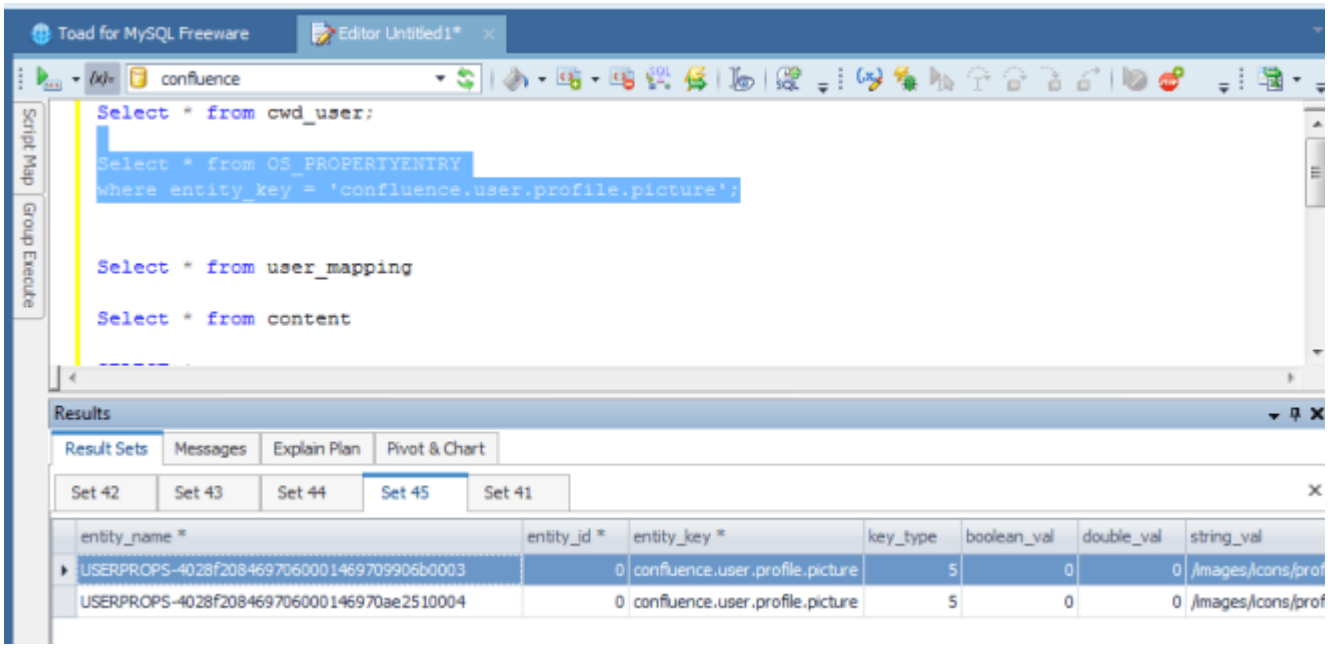


Al momento, solo gli utenti possono modificare il proprio avatar. A livello di amministrazione, non è possibile eseguire tale operazione. La precedente immagine mostra dove è possibile eseguire tale operazione. Adesso vediamo come è possibile aggirare tale limitazione, semplicemente andando a lavorare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

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

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

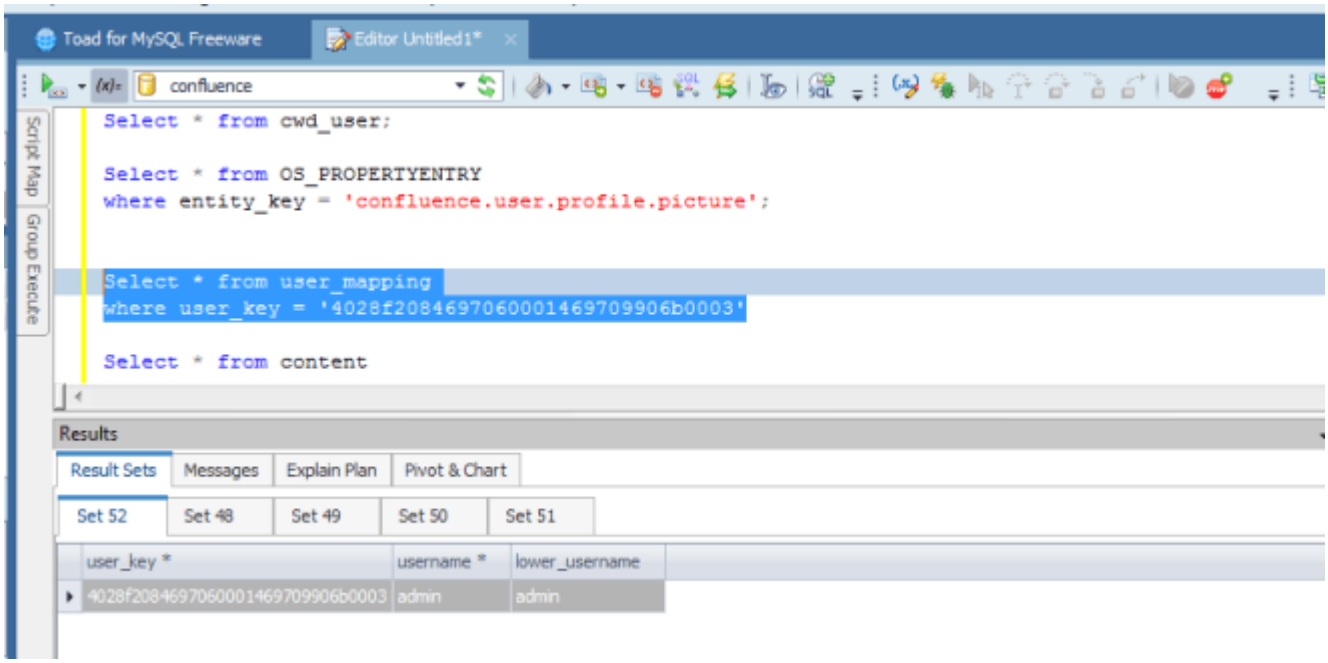
La tabella che ci interessa in particolare è l'ultima. Dobbiamo andare a cercare le informazioni degli avatar, utilizzando questa query:

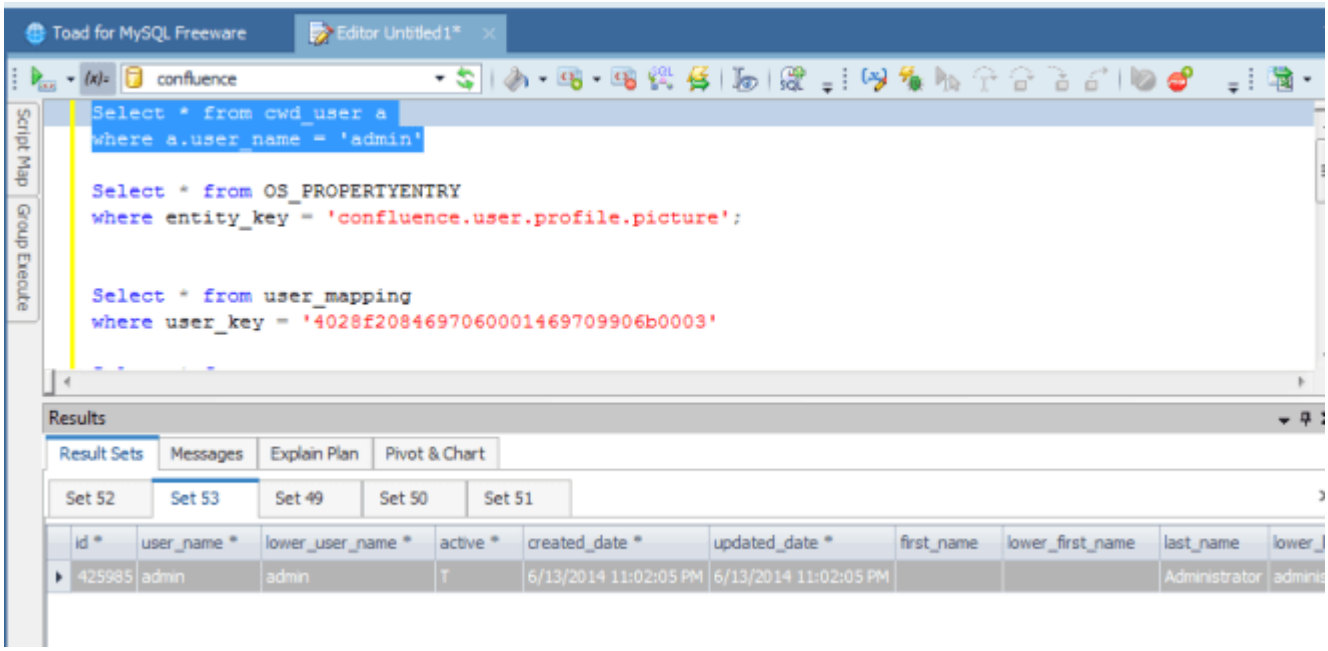


Come si vede dalla precedente immagine, quello che dobbiamo andare a cercare è il campo ***String_val***. In questo campo è presente la localizzazione dell'avatar. In questo caso ho assegnato un avatar di default. Nel campo Entity_name abbiamo la userid. Come possiamo vedere è abbastanza ….. criptata.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

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

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





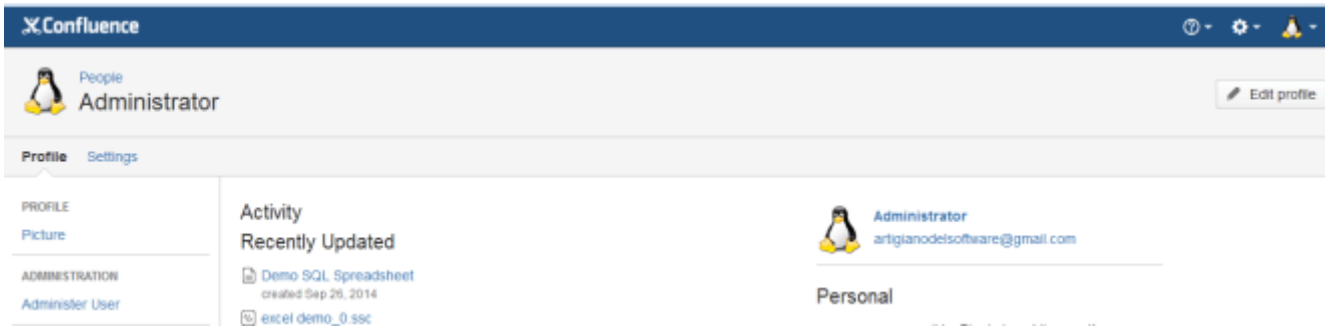
Di conseguenza, per modificare l'avatar dell'utente admin (in questo caso), possiamo semplicemente modificare il path e andare ad assegnarne uno nuovo. Supponiamo di creare una sottodirectory nel path utilizzato da Confluence per gestire gli avatar di default, ovvero:

<Install_dir_Confluence>confluenceimagesiconspro

supponiamo di chiamarla Demoprofile e di memorizzare il seguente avatar:



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



Conclusioni

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

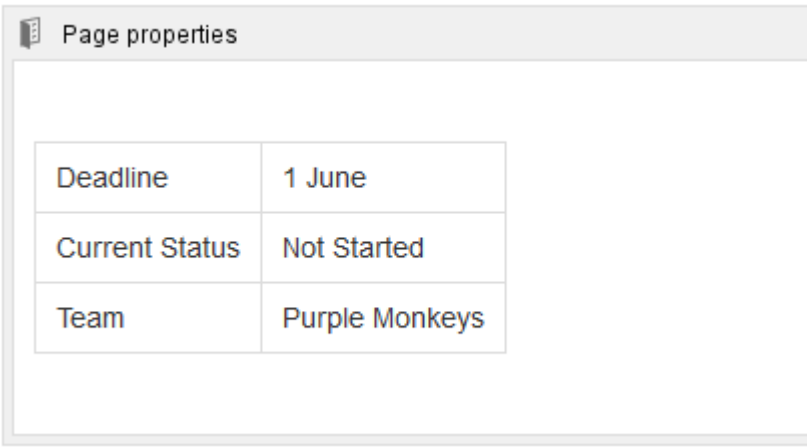
Settiamo le page properties

Indici ed altre caratteristiche

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

Che cosa sono le page properties?

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



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

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



Quali possibili utilizzi?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conclusioni

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

Creare una funzione split con plsql

Funzione SPLIT in PL-SQL

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

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

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

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

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

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

```
end get_token;
/
```

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

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

Punti di attenzione

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

Suggerimenti

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

Addon per JIRA/Confluence onDemand – 2

Proseguiamo il nostro piccolo tour nei vari plugin di Confluence e Jira onDemand, iniziato in questo post.

Confluence

Viene data la possibilità di poter visualizzare delle formule matematiche attraverso Beautiful Math for Confluence.



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





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

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



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





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





JIRA

Iniziamo citando JQL Pro, un addon che consente estende, con ulteriori funzionalità, il JQL di JIRA



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





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





Conclusioni

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

JIRA Service Desk 2.0

Nuove Features 2.0

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

Un passo indietro

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

Novità – Pagamento in base

agli agenti

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

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

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

Migliorato il Portale di accesso al JIRA Service Desk

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



Richieste via email

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



Migliorate le pagine di gestione

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



Conclusioni

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