

Usare Confluence per gestire un piccolo studio legale

Forniamo un semplice esempio

In questo post, forniremo un semplice esempio di uso di un Confluence per gestire un piccolo studio legale. Vedremo come può essere usato agevolmente per gestire delle pratiche.

Di cosa abbiamo bisogno?

Le cose di cui abbiamo bisogno sono:

- Confluence, ovvero la base di tutto;



- [Yoikee Creator, Mind Mapping](#) – che ci serve per generare uno space secondo un determinato schema



1. k15 (Per le stampe avanzate in PDF)



In che modo li usiamo?

Una volta installato il tutto, organizziamo il lavoro configurando uno o più template attraverso [Yoikee Creator, Mind Mapping](#). L'obiettivo è di utilizzare uno space dedicato per ogni singola causa/azione legale intrapresa dallo studio. Il compito dell'addon è quello di impostare il template di space, che andrà a costituire la pratica, con tutte le pagine e sezioni che costituiranno il 'faldone virtuale'.



In questo modo, si possono predisporre template differenti in base a cause differenti.

A questo punto, le operazioni che dovranno essere fatte, per finalizzare il tutto, saranno:

- Configurazione dello space attraverso l'addon
- Assegnazione delle permission alle persone che vi lavoreranno
- Inserimento delle informazioni iniziali e prima configurazione di eventuali template di documenti e pagine, ad hoc per l'azione legale.

Fatto ciò, iniziare ad usare lo space. □

Si possono sfruttare sia le funzioni standard, in particolare quella dei template, per inserire le varie pagine con le riunioni, sommario delle sedute in aula, classificazione delle prove/indicazioni del cliente, dati del cliente, testimonianze raccolte, etc; sia per generare dei documenti.

Per questa ultima cosa, ci aiuta l'addon [PDF Exporter](#), della [K15 Software](#). Si tratta di un addon molto potente che consente di poter generare dei template PDF per le stampe, consentendo di poter generare dei documenti chiari, in maniera semplice e veloce.

Conclusioni

In questo post abbiamo visto un ulteriore esempio in cui viene mostrato come poter usare Confluence, ed i suoi addons, per poter migliorare la vita di tutti i giorni. Ovviamente non è che un semplice esempio di come poter combinare degli addon per Confluence :-). Poi è possibile aggiungere ulteriori funzionalità per poter poi consentire, allo studio legale, di

poter automatizzare le proprie procedure. La fantasia è il solo limite ☐

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**.

Create space

Filter

Help

**Blank space**
Start with a blank space.

**Personal space**
Keep your notes, task lists and other content organised.

**Documentation Space**
Create and manage technical documentation for your products

**Knowledge base**
Capture and share best practices and solutions to common problems.

**Team Space**
Collaborate and share resources with your team.

Next

Close

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:

Create a knowledge base

Space name*
Artigiano - KB

Space key*
AK

Description
What is this knowledge base for?

About knowledge bases
Share knowledge and best practices internally with your team or organisation. Use with your help desk solution to address common requests.

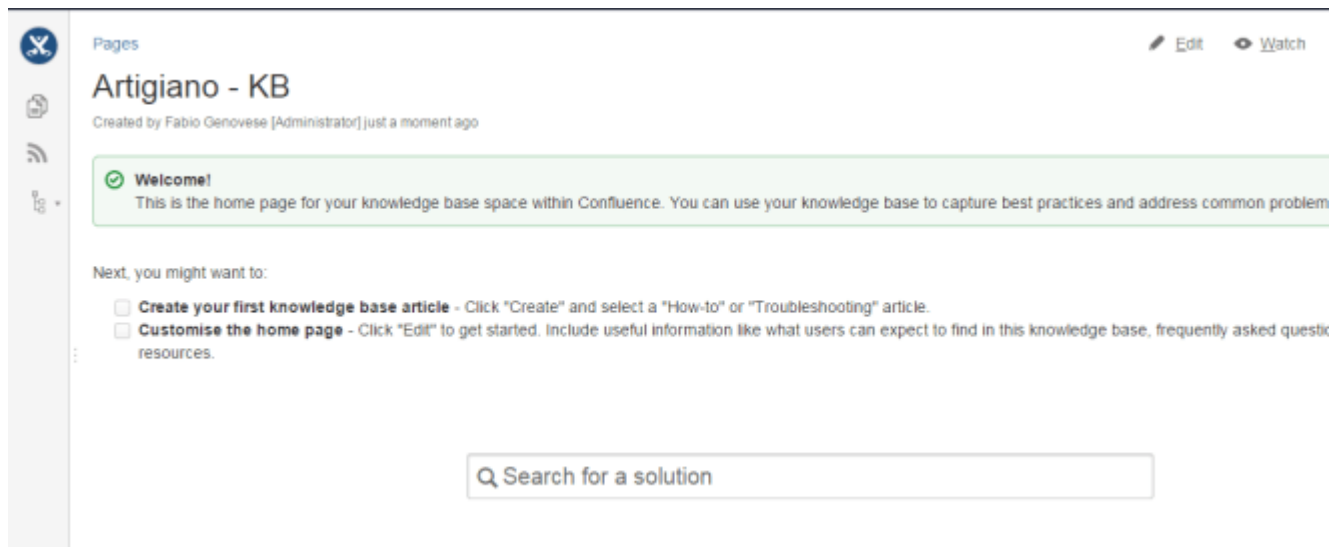


Back

Create

Close

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 dover 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.

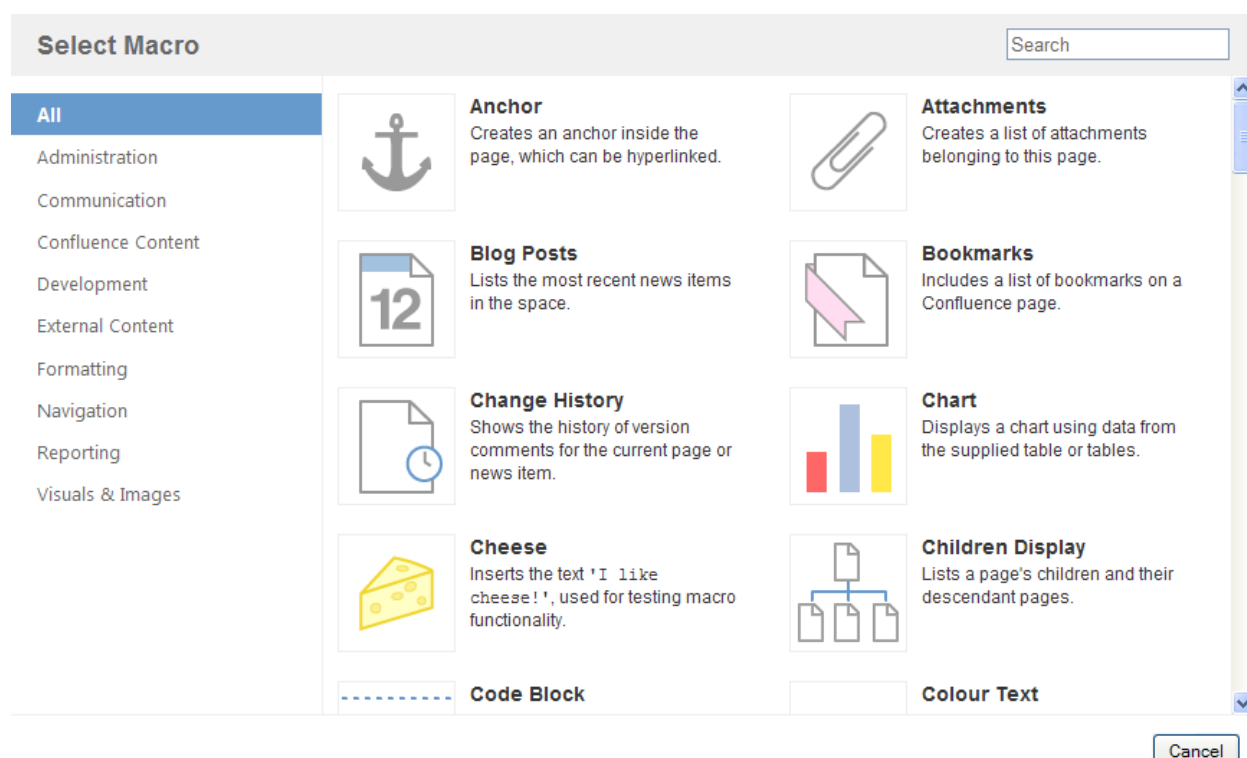
Classifichiamo gli allegati

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

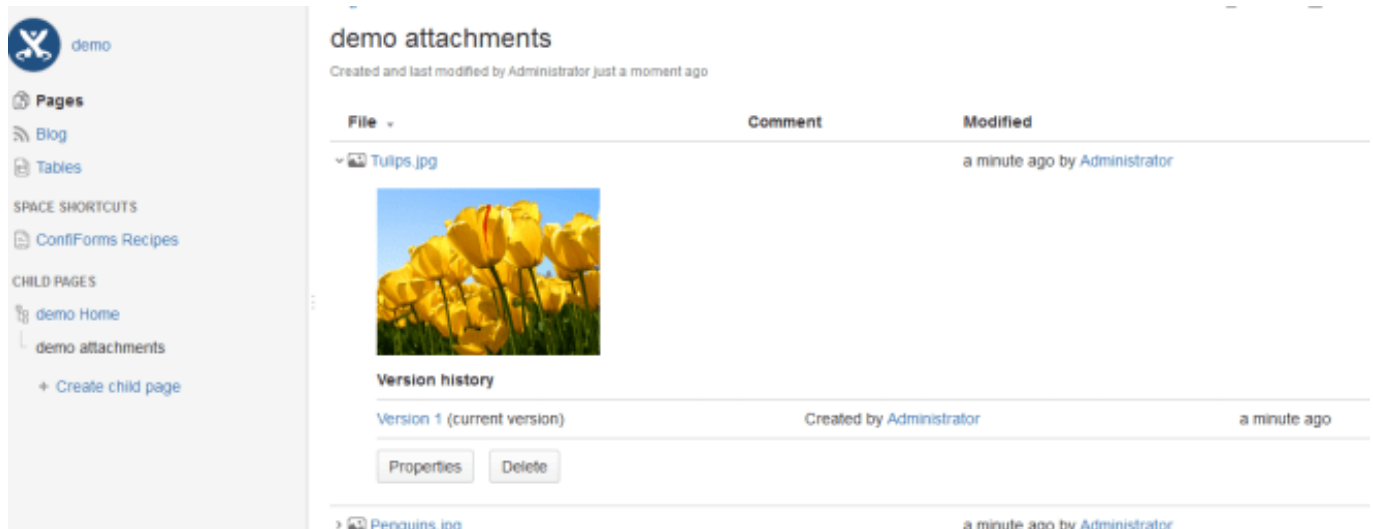
Adesso che abbiamo fatto questo lavoro, abbiamo a disposizione i dati per poter visualizzare, come ci fa più comodo, le informazioni che ci servono.

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

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
- **Condivisone.** 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.

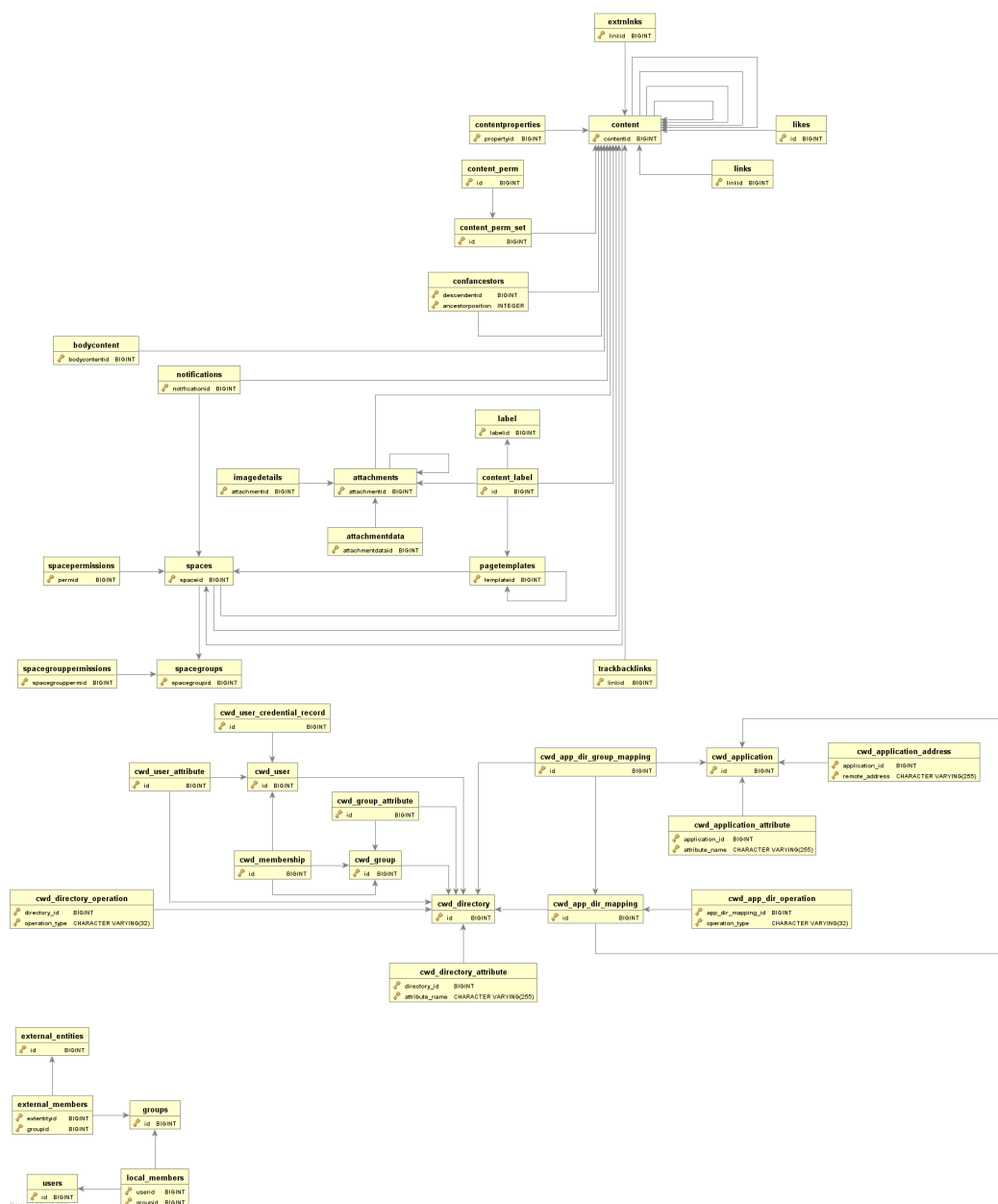
Ovviamente questo è uno dei possibili utilizzi dell'addon e di Confluence. La fantasia è l'unico limite □

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

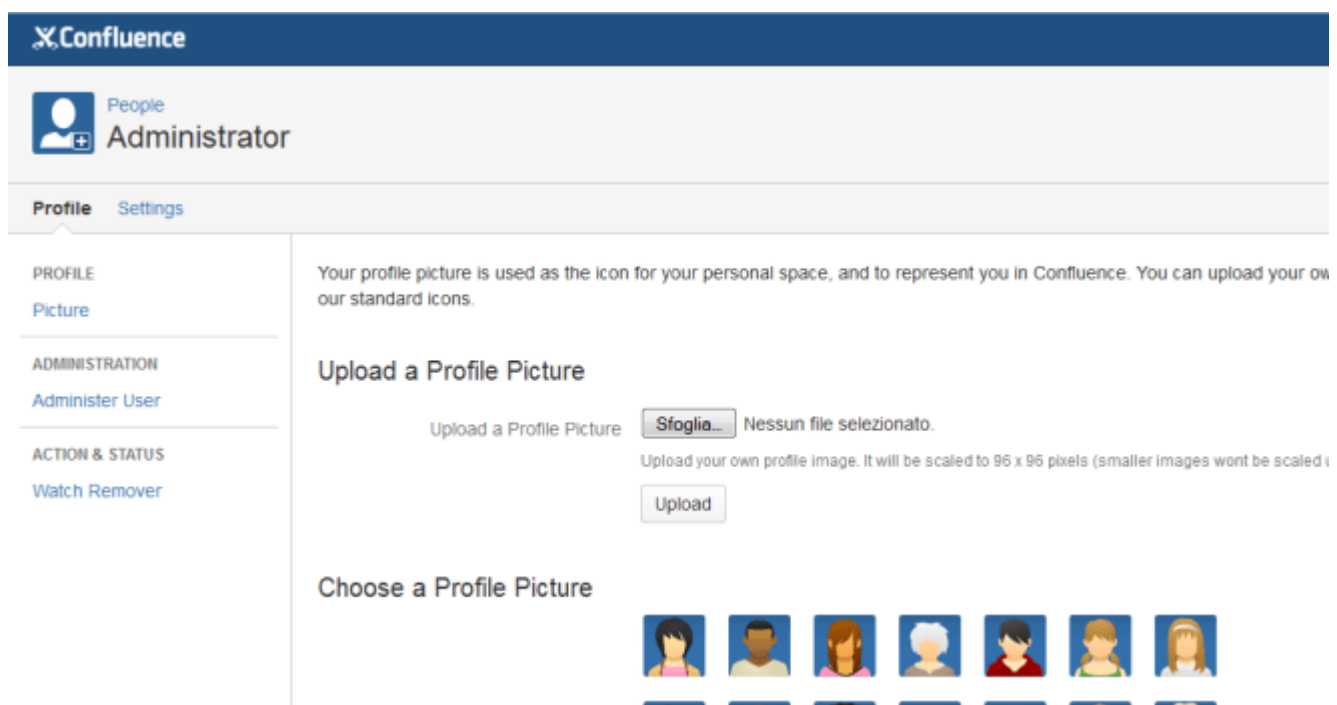


Prima di agire, occorre sempre che siano prese delle semplici precauzioni. Il motivo mi sembra abbastanza semplice: Quando si lavora direttamente su DB, è abbastanza facile arrecare danni. Di conseguenza, sempre meglio avere un backup dei dati/tabelle/DB intero prima di procedere con le modifiche.

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).



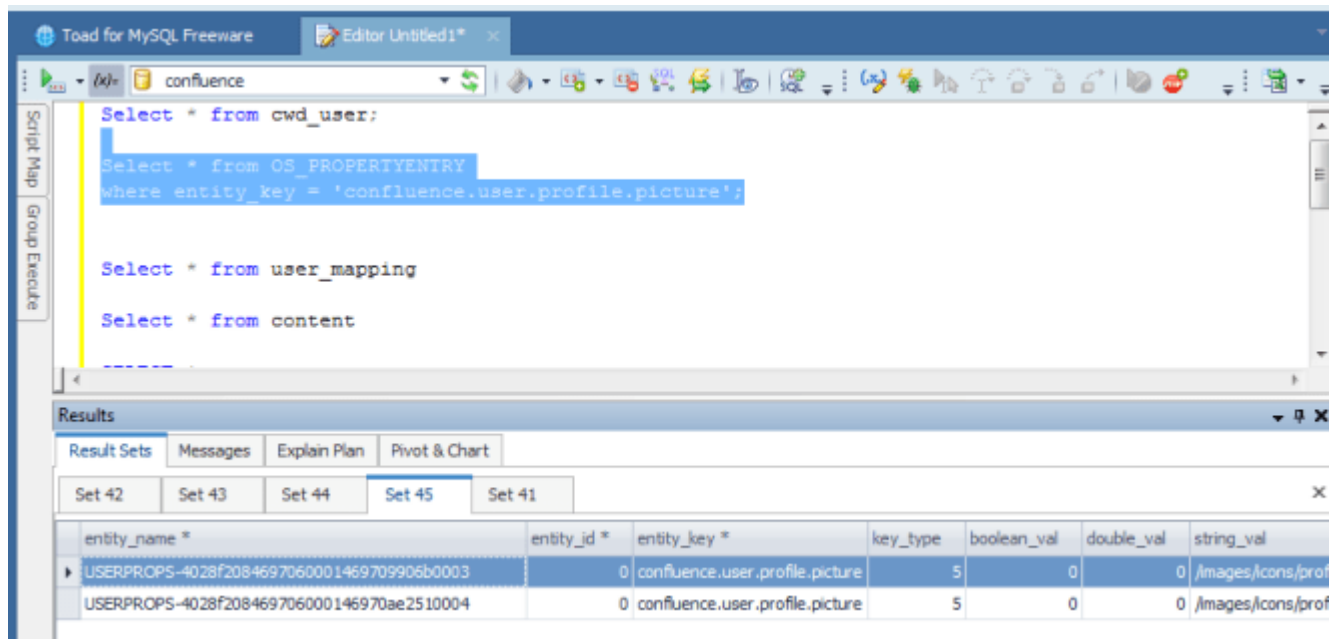
Al momento, solo gli utenti possono modificare il proprio avatar. A livello di amministrazione, non è possibile eseguire tale operazione. La precedente immagine mostra dove è possibile eseguire tale operazione. Adesso vediamo come è possibile aggirare tale limitazione, semplicemente andando a lavorare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

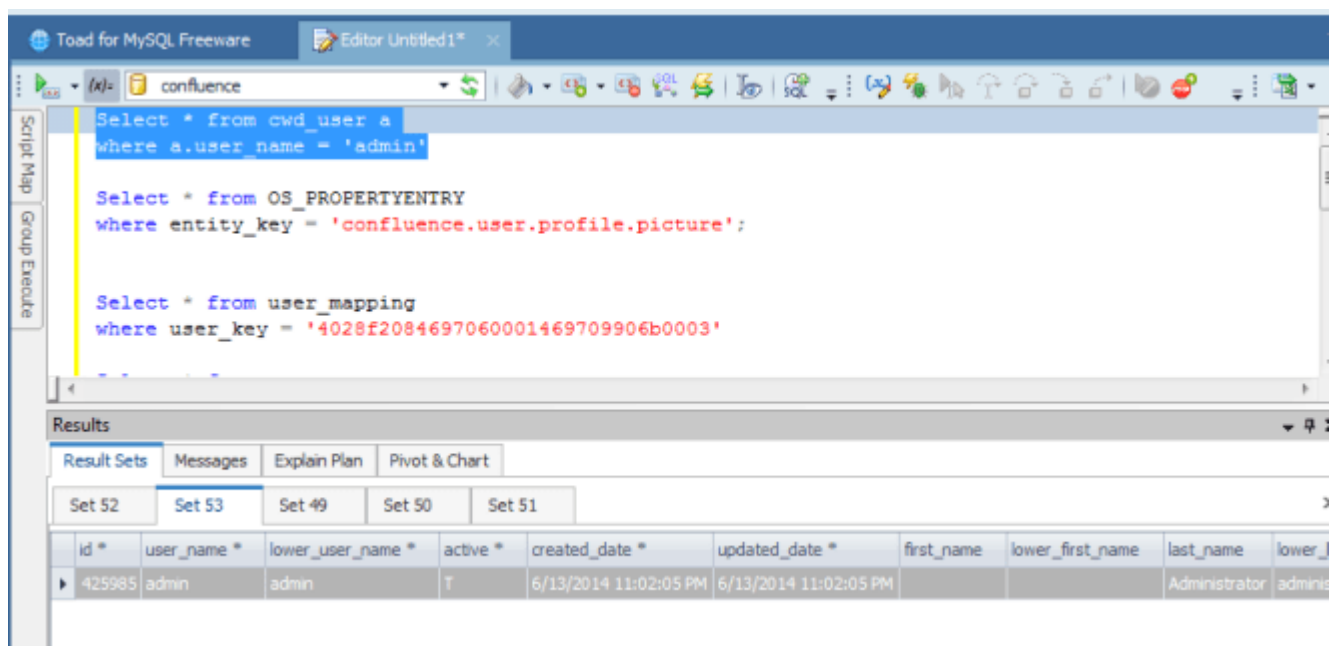
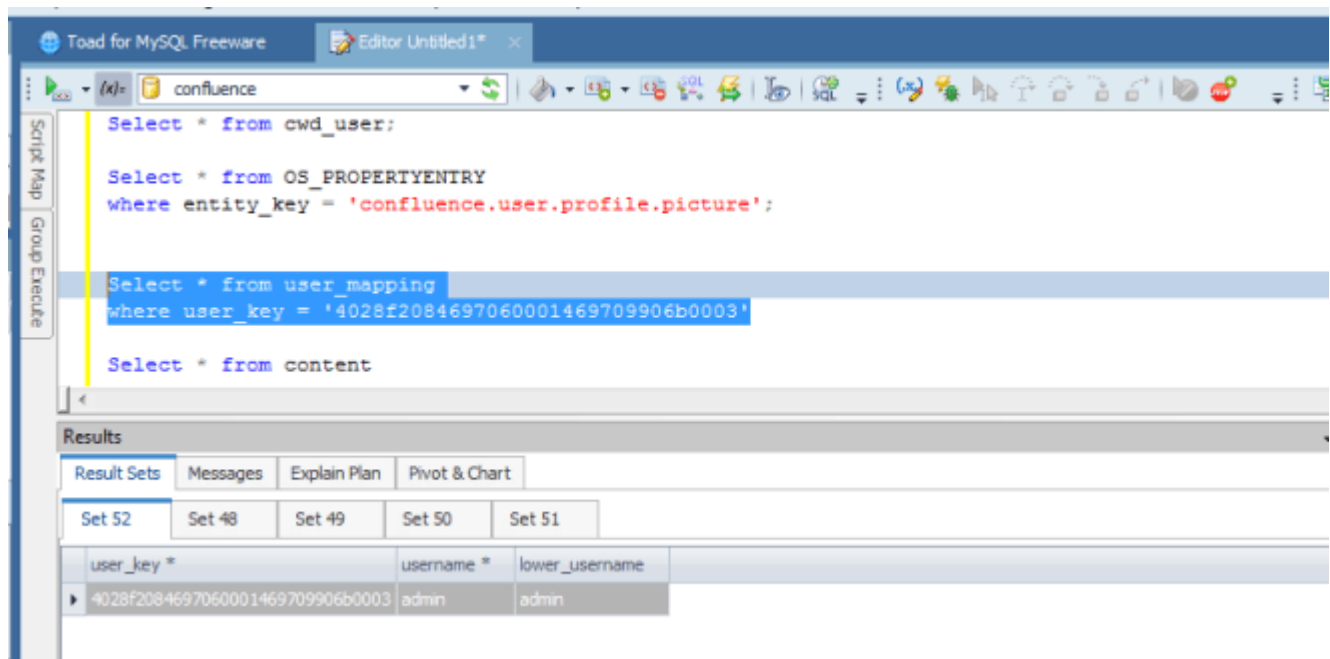


Come si vede dalla precedente immagine, quello che dobbiamo andare a cercare è il campo ***String_val***. In questo campo è presente la localizzazione dell'avatar. In questo caso ho assegnato un avatar di default. □ Nel campo Entity_name abbiamo la userid. Come possiamo vedere è abbastanza criptata.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

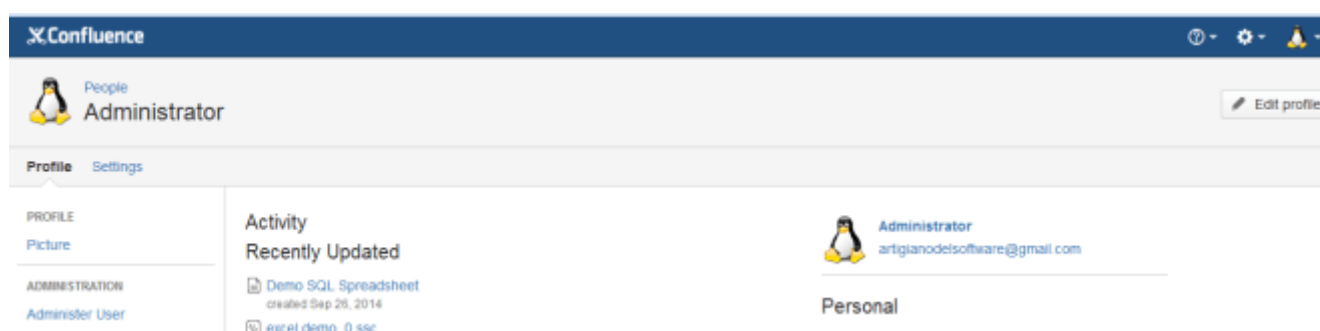
andare ad assegnarne uno nuovo. Supponiamo di creare una sottodirectory nel path utilizzato da Confluence per gestire gli avatar di default, ovvero:

<Install_dir_Confluence>confluenceimagesiconsprofilepic

supponiamo di chiamarla Demoprofile e di memorizzare il seguente avatar:



Eeguire 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.

Page properties	
Deadline	1 June
Current Status	Not Started
Team	Purple Monkeys

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 ☐

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 sorpresa :-). 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)

NATLASSIAN

NATLASSIAN

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, soprattutto 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.

NATLASSIAN

NATLASSIAN

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 estendere, 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 cominciano 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 segnalazioni
- 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.

Bonfire aka JIRA Capture

JIRA Capture

In questo post andremo ad esaminare un addon di JIRA, molto utile per le sessioni di testing. [JIRA CAPTURE](#). Nato come addon delle prime versioni di JIRA, fu successivamente acquisito dalla Atlassian (insieme ad altri addon) e gli fu cambiato nome in JIRA Capture.



Nel dettaglio ...

Questo Addon consente di poter velocizzare i feedback e renderli molto più agevoli. Proviamo a descrivere uno scenario. Supponiamo di dover eseguire un test di un applicativo WEB. Supponiamo di aver identificato un punto in questo applicativo, in cui sia necessario un intervento (sia esso di manutenzione, correttivo o migliorativo. Come procediamo?

I passi sono semplici ma brigosi:

- Creare uno screenshot della pagina web
- Evidenziare il punto o i punti su cui si vuole eseguire

l'intervento

- mail per il servizio di manutenzione o creazione del task su JIRA, se si dispone di quest'ultimo

Immaginate di doverlo ripetere diverse volte al giorno.....

In che modo JIRA Capture ci aiuta?

Semplice. **Automatizza questa operazione.** □ Si tratta di un componente della suite dei prodotti Atlassian, che si interfaccia su tutti i maggiori browser in circolazione e, una volta richiamato, esegue tutte le operazioni che ho descritto in precedenza ed attende solo che l'utente inserisca il testo del feedback che intende fornire.



Come evidenziato dalla precedente immagine, JIRA Capture mette a disposizione tutti gli strumenti per

- evidenziare i punti di intervento sullo screenshot
- inserire le annotazioni del caso
- Creare una issue nuova
- Accodare le informazioni ad una issue preesistente

Conclusioni

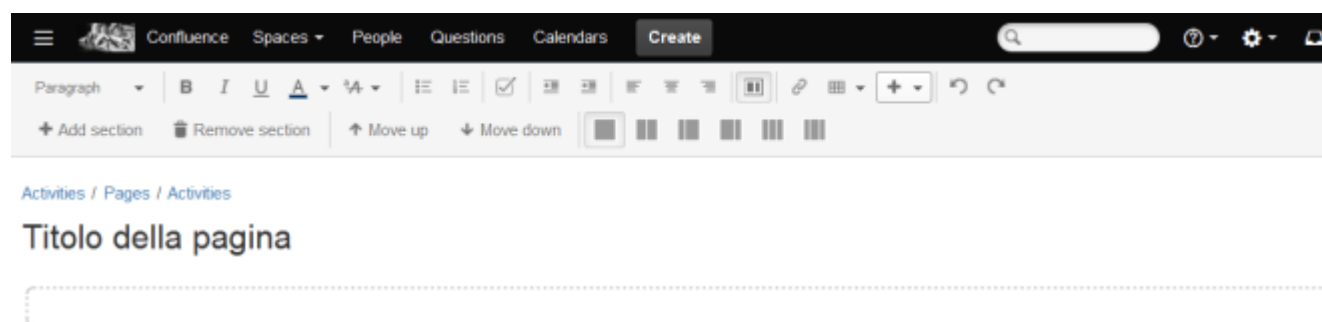
Si tratta di un valido strumento che aiuta nello sviluppo e nel fornire un feedback. Nei prossimi post vedremo nel

dettaglio il funzionamento e mostreremo un esempio di come si può utilizzare.

Nuovo editor pagine per Confluence

Una piccola novità

Segnalo una piccola novità per la versione di Confluence onDemand. L'editor delle pagine è stato ristrutturato ☐



C

ome si può osservare, abbiamo le seguenti novità:

- Più spazio all'area di editazione;
- Area menù più compatta
- Grafica più accattivante.

Consultando velocemente il [blog Atlassian](#), dove sono riportate

le ultime news, ho scoperto che da oggi sono in corso importanti rilasci :-D.

Nei prossimi post saranno riportate nel dettaglio le prossime novità.