# Arrivederci Atlassian onDemand. Benvenuto Atlassian Cloud

## *Atlassian Cloud*

La Atlassian, nel sul blog, ha informato che sarà reso operativo il servizio di ***Atlassian Cloud***. Con questo servizio metteranno a disposizione tutti i prodotti della Atlassian nel cloud.



## *Ma il servizio onDemand?*

Non sparisce. Semplicemente cambia nome da ***onDemand*** a ***Cloud***. Rendono i servizi migliori e più performanti.



Tutti coloro che dispongono del servizio ***onDemand*** vedranno semplicemente sparire l'etichetta ***onDemand*** a favore dell'etichetta ***Cloud***, ma continueranno ad avere gli stessi servizi, con una maggiore reattività.

Maggiori raggiagli sui servizi offerti (che sono praticamente gli stessi di ***onDemand***) alla seguente pagina di documentazione.

## *Conclusioni*

Prepariamoci a delle belle sorprese. 

---

# 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.

---

# Atlassian University is free

## *Una buona notizia*

Una buona notizia da Atlassian. Come annunciato dal loro Blog, Atlassian University è adesso accessibile a tutti. tutti i contenuti soo disponibili a chiunque voglia imparare.

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

Migliaia di Tips, informazioni, articoli sono a disposizione :-). Anche se in inglese, questi articoli sono molto interessanti. Li consiglio a tutti coloro che vogliono imparare, iniziare ad imparare i prodotti della Atlassian o

che sono curiosi di capire quali potenzialità può offrire. Buon divertimento 

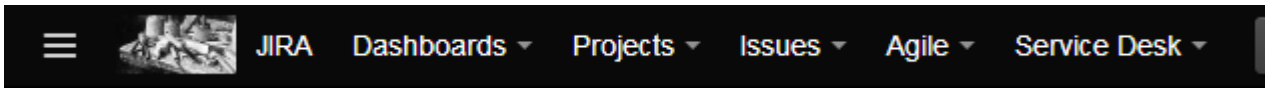
---

# JIRA Service Desk

## *Collect, service, report*

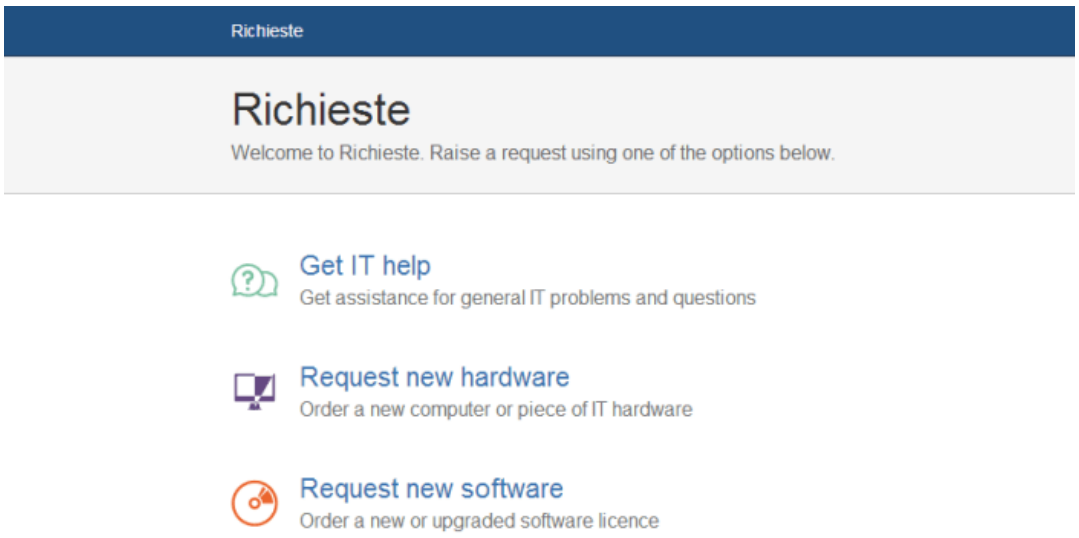
Si tratta di un nuovo Addon per JIRA, che fondamentalmente si occupa di gestire le richieste utenti ed implementare un Service Desk completo, comprensivo della gestione degli SLA in base al tipo di richiesta.

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.



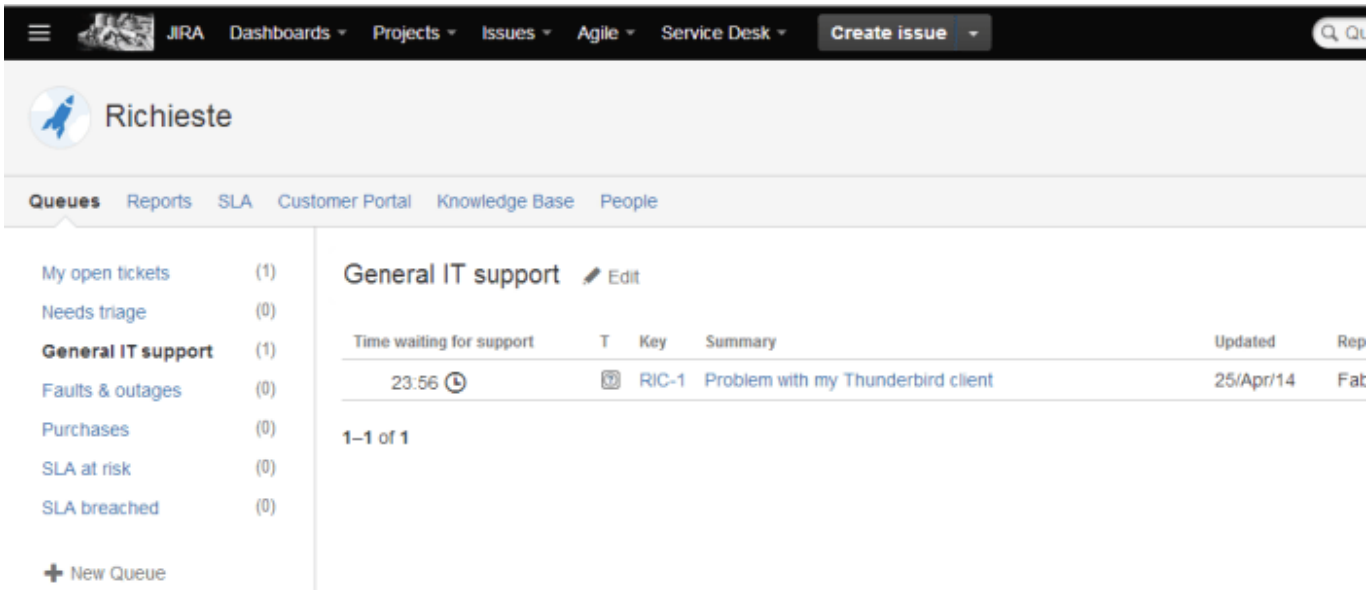

Una volta installato (Visibile fin da subito nella toolbar in alto), si procede alla configurazione. Quindi si crea un nuovo progetto destinato alla gestione del service desk oppure viene data la possibilità di poter associare tale funzionalità ad un progetto già esistente. A questo punto è possibile 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 visionale le code di gestione dei vari task:




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.