

Una Novità: My Requests Extension per Jira Service Desk

Continua la nostra esplorazione negli addon di Service Desk. In questo caso andiamo ad esplorare gli addon per Service Desk e scopriamo quali nuove funzionalità sono disponibili.

Subito al dunque

Questo addon permette di fare una cosa molto semplice: estendere la vista *My Requests* con ulteriori informazioni. Non vi ricoda qualcosa?

Abbiamo avuto il modo di analizzare un altro addon che permetteva di poter eseguire la personalizzazione di PORTAL, che abbiamo presentato in [questo post](#) e testato in questo [altro](#).

ATLASSIAN

VEDiamo nel dettaglio che cosa offre questo addon □

ATLASSIAN

Possiamo personalizzare la lista delle nostre richieste

ATLASSIAN

Possiamo anche personalizzare i filtri (caratteristica moooooooolto interessante) □

ATLASSIAN

In aggiunta abbiamo una configurazione che si presenta molto intuitiva.

Conclusion

Abbiamo un addon molto interessante perchè risponde ad una esigenza che molti utilizzatori Jira Service Desk hanno espresso. Non vedo l'ora di provarlo ☺

Reference

Maggiori informazioni sono reperibili nella [pagina del marketplace](#).

Altro addon per personalizzare il theme di JIRA Service Desk PORTAL – Test Addon

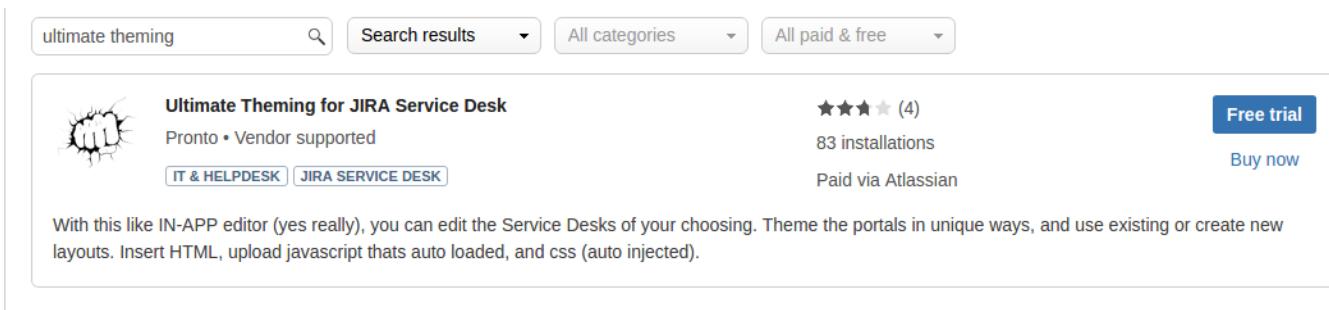
Ancora novità

In questo post proseguiamo la nostra esplorazione degli addon che permettono di personalizzare PORTAL di JIRA Service Desk.



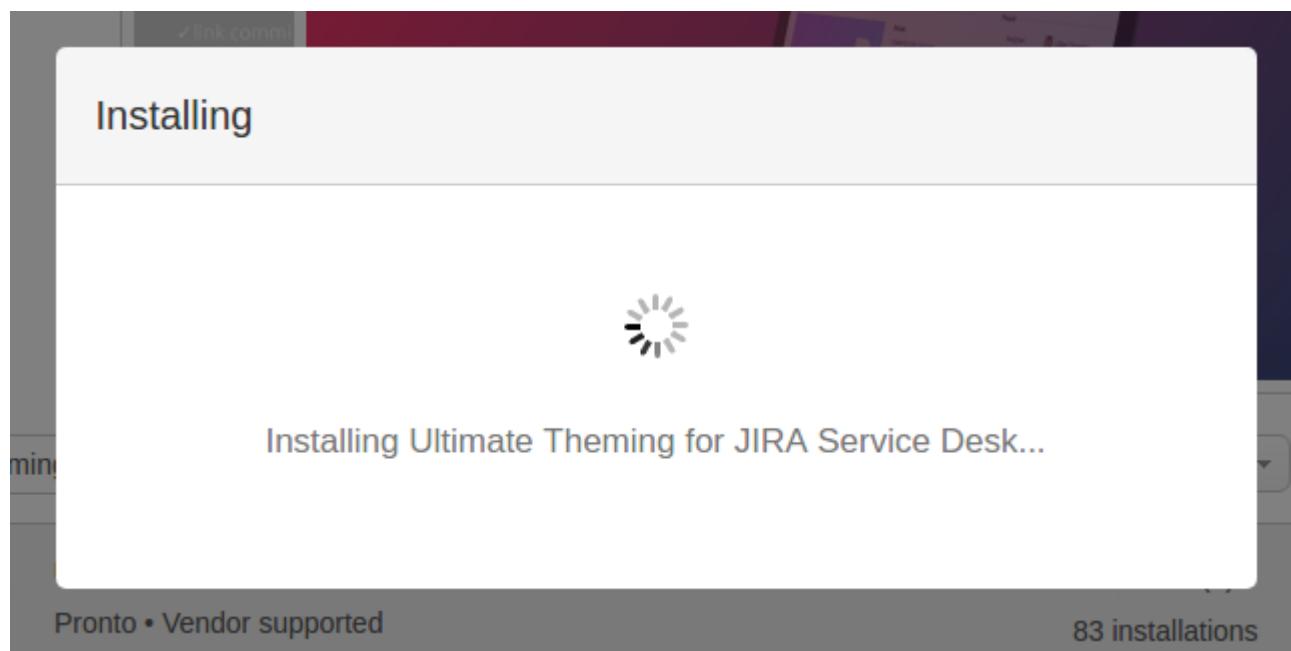
Installazione

Partiamo come sempre dalla installazione. Ricerchiamo il nostro addon, come mostrato in figura...

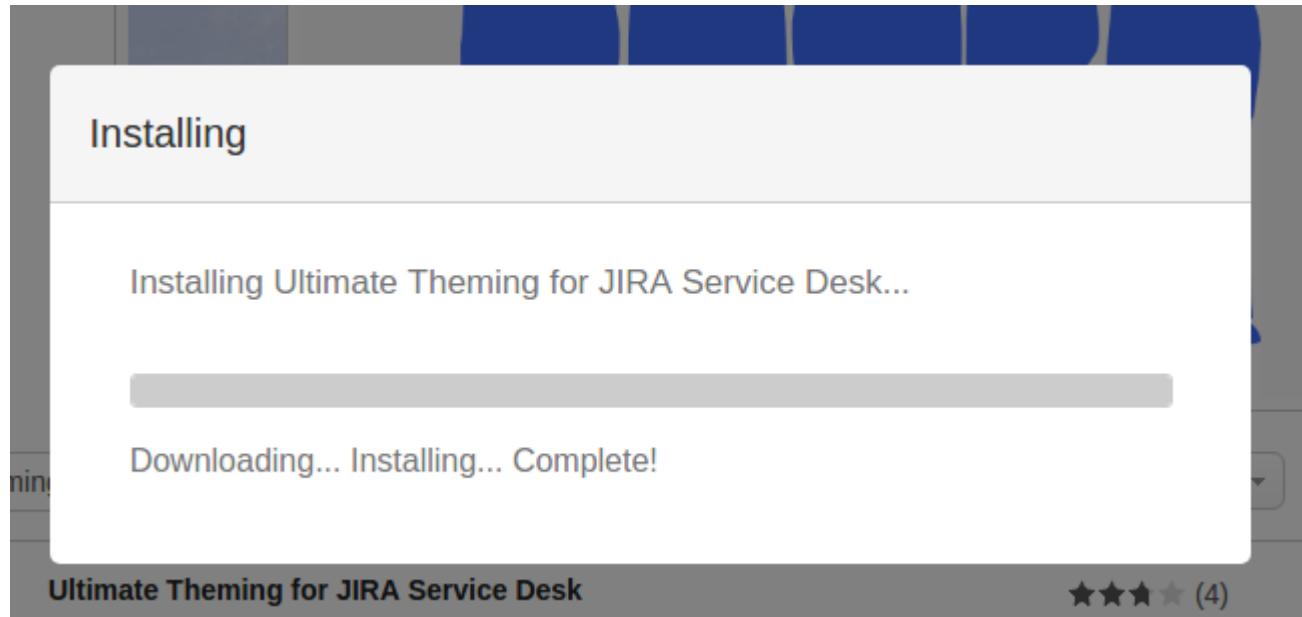


The screenshot shows the Atlassian Marketplace search results for 'ultimate theming'. The search bar at the top contains 'ultimate theming'. Below the search bar are three dropdown menus: 'Search results', 'All categories', and 'All paid & free'. The main search result is 'Ultimate Theming for JIRA Service Desk' by Pronto. The listing includes a small icon of a tree, the product name, a 'Pronto • Vendor supported' badge, a '4' star rating, '83 installations', and two buttons: 'Free trial' and 'Buy now'. A descriptive text box below the listing states: 'With this like IN-APP editor (yes really), you can edit the Service Desks of your choosing. Theme the portals in unique ways, and use existing or create new layouts. Insert HTML, upload javascript tharts auto loaded, and css (auto injected.)'.

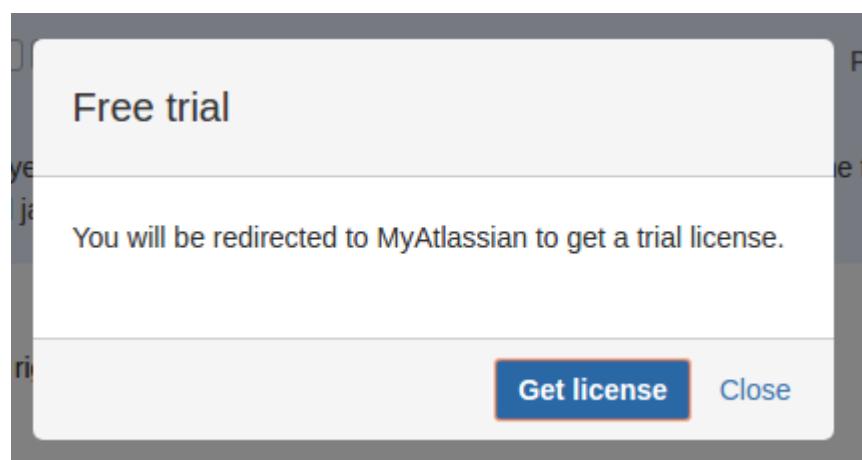
... quindi selezioniamo **Free trial** per attivare la procedura di installazione.



Lasciamo qualche minuto alla procedura ...

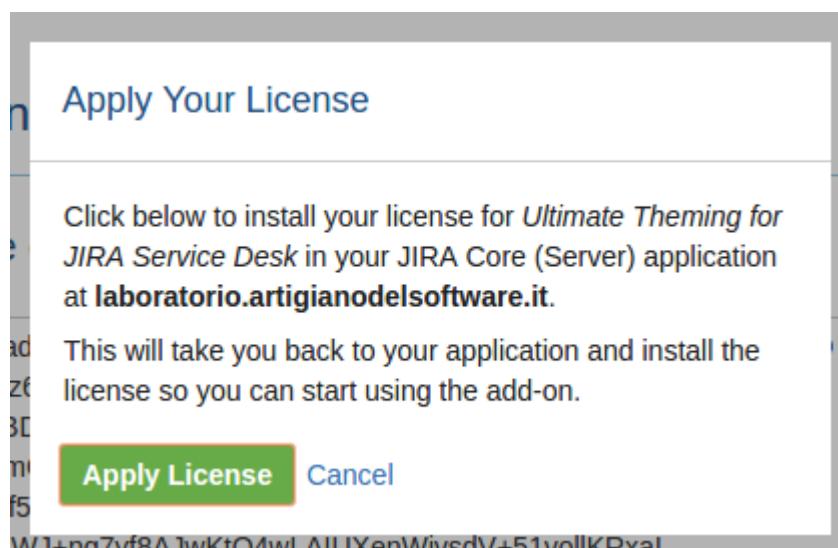


... fino a quando non viene richiesta la generazione della

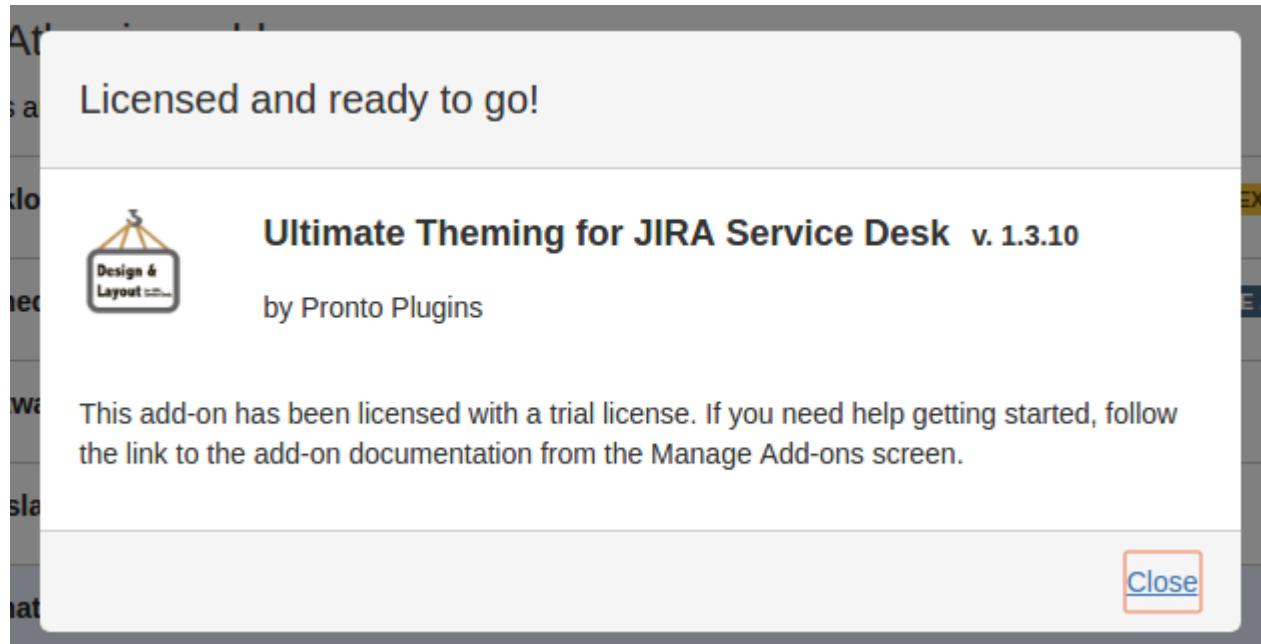


licenza trial ...

... seguiamo la procedura guidata fino a quando non ci richiede di applicare la licenza



... selezioniamo Apply License ...



... fino a quando non appare il messaggio che indica che l'addon è installato.

Ultimate Theming for JIRA Service Desk

Pronto • Vendor supported

IT & HELPDESK JIRA SERVICE DESK

★★★ (4)
83 installations
Paid via Atlassian

Free trial
Buy now
Manage

With this like IN-APP editor (yes really), you can edit the Service Desks of your choosing. Theme the portals in unique ways, and use existing or create new layouts. Insert HTML, upload javascript that's auto loaded, and CSS (auto injected).

Theme your Service Desk
Clicking the button in the left right corner opens up the in-app editor

The editor
Create, edit and apply theme to locations in Service Desk (e.g. different portals). Apply layout to theme. Upload files to a theme.

Create custom layouts and insert custom HTML
Create custom layouts, insert custom HTML using a rich text editor. Link to files and insert images!

More details
Finally the Ultimate Theming application for JIRA Service Desk is here.

Get IT help - Support (200)
Get IT help - Reference (100)
Upgrade or change a license - Reference
Get us a phone line rediect - Reference
There's nothing in our phone system for a specific date and...

Screenshots (6)

- v. 1.3.10
- Commercial License

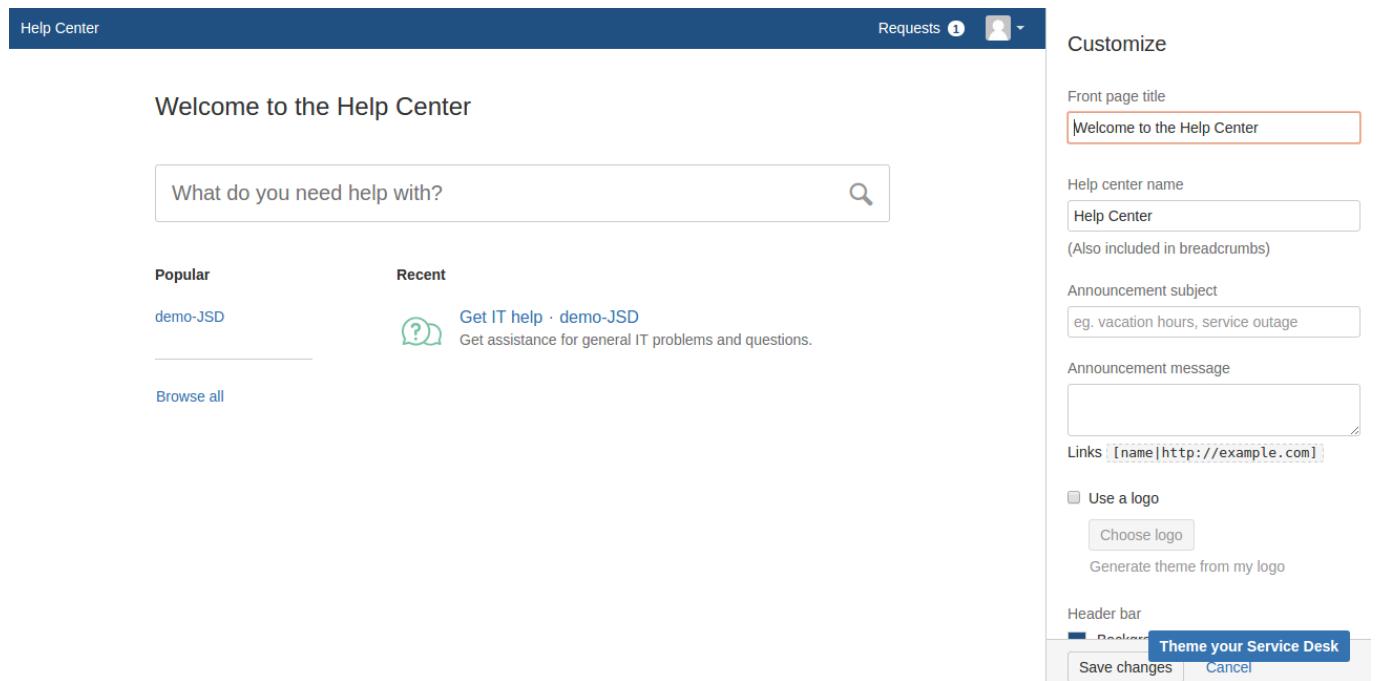
Watch add-on
Support and issues

Passiamo a questo punto alla fase di configurazione.

Configurazione & Test

Proseguiamo con la configurazione, che eseguiamo direttamente

dalle procedure di configurazione del singolo progetto. Di conseguenza creiamo un progetto (nome di fantasia: demo-JSD) e procediamo con la configurazione/test dell'addon. Nella seguente immagine...



Help Center Requests 1

Welcome to the Help Center

What do you need help with?

Popular

demo-JSD

Recent

Get IT help · demo-JSD
Get assistance for general IT problems and questions.

Browse all

Customize

Front page title
Welcome to the Help Center

Help center name
Help Center
(Also included in breadcrumbs)

Announcement subject
eg. vacation hours, service outage

Announcement message

Links [name|http://example.com]

Use a logo
Choose logo
Generate theme from my logo

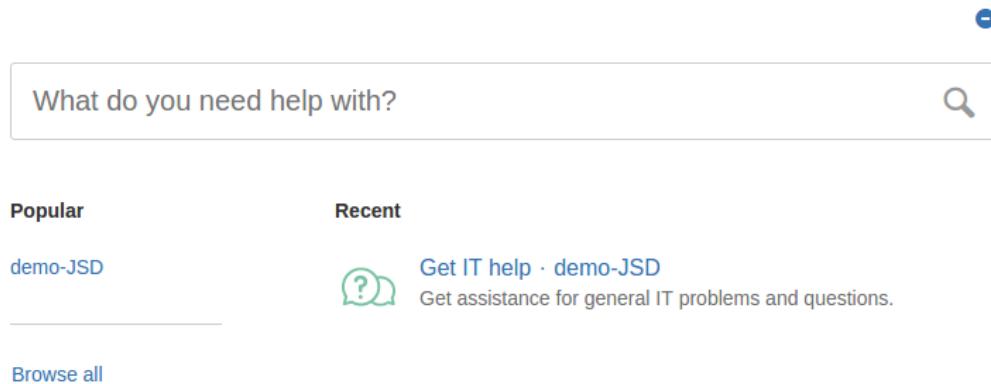
Header bar

Theme your Service Desk

Save changes Cancel

... vediamo la parte di configurazione del PORTAL. Notiamo la presenza di un bottone che ci attiva le nuove funzionalità: ***Theme your Service Desk***. Se lo selezioniamo, notiamo, come mostrato dalla seguente immagine ..

Welcome to the Help Center



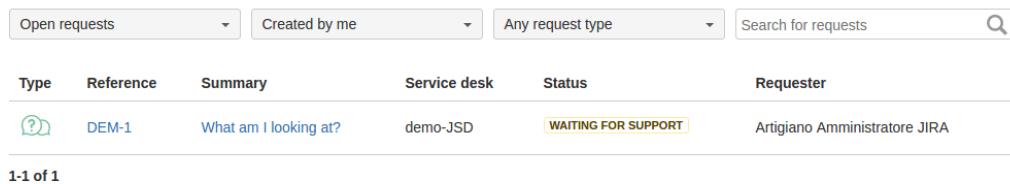
What do you need help with? 

Popular

demo-JSD  Get IT help · demo-JSD
Get assistance for general IT problems and questions.

[Browse all](#)

.. che sono attivate delle nuove funzioni di edizione delle sezioni. Se andiamo a curiosare tra queste nuove funzioni che sono attive, notiamo, osservando a seguente immagine...

Help Center
Requests

Open requests  Created by me  Any request type  Search for requests 

Type	Reference	Summary	Service desk	Status	Requester
 DEM-1	What am I looking at?	demo-JSD	 WAITING FOR SUPPORT	Artigiano Amministratore JIRA	

1-1 of 1 

... che possiamo anche personalizzare la vista delle segnalazioni che un utente può vedere. Abbiamo eseguito una semplice modifica, come mostrato dalla seguente figura:

Help Center
Requests

Open requests		Created by me		Any request type		Search for requests	
Type	Reference	Summary	Service desk	Status	Requester	Created	Updated
 DEM-1	What am I looking at?	demo-JSD	WAITING FOR SUPPORT	Artigiano Amministratore JIRA	Sep 17, 2017 11:40:33 AM	Sep 17, 2017 11:40:33 AM	

1-1 of 1



dove abbiamo aggiunto i campi **Created** ed **Updated**, alla nostra lista. I campi che possiamo aggiungere sono i seguenti:

Edit Requests Table

Add additional columns to the table:

Issue Fields:

- Project (id: project)
- Fix Version/s (id: fixVersions)
- Created (id: created)
- Priority (id: priority)
- Request participants (id: customfield_10101)
- Labels (id: labels)
- Affects Version/s (id: versions)
- Updated (id: updated)
- Component/s (id: components)
- Root cause (id: customfield_10314)
- Workaround (id: customfield_10315)

 Note that not all of the fields may be applicable for the requests.

Close window Save

dove vediamo che non tutti i campi possono essere aggiunti alla visualizzazione, ma solo alcuni. Occorre quindi prestare attenzione su quali campi siano necessari. Se torniamo al menù principale, possiamo anche categorizzare i progetti di Service Desk abilitando le **Categories**, come mostrato dalla seguente figura:

Edit Portals view

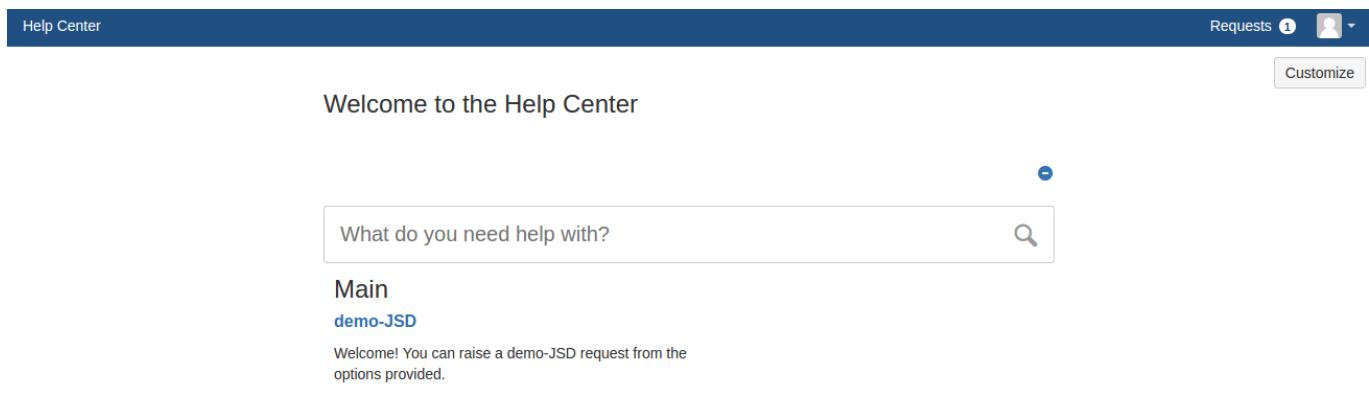
The Service Desk shows a search bar and list of portals and their respective request types.

You can choose a different approach, namely a view based on categories.

This means you can divide portals into categories - and you are able to hide specific portals as well.

[Enable categories!](#) [Close window](#)

Nel nostro esempio abbiamo creato una sola categoria, chiamandola **MAIN**, sempre con estrema fantasia, e la seguente immagine ci mostra il risultato che otteniamo:



Help Center Requests 1 [Customize](#)

Welcome to the Help Center

What do you need help with?

Main
demo-JSD

Welcome! You can raise a demo-JSD request from the options provided.

Conclusioni

Abbiamo visto un addon che ci permette di personalizzare diversi aspetti del layout del PORTAL, per aggiungere del valore aggiunto e permettere ai vari utenti di poter avere un quadro completo della situazione. Abbiamo anche visto che non è possibile estendere la visualizzazione con tutti i campi che desideriamo. Di conseguenza occorre valutare bene se questo addon risponde alle nostre esigenze. Ma nel complesso, lo

consiglio a tutti coloro che vogliono personalizzare PORTAL in maniera semplice. Sono sicuro che nel futuro i realizzatori dell'addon lo miglioreranno di sicuro ☺

Reference

Maggiori informazioni sono reperibili alla [pagina del Marketplace](#).