

Tips & Trick – Assegnazione automatica dei ticket

Dedico questo post a coloro che stanno iniziando ad usare Jira e che ancora fanno fatica a come ottenere dei risultati. Il mio obiettivo è quello di fornire un aiuto tale da portare a raggiungere un buon risultato.



L'immagine descrive come ci sentiamo la prima volta che andiamo a trattare un argomento che non conosciamo perfettamente

Do per scontato un punto *fondamentale*: Si tratta chiaramente di un **suggerimento** volto ad aiutare o a fornire un punto di vista differente, senza avere la pretesa di essere un insegnamento miracoloso.

Assegnazione automatica utente a ticket

Nei vari casi che ho trattato, ho notato che normalmente la gestione della assegnazione automatica di un ticket, secondo

diversi casi e situazioni, viene facilmente risolta facendo uso delle automation rules. Queste infatti ci permettono di poter gestire un ventaglio di situazioni molto ampie.

Tuttavia devo fare un appunto a questo: In alcuni casi ho verificato che il neofita spesso compie un abuso di automazioni portando confusione. Infatti provo a descrivere questo suggerimento andando a descrivere una situazione che ho affrontato in vari casi.

Scenario

Il mio cliente aveva creato una automazione che, al cambio di stato, assegnava in automatico il ticket alla persona che aveva cambiato lo stato. Questa azione è sicuramente valida e va benissimo, se non fosse che mi aveva segnalato che non sempre funzionava. Mi aveva quindi contattato per risolvere la situazione.

Analizzando il tutto ho verificato che questa automazione veniva chiamata troppe volte e spesso esauriva il limite massimo di automazioni al mese. Il profilo cloud usato è Standard e dopo quanto riportato in [questo mio post](#) di qualche mese fa, i limiti sono cambiati.



Anche se avete dei dubbi, tranquilli. Vi dico che soluzione ho applicato

In questo caso ho suggerito una soluzione molto semplice. Invece di far uso di una automation, semplicemente agire a livello di Workflow.

Infatti abbiamo la possibilità di sfruttare le postfunction standard e usare in particolare questa:

Administration

Add Post Function To Transition

Name	Description
☒ Assign to Current User	Assigns the issue to the current user if the current user has the 'Assignable User' permission.
☐ Assign to Lead Developer	Assigns the issue to the project/component lead developer
☐ Assign to Reporter	Assigns the issue to the reporter

La postfunction

Se la sfruttiamo, quello che succede è che quando l'utente esegue la transazione, automaticamente gli assegna il Ticket. Come leggiamo dalla precedente immagine, occorre anche accertarsi che l'utente si possa assegnare il ticket e quindi

il relativo permesso (sopra specificato) deve essere assegnato all'utente in questione.

Il vantaggio è quello risparmiare le automazioni sfruttando sempre e comunque azioni standard.