

Integracja JIRA z systemem zgłoszeniowym ServiceDesk

com@com[®]

Autoryzowany Partner

en  **va** **365**
dla biznesu

Opis ogólny

Integracja JIRA z Service Deskiem COM@COM umożliwia automatyczne przesyłanie i synchronizację zleceń oraz komentarzy pomiędzy systemami. Ułatwia to zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi i rozwojowymi oraz umożliwia lepszą kontrolę nad przepływem informacji pomiędzy COM@COM, a Klientem korzystającym z JIRA.

Wymagania techniczne

Obecnie rozwiązanie jest przetestowane i wdrażane dla wersji serwerowej JIRA (instalacja lokalna u klienta). Integracja działa na zasadzie cyklicznego pobierania oraz wysyłania danych z wykorzystaniem API JIRA.

Parametry konfiguracyjne

Pole	Wymagane	Opis
JiraAuthToken	✓	Token do autoryzacji
JiraAuthType	✓	Typ autoryzacji, np. Bearer lub Basic
JiraUrl	✓	Adres URL do API JIRA, np. https://jira.nazwa.eu/rest/api/2
JiraNazwaProjektu	✓	Nazwa projektu do filtrowania zgłoszeń, np. Help Center - Business Applications
JiraWorkflow	✓	Nazwa procesu workflow po stronie JIRA (np. Service Request, Enova – new feature)
JiraIdPolaTag	✗	Id pola identyfikującego typ zgłoszenia (serwisowe, rozwojowe), np. customfield_28846
JiraPoleNumerSd	✗	Id pola, w które wpisywany jest numer zgłoszenia z ServiceDesku, np. customfield_10600
JiraDodatkowyFiltr	✗	Filtr importu zgłoszeń z JIRA, np. AND "External Supplier" = "Yes"
JiraIdPolaPrzyklad	✗	Pole zawierające opis problemu, np. customfield_15938
JiraIdPolaSpolka	✗	Pole przekazujące nazwę spółki w przypadku wielospółkowej instancji JIRA, np. customfield_19813

Zasada działania integracji

Pobieranie zgłoszeń z JIRA (metoda: GET Search)

1. Uwierzytelnienie z wykorzystaniem JiraAuthToken.
2. Harmonogram uruchamiany co 5 minut pobiera nowe zgłoszenia oraz komentarze.
3. Filtrowanie zgłoszeń:
 - o Oparta o ostatnią zapisaną datę importu.
 - o Użycie filtra: JiraNazwaProjektu + JiraDodatkowyFiltr.

Wysyłanie komentarzy do JIRA (metoda: NewComment)

Kiedy konsultant COM@COM doda komentarz do zgłoszenia, które zostało wcześniej zaimportowane z JIRA, system automatycznie wysyła komentarz z powrotem do JIRA.

Mapowanie statusów

Mapowanie statusów odbywa się w ramach zdefiniowanych procesów workflow w JIRA. Klient musi dostarczyć diagramy swoich procesów w celu poprawnego odwzorowania logiki.

Przykład: Service Request

Status SD	Status JIRA	Domyślny
Nowy	WAITING TO DO	✓
Zespół Merytoryczny	WAITING FOR SUPPORT	✗
Zlecone	WAITING FOR SUPPORT	✗
Zwrócony / Pytanie	IN PROGRESS	✓
Zamknięte przez klienta	DONE	✓

Przykład: New Features

Status SD	Status JIRA	Domyślny
Zwrócony / Wycena	DECIDED TO DO	✓
Biuro CC / Do akceptacji	VALUATION	✓
Otwarty	APPROVED / WAITING FOR DEVELOPMENT	✓
Testowanie	READY TO TEST	✓

Testowanie

W ramach uruchomienia integracji zakładane są dwie bazy testowe:

- Po stronie ServiceDesku COM@COM.
- Po stronie instancji JIRA klienta.

Testowanie obejmuje weryfikację przepływu zgłoszeń i komentarzy, sprawdzenie poprawności mapowania statusów oraz konfiguracji filtrów.

Ankieta przedwdrożeniowa – dane od klienta

Aby rozpocząć integrację, klient musi dostarczyć następujące informacje:

Dane dostępowe i konfiguracyjne

- Adres URL do instancji JIRA i endpoint API (np. <https://jira.mojeprzedsiębiorstwo.eu/rest/api/2>)
- Token autoryzacyjny (JiraAuthToken) i typ autoryzacji (Bearer / Basic)
- Nazwa projektu w JIRA (JiraNazwaProjektu)
- Nazwy workflow stosowanych w JIRA (np. Service Request, Enova – new feature)

Identyfikatory pól

- Id pola na numer zgłoszenia SD (jeśli ma być przechowywane)
- Id pola na typ zgłoszenia (serwisowe/rozwojowe)
- Id pola na nazwę spółki (jeśli dotyczy)
- Id pola na przykładowy opis problemu

Procesy i statusy

- Diagramy procesów workflow z JIRA
- Mapowanie statusów pomiędzy JIRA, a ServiceDeskem

Dodatkowe wymagania

- Określenie filtrów zgłoszeń do importu (np. External Supplier = Yes)
- Informacja, czy środowisko testowe JIRA jest dostępne lub trzeba je utworzyć