

Integracja produktów **Atlassian** na przykładzie grupy IPFD

JIRA DAY 2017



IPF Digital

- Spółka IPF Digital wywodzi się z firmy IPF.
- W marcu 2015 roku IPF z siedzibą w Leeds (UK) kupiło spółkę MCB Finance operującą w krajach bałtyckich oraz Australii. Nowa firma rozpoczęła działalność pod nazwą IPF Digital.
- Dziś IPF Digital oferuje swoje pożyczki w 8 krajach: Litwa, Łotwa, Estonia, Finlandia, Polska, Hiszpania, Meksyk, Australia.

IPF Digital

- W zależności od kraju IPF Digital działa pod różnymi markami

 hapi pożyczki

Credit24

sving

 hapi loans

 creditea

IPF Polska

- IPF Polska sp. z o.o. powstała w grudniu 2009 r.
- Od grudnia 2014 r. oferuje pożyczki pod marką **hapipożyczki**.



hapipożyczki

The logo for 'hapipożyczki' features a stylized heart icon composed of two overlapping shapes: a light blue heart on the right and a lime green circle on the left. Below the icon, the text 'hapipożyczki' is written in a dark blue, sans-serif font. The 'i' in 'hapi' is lowercase, while 'pożyczki' is in all lowercase.

IPF Digital

- Pożyczki oferowane przez **hapipożyczki** adresowane są przede wszystkim do Klientów potrzebujących środków na realizację swoich planów i zamierzeń, a którzy chcieliby mieć możliwość spłaty pożyczki w wygodnych ratach, nawet przez **36 miesięcy**.

Weź teraz
hapipożyczkę
NA MAŁY REMONT
i na co tylko chcesz!

- pierwsza spłata
nawet za **2 miesiące**
- **ekspresowo:**
od wniosku do wypłaty
- aż do **15 000 zł**
nawet na **36 miesięcy**

hapipożyczki.pl



Procyzkodawcą jest IPF - Polska spółka z o.o. z siedzibą w Wierzawie, wchodząca w skład Grupy IPF - Digital. Niniejsza reklama nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego. Warunkiem udzielenia pożyczki jest pozytywna ocena zdolności kredytowej konsumenta. Szczegółowe informacje o warunkach pożyczki, wysokości rat i kosztach dostępne są na stronie hapipożyczki.pl.

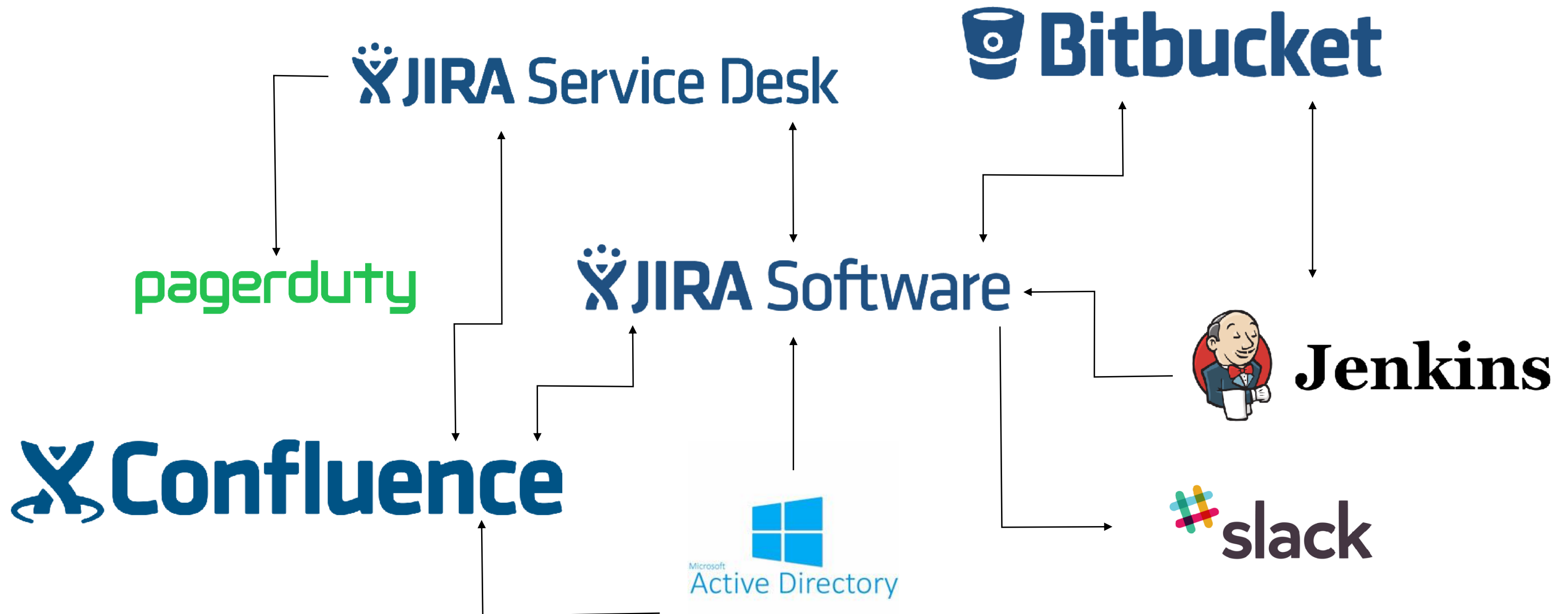
Jakie szczęście, że są

hapipożyczki

Dlaczego integrujemy?



Co zyskaliśmy?





Cykliczna synchronizacja z Active Directory

- Tworzenie, modyfikowanie i usuwanie grup

20/Feb/17 12:22 PM JIRA group management Group deleted EST-██████████ (Active Directory server) [Show more](#)

- Tworzenie, aktualizacja i usuwanie użytkowników

24/Feb/17 11:23 AM JIRA user management User updated lukasz.██████████ (Active Directory server) [Show less](#)

OPERATION DETAILS:

Date: 24/Feb/17 11:23 AM (GMT+0) Etc/UTC

Email: [lukasz.██████████@pw.com](#) [lukasz.██████████@pl.██████████.c.com](#)

NO ASSOCIATED ITEMS

- Automatyczne dodawanie i usuwanie z grup

20/Feb/17 12:22 PM JIRA group management User added to group GLO-██████████ (Active Directory server) [Show less](#)

OPERATION DETAILS:









Date: 20/Feb/17 12:22 PM (GMT+0) Etc/UTC





ASSOCIATED USERS:

 Aleksander ██████████

Zarządzanie uprawnieniami














- Automatyczne przypisanie do roli w projekcie poprzez udział w grupie
- Zagwarantowany dostęp do Service Desk jako Customer
- Autentykowanie na podstawie polis AD

Name
 [redacted]-ACL-Australia
 [redacted]-ACL-Spain
 [redacted]-ACL-Estonia
 [redacted]-ACL-Finland
 [redacted]-ACL-Latvia
 [redacted]-ACL-Lithuania
 [redacted]-ACL-Mexico
 [redacted]-ACL-Poland

Full name	Username	Login details	Group name	Applications	Directory
 Aleksei [redacted]	aleksei [redacted] Aleksei [redacted]	Never logged in	[redacted]-ACL-Estonia		Active Directory server
 Alex [redacted]	alex.robinson alex@[redacted]	Never logged in	[redacted]-ACL-Contractors		Active Directory server
 Alexander [redacted]	alexander.[redacted] Alexander.[redacted]	Never logged in	[redacted]-ACL-Australia		Active Directory server
 Benjamin [redacted]	benjamin.[redacted] Benjamin.[redacted]	Count: 154 Last: 06/Feb/17 1:44 PM	[redacted]-ACL-Spain		Active Directory server

Active Directory Attributes Sync

Fields

Name in AD ⓘ	Name in JIRA ⓘ	Reference to user ⓘ	User profile ⓘ	Hover profile ⓘ	Create options ⓘ	Sort	Description ⓘ	
displayName	Name	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
title	Title	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
givenName	First Name	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
sn	Last Name	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
co	Country	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
company	Company	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
l	City	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
department	Department	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
manager	Manager	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
mobile	Telephone Number	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
physicalDeliveryOfficeName	Office	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
mail	E-mail	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove
description	Description	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Remove

Active Directory Attributes Sync - cd.

Reporter Details:

Name: Dainis [redacted]
Title: Customer Care Technical Support Specialist
Country: Latvia
Company: IPF Digital [redacted]
Department: Customer Care
Manager: Vita [redacted]
Telephone Number: +371 200 [redacted]
Office: Riga
E-mail: dainis.d [redacted]@ipfdigital.com



Reporter: Dainis Dauners
Request participants: Dainis Dauners (ACTIVE DIRECTOR)
Approver:
Votes:
Watchers:
Service Desk request
Request type:
Customer status:
Channel:

AD User details
Title: Customer Care Technical Support Specialist
Department: Customer Care
Manager: Vita [redacted]
Telephone Number: +371 200 [redacted]
Office: Riga

4:02 PM - Wednesday - Warsaw

Activity More

- Możliwość dodania pola przechowującego **dodatkowe atrybuty użytkownika z AD**
- **Hover profile** z najpotrzebniejszymi informacjami
- Dodatkowe funkcjonalności w **workflow**, warunek:

InTENSO [AD Integration] - Only users reference in Active Directory Condition Only user from reference in Active Directory (for example manager) can execute the transition.

- Lub post funkcja:

InTENSO [Active Directory Attributes Sync] - Change assignee Change assignee to user's reference from Active Directory

Integracja z AD - korzyści

- Spójność danych
- Oszczędność czasu dla Administratora
- Udogodnienia dla użytkownika (jeden login i hasło)
- Oszczędność licencji
- Poprawa bezpieczeństwa
- Brak problemów z dostęпами
- Ułatwienie pracy SD
- Zautomatyzowanie procesów
(akceptacja przełożonego, logika oparta na custom field)

JIRA ←
Confluence ↓

- Dostęp do bazy wiedzy na Confluence z poziomu JIRA Service Desk
- Możliwość przeglądania artykułów BEZ posiadania licencji z Confluence

Welcome to the IPF Digital Help Desk!

Solutions from the knowledge base

New User Request - IT Help Desk

http://www.futureadvertising.net/Content/Theme_2/img/registration/step1.jpg Let's start 1.1 Full-fill
New employee form - Download here: Windows users - form with dropdown menus: IPF Digital
new...

IPF Digital IT Help Desk - IT Help Desk

? **New employee** - **New** User Request How to start with Slack? Mac keyboard shortcuts

<https://support.apple.com/en-us/HT201236> Password for WiFi How to change Outlook password...

Help Desk Categories explained - IT Help Desk

Employee Request - **New** guy was hired and you want us to provide him accounts - Always attach
form with all details image2016-12-2 15:17:58.png Leaver...

Can't find what you need? Raise a request



New Employee Request - IT Help Desk

Request access for new employees.

- Poszukiwanie rozwiązań w oparciu o Bazę Wiedzy
- Możliwość raportowania odseton artykułów i ich przydatności w rozwiązaniu zgłoszeń

Article usage Switch Reports ▾

17

Article views

0

Problems solved
by articles

[Back to results](#)

VPN instructions - Windows

IPF Digital VPN for Business Users - How to connect

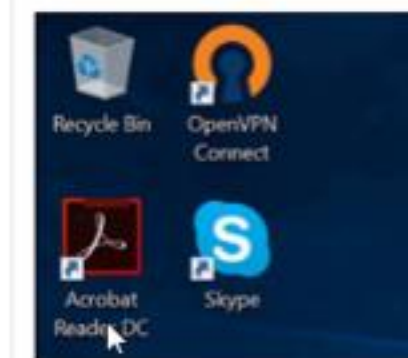
If you do not have VPN account or you do not have OpenVPN installed on your laptop, send request to email: it-support@ipfdigital.com

Step by step instruction:

STEP
1

Switch on

1.1 Find and start OpenVPN on your desktop or in All Programs menu:



1.2 Find OpenVPN icon on a task bar, do the right click to connect

Did this solve your problem? Yes No

- Szybkie tworzenie issue w JIRA za pomocą makra JIRA
**w zależności od konfiguracji schematu pól*
- Automatyczne linkowanie do strony w Confluence

Issue Links

mentioned in

 TEST LINK

Insert JIRA Issue/Filter

Search	
Create New Issue	
Recently Viewed	
OTHER JIRA CONTENT	
JIRA Charts	
Server*	JIRA PROD
Project*	IT Operations
Issue Type*	Story
Summary*	Need new cloud for dreaming
Description	Please provide one more cloud for me. I don't have space for dreaming...

Select Macro Hint: type "Ctrl+Shift+J" in the editor to quickly access this dialog.

Insert Cancel

JIRA Filter Makro

✓ Monthly meetings around ITO team about JIRA Help Desk
We would like to meet internally and discuss about:

- Potential improvements around Incident, Change and Problem Management process
- Potential improvements in JIRA Service Desk
- Top 5 changes in Help Desk from last month
- Top 5 bugs related with IT and AIOL project
- KPI review

List of Meetings:

- October 2016
- December 2016

Current Improvements:

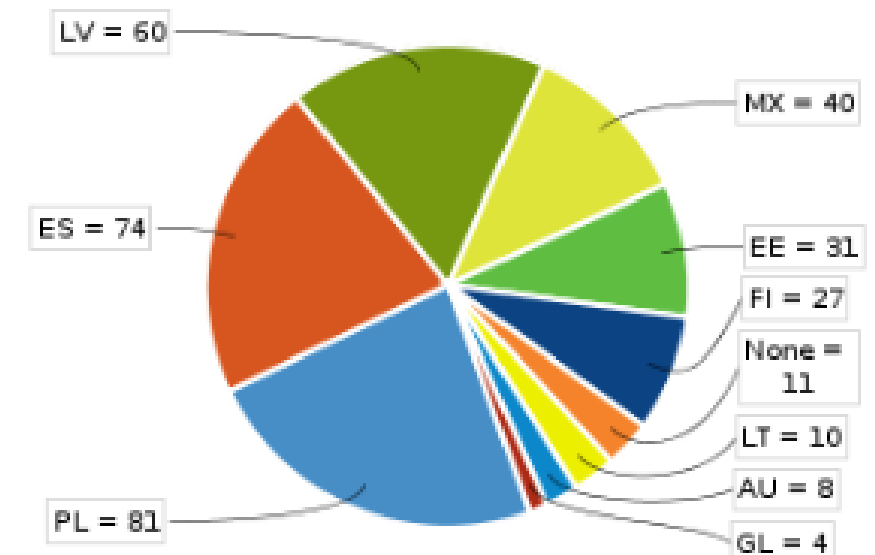
Key	T	Summary	Reporter	Status	Description	Linked Issues	Assignee
ITO-596	<input checked="" type="checkbox"/>	JIRA - CW intergation	Aleksander Herda	DONE	When issue is reopened please find solution how to send it to AKS. Possible ways: 1.) To AKS first- check if we can add to subject value from field External IS (#Ticket ID) 2.) To AKS first- Check if we can add last comment		Tymoteusz Tomaszuk
ITO-587	<input checked="" type="checkbox"/>	JIRA SD: Additional validation when MOVED TO VENDOR	Aleksander Herda	PARKING LOT	When status is set to WAITING FOR SUPPLIER field vendor should be mandatory NOTE: Automation use this status. First fill field, next make transition. *****TEST REQUIRED*****	ITO-570	Tymoteusz Tomaszuk

- Automatyczne odświeżanie danych
- Możliwość prezentacji danych w postaci wykresów kołowych, osiowych lub tabel
- Podstawowe opcje konfiguracji

Prezentacja danych z JIRA na podstawie:

- Filtra
- Numeru zgłoszenia
- Linka
- JQL'a

Current Month per Country affected




Integracja z Confluence

Korzyści

- Możliwość tworzenia artykułów w bazie wiedzy z poziomu zgłoszenia
- Zwiększenie produktywności użytkowników poprzez dostęp do informacji, których potrzebują
- Proste i użyteczne dla interesariuszy raportowanie
- Automatyczne linkowanie pomiędzy JIRA i Confluence
- Szybkie i sprawne przełączanie pomiędzy platformami
- Bazowanie na uprawnieniach z JIRA

JIRA



Bitbucket

Development Śledzenie zmian i postępu

- Podgląd stanu developmentu z poziomu issue lub wersji

Development

1 branch

6 commits

1 pull request **OPEN**

Updated 3 hours ago

Latest 3 hours ago

Updated 3 hours ago

Create branch

Version Hotfix **UNRELEASED** Release

Start date not set Release: 31/Dec/17 Release Notes
Hotfixes ready for tests

293 days left

2 Warnings 6 Issues in version 3 Issues done 3 Issues in progress 0 Issues to do

1-6 of 6 View in Issue Navigator

P	T	Key	Summary	Assignee	Status	Development
🚫	🔴	POL-114	Self Service is not available after starting a contract withdrawal	Łukasz	IN PROGRESS	18 commits
⬆️	🟢	POL-35	AIO PL: Cancellation process	Łukasz	IN REVIEW	
⬆️	🟢	POL-224	PL: Prepayments move nextDueDate +1 month and they should't	Izabela	READY FOR DEPLOYM...	MERGED
⬇️	🔵	POL-39	BE: Cancellation process	Łukasz	DONE	1 commit
⬇️	🔵	POL-45	BE: logic for the flow of cancellation process	Łukasz	DONE	2 commits
⬇️	🔵	POL-134	BE: Closing Draw Case in SF once Cheque is paid out	Adam	DONE	MERGED

1-6 of 6

- Możliwość tworzenia branchy oraz pull requestów


POL-123: 1 branch



Repository	Branch	Pull request	Action
 AIO Main	 bugfix/POL-123-pl-different-capital-to-be-repaid		Create pull request

Development Powiązane commity

- Dostęp do informacji o zmianach w kodzie źródłowym

POL-14: 49 unique commits

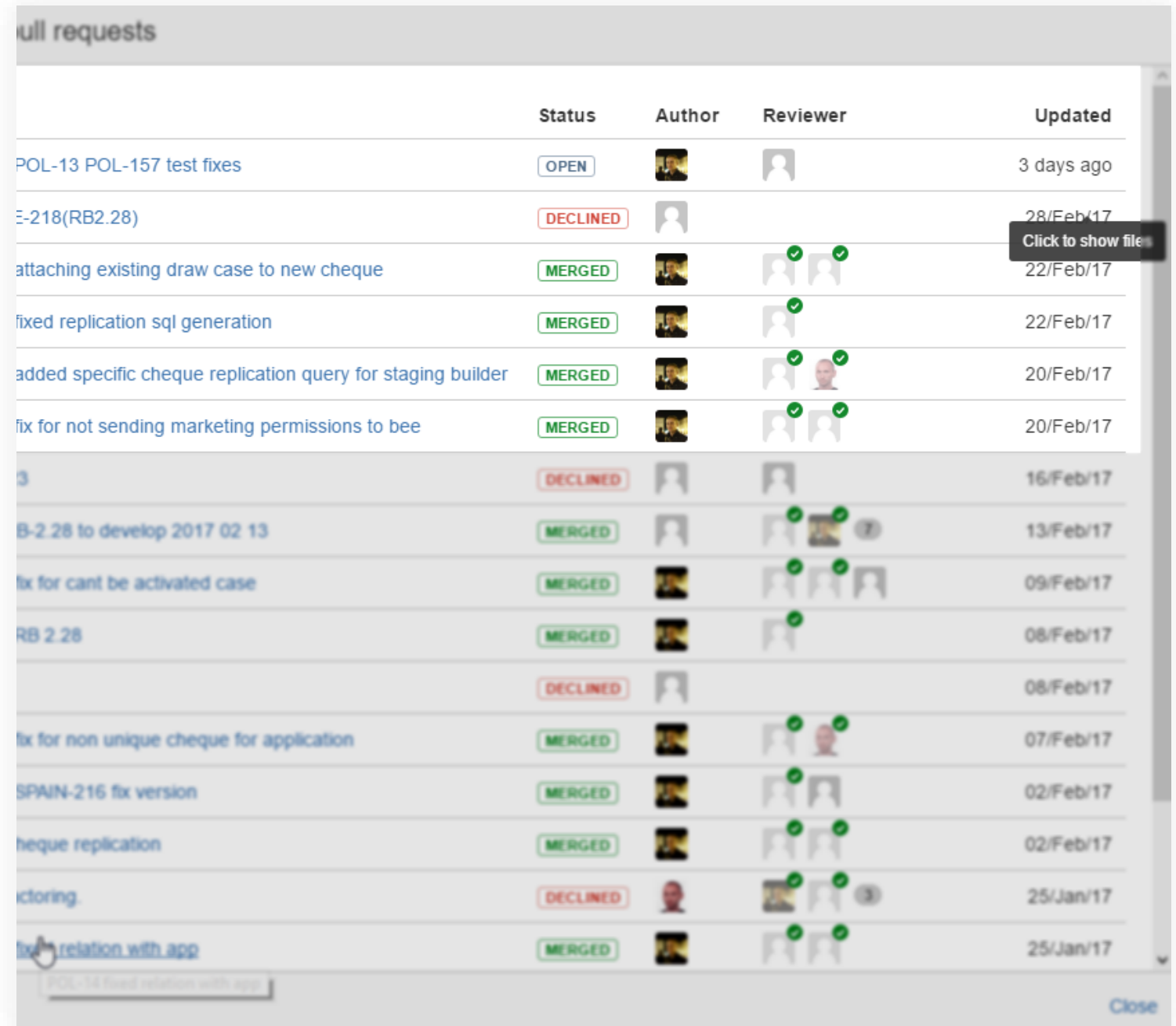
 **AIO Main** (Bitbucket) [Hide files](#)

Author	Commit	Message	Date	Files
	b32a8796037	POL-14 POL-13 POL-157 test fixes	24/Feb/17	7 files
<input type="button" value="MODIFIED"/>	admin/src/test/java/com/mcbfinance/aio/ws/sf/ChequeWSImplTest.java			
<input type="button" value="MODIFIED"/>	admin/src/test/java/com/mcbfinance/aio/ws/sf/CustomerWSImplTest.java			
<input type="button" value="MODIFIED"/>	admin/src/test/java/com/mcbfinance/aio/ws/sf/CustomersPortTypeTest.java			
<input type="button" value="MODIFIED"/>	admin/src/test/java/com/mcbfinance/aio/ws/sf/helper/ChequeHelperWSTest.java			
<input type="button" value="MODIFIED"/>	core/src/test/java/com/mcbfinance/aio/document/StreamServePIDocumentServiceTestManual.java			
See more files in AIO Main				
	882410d24cd <input type="button" value="M"/>	Merge pull request #619 in AIO/aio-main from POL-14_RB_2.28 to RB-2.28 * ...	22/Feb/17	7 files

Development Powiązane pull requesty

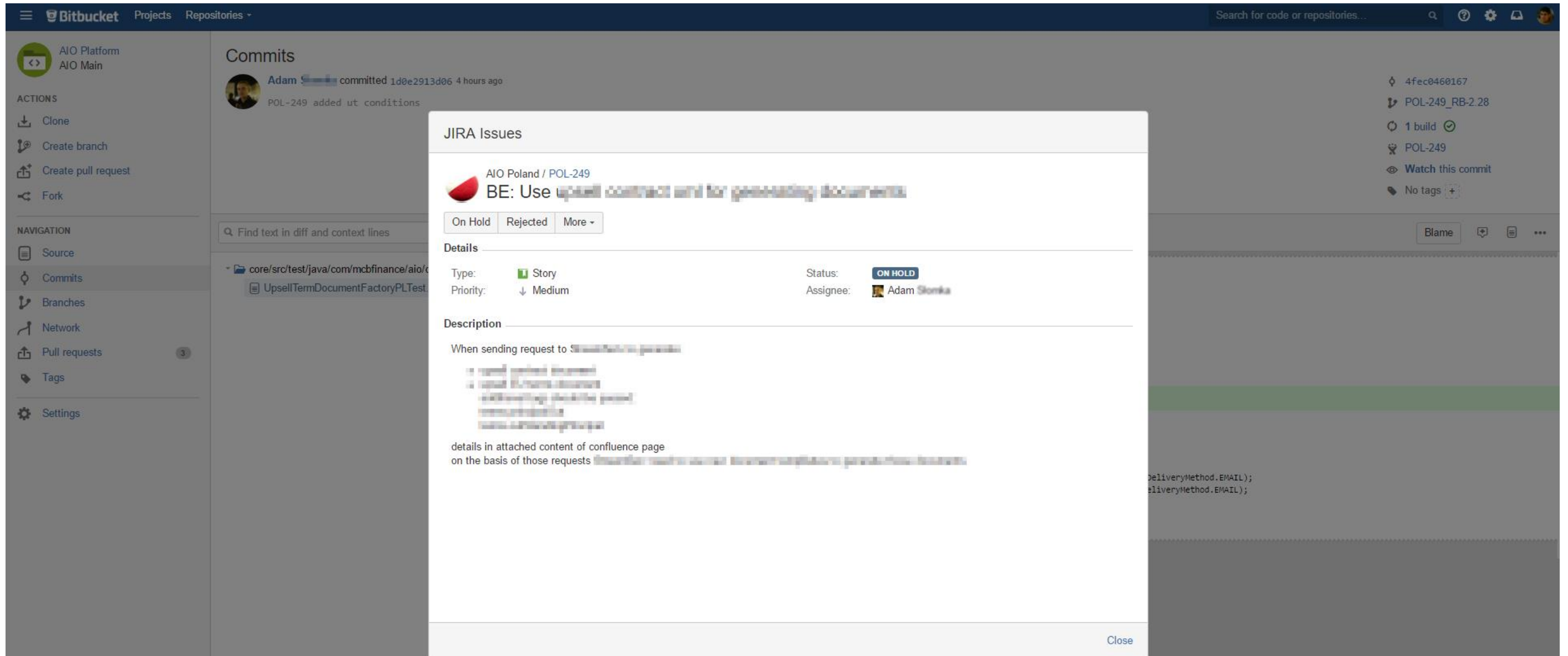
Dostęp do informacji o wszystkich pull requestach powiązanych ze zgłoszeniem wraz z ich:

- opisem
- statusem
- autorem
- zatwierdzającym
- aktualizacją



	Status	Author	Reviewer	Updated
POL-13 POL-157 test fixes	OPEN			3 days ago
E-218(RB2.28)	DECLINED			28/Feb/17 Click to show file
attaching existing draw case to new cheque	MERGED			22/Feb/17
fixed replication sql generation	MERGED			22/Feb/17
added specific cheque replication query for staging builder	MERGED			20/Feb/17
fix for not sending marketing permissions to bee	MERGED			20/Feb/17
3	DECLINED			16/Feb/17
B-2.28 to develop 2017 02 13	MERGED			13/Feb/17
fix for cant be activated case	MERGED			09/Feb/17
RB 2.28	MERGED			08/Feb/17
	DECLINED			08/Feb/17
fix for non unique cheque for application	MERGED			07/Feb/17
SPAIN-216 fix version	MERGED			02/Feb/17
cheque replication	MERGED			02/Feb/17
ctoring	DECLINED			25/Jan/17
fix relation with app	MERGED			25/Jan/17

Bitbucket Podgląd issue



The screenshot displays the Bitbucket web interface. On the left, a sidebar shows navigation options for 'AIO Platform' and 'AIO Main', including 'Clone', 'Create branch', 'Create pull request', 'Fork', 'Source', 'Commits', 'Branches', 'Network', 'Pull requests', 'Tags', and 'Settings'. The main area shows a commit by Adam, with a diff view of 'UpsellTermDocumentFactoryPLTest'. A 'JIRA Issues' modal is open, displaying details for issue 'AIO Poland / POL-249: BE: Use upsell contract url for generating documents'. The issue is marked 'ON HOLD' and assigned to Adam Slonka. The description includes a link to a Confluence page and a code snippet: `deliveryMethod.EMAIL);`. A 'Close' button is at the bottom right of the modal.

Bitbucket Projects Repositories

Search for code or repositories...

AIO Platform
AIO Main

ACTIONS

- Clone
- Create branch
- Create pull request
- Fork

NAVIGATION

- Source
- Commits
- Branches
- Network
- Pull requests
- Tags
- Settings

Commits

Adam committed 1d0e2913d06 4 hours ago
POL-249 added ut conditions

4fec0460167
POL-249_RB-2.28
1 build
POL-249
Watch this commit
No tags

Blame

JIRA Issues

AIO Poland / POL-249
BE: Use upsell contract url for generating documents

On Hold Rejected More -

Details

Type: Story
Priority: Medium
Status: ON HOLD
Assignee: Adam Slonka

Description

When sending request to `UpsellTermDocumentFactoryPLTest`

```
UpsellTermDocumentFactoryPLTest
```

details in attached content of confluence page
on the basis of those requests `UpsellTermDocumentFactoryPLTest`

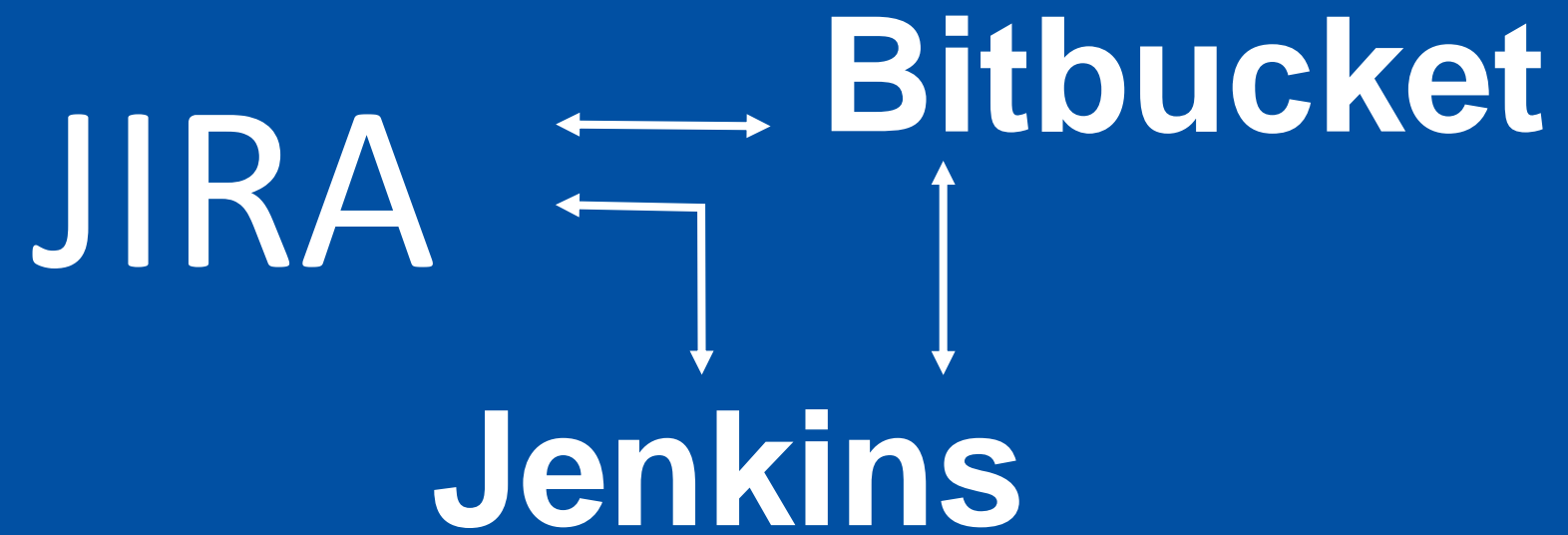
Close

Integracja z Bitbucket

Korzyści



- Najważniejsze informacje dostępne w panelu Development
- Pełna możliwość śledzenia zmian w kodzie źródłowym od backlogu do release'u
- Możliwość dodania automatycznych tranzycji w workflow
- Automatyczne linkowanie jira issue z bitbucket dzięki zastosowaniu hook'a (merge and push check)
- Podgląd JIRA Issue z poziomu bitbucket



- Informacje o buildzie powiązany ze zgłoszeniem w obszarze aktywności

Activity

All Comments Work Log History Activity Emails **CI Builds** Transitions

✔ AIO - UAT - Build #1072
Related Issues:
SPAIN-297


Started by user Dawid [redacted]
Ran Wednesday 1:34 PM | Duration 3m 16s

- Możliwość przejścia do Jenkins i wyświetlenia szczegółów

Summary

1. SPAIN-297 ES: Problem in communication with [redacted] (cherry picked [\(details\)](#))

Commit 79dae1bfffefee0fd628d243204e26100d6e480f8 by Dawid [redacted]
SPAIN-297 ES: Problem in communication with [redacted] (cherry picked
from commit 416d616)

 [redacted] PaymentProviderAllocatorServiceImpl.java

Integracja z Jenkinsem

Korzyści

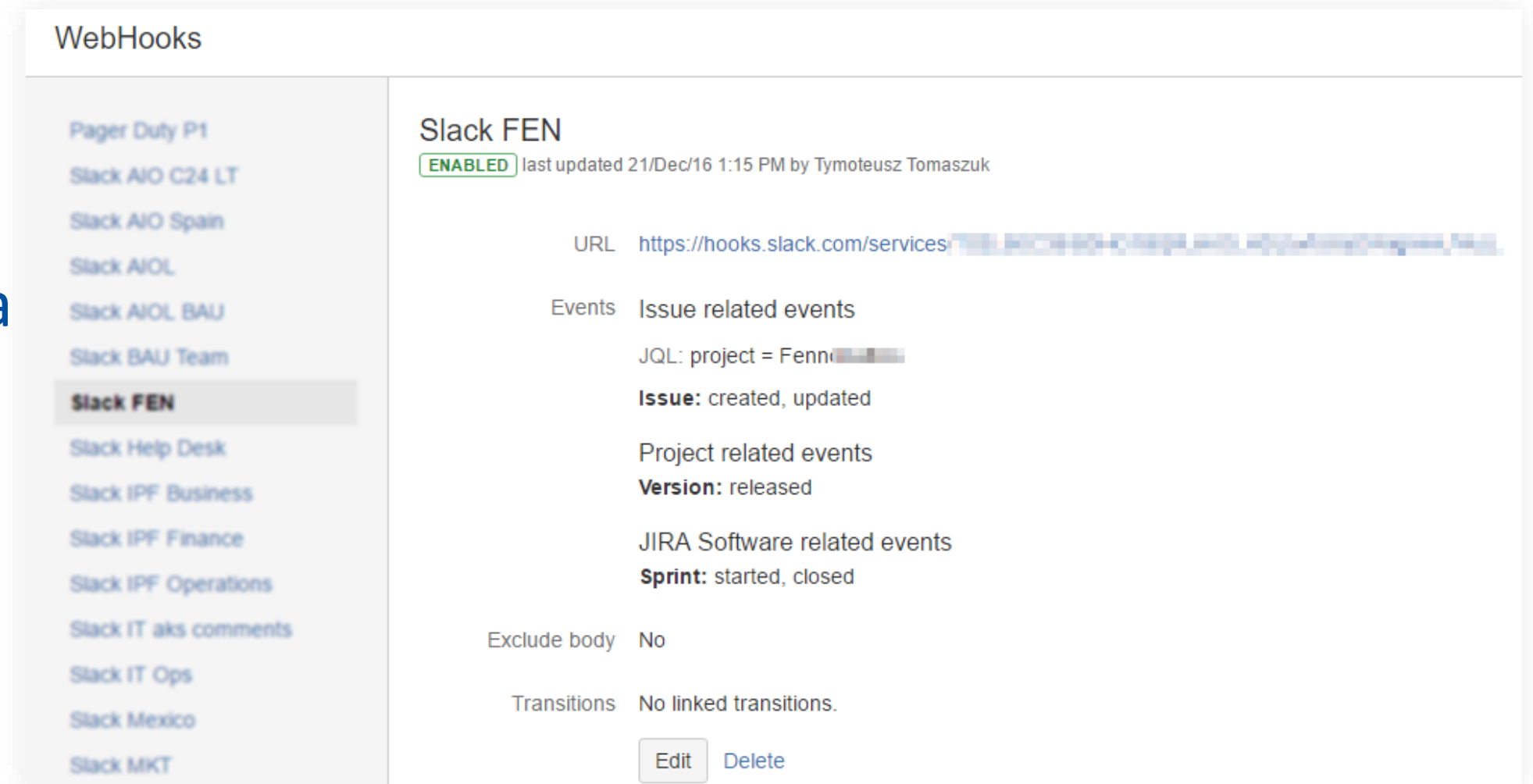
- Automatyczne raportowanie statusu builda do Bitbucketa
- Umożliwia podgląd statusu builda w JIRA
- Poprawia przepływ i przejrzystość informacji pomiędzy zespołami developerskimi
- Wpływa na poprawę i stabilność kodu dzięki testom jednostkowym

JIRA



Slack

- Konfiguracja poprzez WebHooka
- Możliwość zawężenia notyfikacji do danego filtra JQL lub zdarzeń



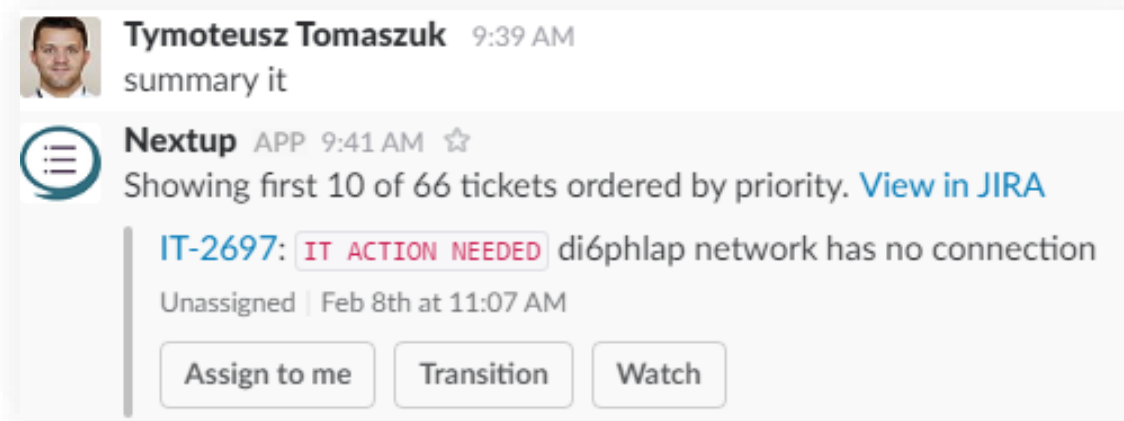
The screenshot shows the JIRA WebHooks configuration interface. On the left, a sidebar lists various WebHooks, with 'Slack FEN' selected and highlighted. The main area displays the configuration for 'Slack FEN', which is currently 'ENABLED' and was last updated on 21/Dec/16 at 1:15 PM by Tymoteusz Tomaszuk. The configuration includes the following details:

- URL:** <https://hooks.slack.com/services/...>
- Events:**
 - Issue related events
 - JQL: project = Fenn[redacted]
 - Issue:** created, updated
 - Project related events
 - Version:** released
 - JIRA Software related events
 - Sprint:** started, closed
- Exclude body:** No
- Transitions:** No linked transitions.

At the bottom of the configuration, there are 'Edit' and 'Delete' buttons.

Slack chat room

- Automatyczne notyfikowanie wybranego kanału w Slacku
- Wyświetlanie najważniejszych informacji o zgłoszeniu
- Tworzenie botów, które wspierają pracę

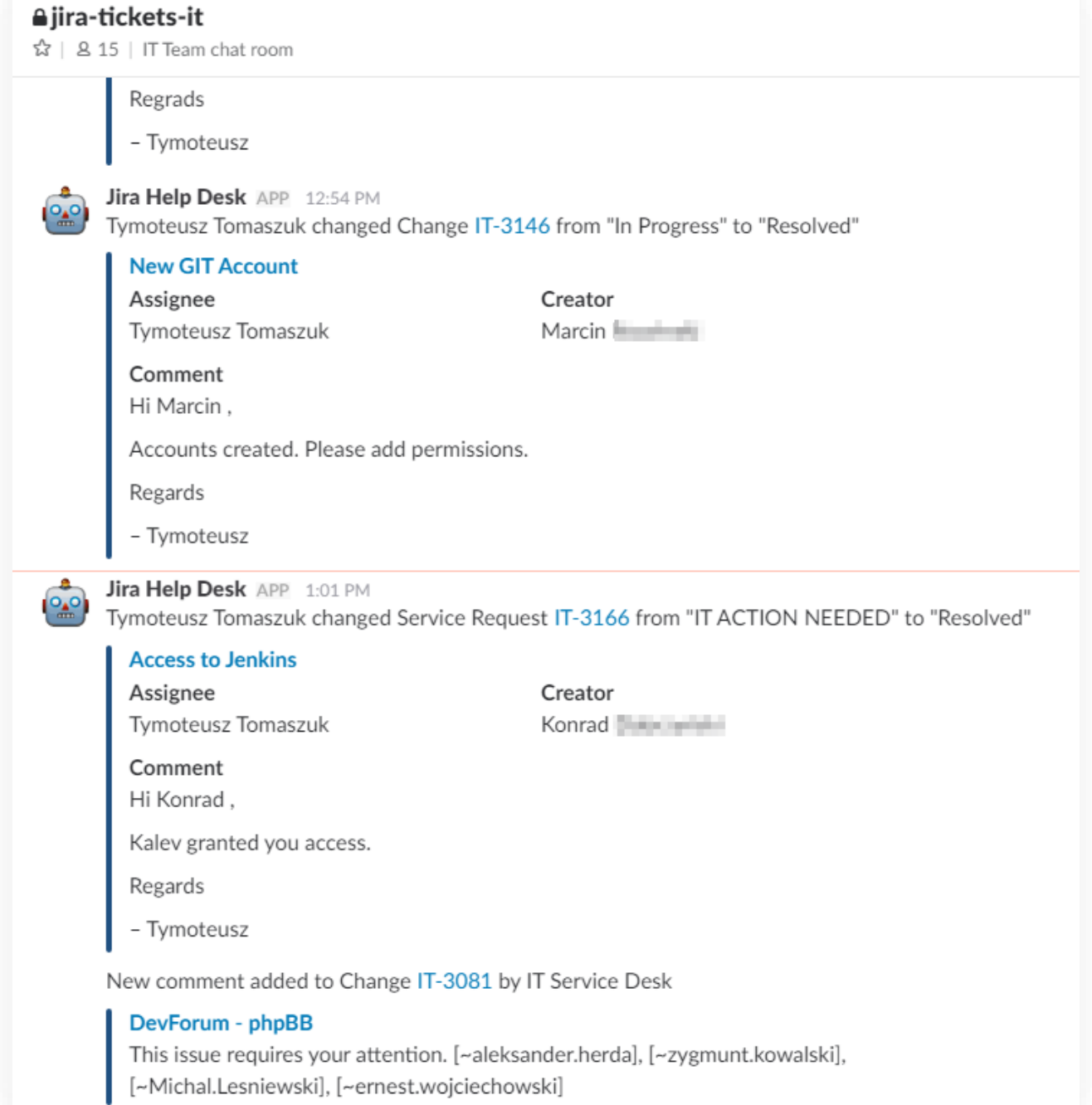


Tymoteusz Tomaszuk 9:39 AM
summary it

Nextup APP 9:41 AM ☆
Showing first 10 of 66 tickets ordered by priority. [View in JIRA](#)

IT-2697: **IT ACTION NEEDED** dióphlap network has no connection
Unassigned | Feb 8th at 11:07 AM

[Assign to me](#) [Transition](#) [Watch](#)



#jira-tickets-it
☆ | 👤 15 | IT Team chat room

Regrads
- Tymoteusz

Jira Help Desk APP 12:54 PM
Tymoteusz Tomaszuk changed Change [IT-3146](#) from "In Progress" to "Resolved"

New GIT Account
Assignee: Tymoteusz Tomaszuk
Creator: Marcin [redacted]

Comment
Hi Marcin ,
Accounts created. Please add permissions.
Regards
- Tymoteusz

Jira Help Desk APP 1:01 PM
Tymoteusz Tomaszuk changed Service Request [IT-3166](#) from "IT ACTION NEEDED" to "Resolved"

Access to Jenkins
Assignee: Tymoteusz Tomaszuk
Creator: Konrad [redacted]

Comment
Hi Konrad ,
Kalev granted you access.
Regards
- Tymoteusz

New comment added to Change [IT-3081](#) by IT Service Desk

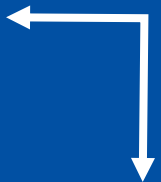
DevForum - phpBB
This issue requires your attention. [~aleksander.herda], [~zygmunt.kowalski], [~Michal.Lesniewski], [~ernest.wojciechowski]

Integracja ze Slackiem

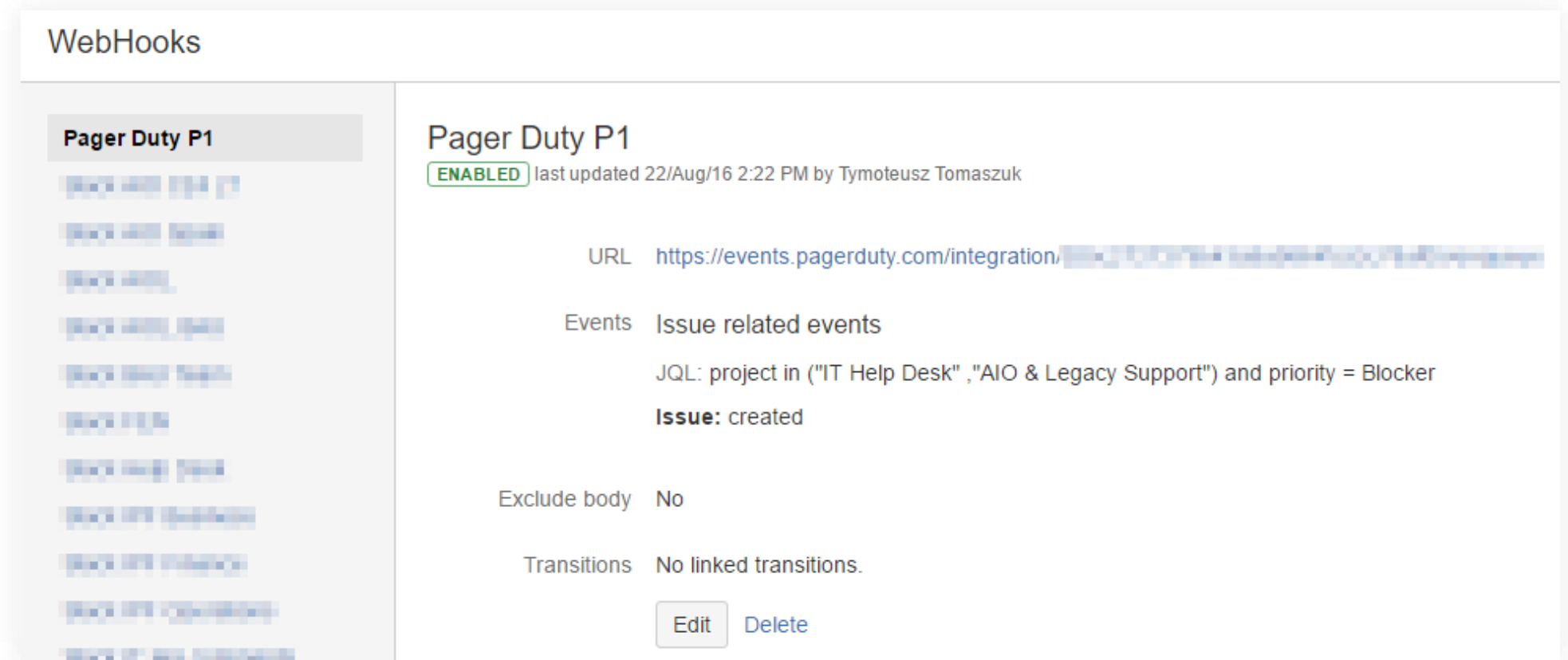
Korzyści



- Ograniczenie ilości maili z JIRA
- Dedykowane kanały dla danych projektów
- Bardziej efektywny kontakt z użytkownikiem

JIRA 
Pager Duty

- Prosta konfiguracja poprzez WebHooka
- Uruchamianie procedury eskalacyjnej dla wybranych zdarzeń



The screenshot shows the JIRA WebHooks configuration interface. On the left, a sidebar lists several WebHooks, with 'Pager Duty P1' selected. The main area displays the configuration for 'Pager Duty P1', which is currently 'ENABLED' and was last updated on 22/Aug/16 at 2:22 PM by Tymoteusz Tomaszuk. The configuration includes the following details:

- URL:** <https://events.pagerduty.com/integration/...>
- Events:** Issue related events
- JQL:** project in ("IT Help Desk" ,"AIO & Legacy Support") and priority = Blocker
- Issue:** created
- Exclude body:** No
- Transitions:** No linked transitions.

At the bottom of the configuration area, there are 'Edit' and 'Delete' buttons.

Pager Duty Procedura

JIRA SD P1 Active

P1 Incident was raised in JIRA for IT or AIOL Project

Incidents Integrations Settings

Your open incidents: 0 triggered 0 acknowledged | All open incidents: 0 triggered 0 acknowledged

Open Triggered Acknowledged **Resolved** Any Status

Acknowledge Reassign Resolve

Status	Urgency	Name	Created	Service
Resolved	High	ES Customers does not receives SMS with PIN HIDE DETAILS	on Mar 2, 2017 at 2:54 PM #902	JIRA SD P1

CUSTOM DETAILS

priority	Blocker
description	Customers does not receives SMS with PIN number on the application process, this is happening since an hour ago
assignee	Aleksandr
status	NEW
issuetype	Incident

CLIENT
View in JIRA Service Desk

View Message

- W przypadku braku odpowiedzi na zgłoszenie eskalacja do kierownictwa

- Automatyczne uruchomienie procedury eskalacyjnej w momencie zajścia określonego zdarzenia

! Immediately after an incident is triggered

1 Notify: Michal, Kamil, Alejandro, Marcin, Ewa, Zygmunt

escalates after 2 hours

2 Notify: Aleksander, Pawel

escalates after 30 minutes

3 Notify: Pawel

Integracja z Pager Duty Korzyści



- Efektywna obsługa procesu „Major incidents”
- Szybsze dotarcie do agenta SD poprzez notyfikację mailową, SMS lub aktywne powiadomienie (push)
- Oszczędności zasobów, przejście z modelu zmianowego na „On Call”

Q & A



**Dziękuję
za uwagę**