

mBank

High performance. Delivered.

*Raz w roku wybierz się gdzieś, gdzie nigdy wcześniej nie byłeś.*

Migracja do Jira Service Desk.

  
accenture

Strategy | Digital | Technology | Operations

## Kilka słów o mnie

---

- Pracuję w Accenutre na stanowisku Associate Manager.
- Specjalizuję się w narzędziach Atlassiana.
- Accenture jest strategicznym partnerem mBanku, współpracujemy od 18 lat.
- W ramach pracy w mBanku wspieram platformę do zarządzania wiedzą, cyklem życia projektów i usług informatycznych opartą o narzędzia Atlassiana.
- Praca w mBanku i w Accenture daje mi możliwość pracy z nowoczesnymi technologiami, nowoczesnymi narzędziami przy wykorzystaniu zwinnych technik prowadzenia projektów.

## Doświadczenia którymi chciałem się podzielić

---

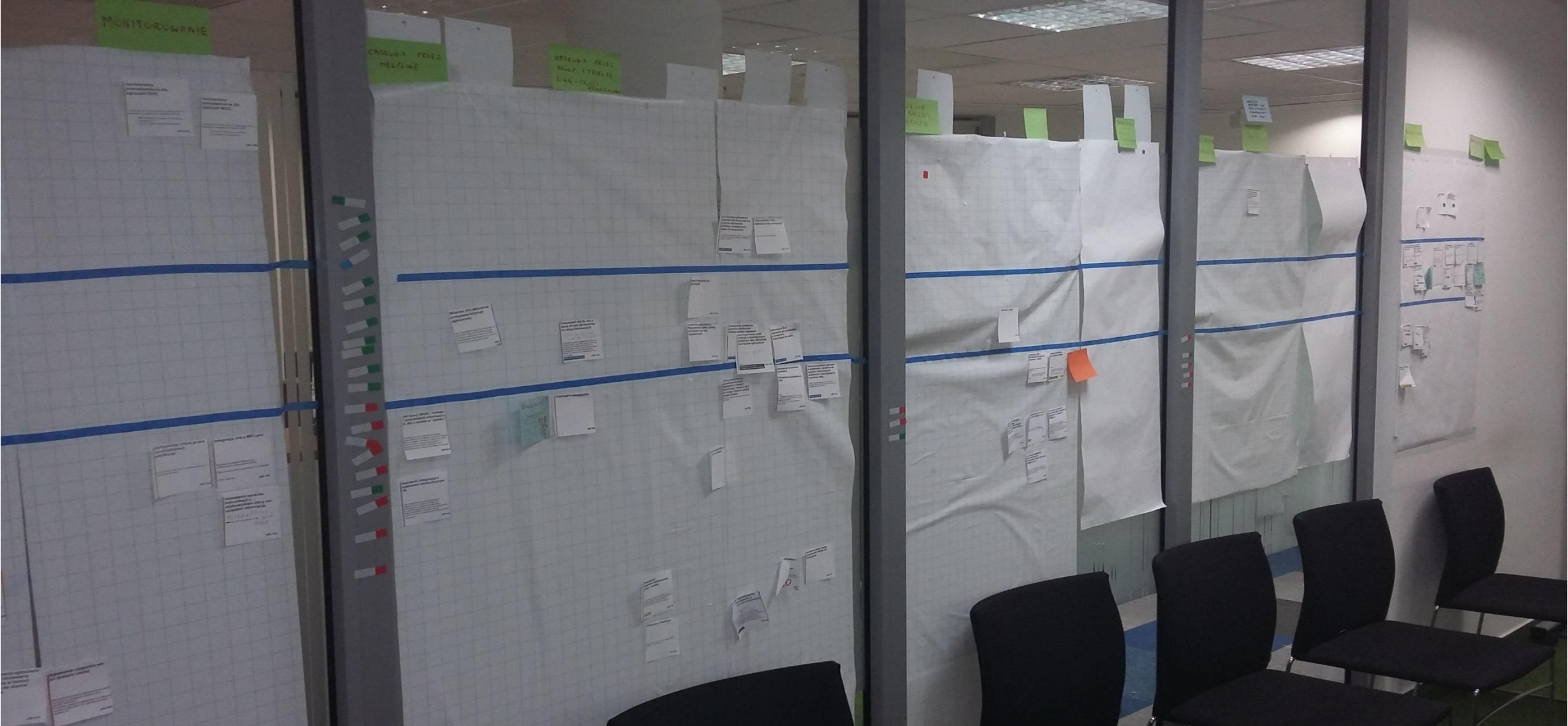
- Migracja HP Service Desk do JIRA Service Desk. (Duża ilość wymagań biznesowych odwzorowana w JIRA).
- Migracja zgłoszeń z HP Service Desk do JIRA.
- Rozszerzenie standardowych pluginów o wymagania biznesu na przykładzie Issue Templates.
- Możliwości integracji JIRA z innymi systemami na przykładzie integracji JIRA - Microsoft Dynamics AX 2009.

# Migracja HP Service Desk do JIRA Service Desk – wysokopoziomowo

---

- Po co?
  - wspólne narzędzie do obsługi zgłoszeń rozwijania projektów.
  - niższe koszty utrzymania
  - możliwość dalszego rozwoju narzędzia
- Jak?
  - Zespół 12 osób + dostawcy,
  - Zwinne metodyki zarządzania projektem:
    - Scrum: tygodniowe sprinty, dobrze ułożony, spriorytetyzowany i wyceniony Product Backlog, poranne daily
    - Kanban: głównie od poprawek bieżących błędów.
    - User Story Mapping: zespół projektowy wraz z interesariuszami miał możliwość określić, które wymagania są ważne, a które ważniejsze.

# Migracja HP Service Desk do JIRA Service Desk – User Story Mapping



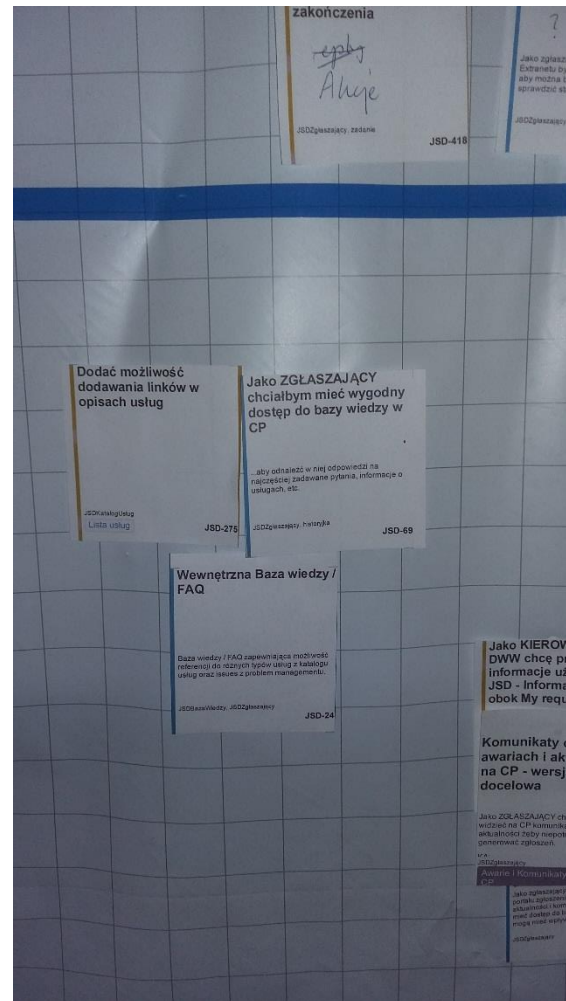
# Migracja HP Service Desk do JIRA Service Desk – wysokopoziomowo

---

- Zakres prac:
  - migracja zgłoszeń z HP Service Desk,
  - Implementacja Katalogu Usług,
  - Adresowanie wymagań biznesowych narzuconych przez rekomendacje oraz ułatwiających pracę,
  - Integracja z systemami zewnętrznymi,
  - Raportowanie
- Jak długo?
  - Nasza przestrzeń projektowa na Confluence powstała 15.09.2015
  - Na produkcji pilot pojawił się w maju 2016 (8 miesięcy).
  - 10.2016 GO Live całości. (5 miesięcy)

# Migracja HP Service Desk do JIRA Service Desk – pluginy wykorzystane do prowadzenia projektu

- Agile Cards – zadanie to karteczka, zespół projektowy umieszczał zadania na ścianie zależnie od pilności zadania względem innych funkcjonalności.



# Migracja HP Service Desk do JIRA Service Desk – pluginy wykorzystane do prowadzenia projektu

- Jira Agile

The screenshot displays the Jira Agile Backlog interface. At the top, there are quick filters for 'j7', 'not sys, not prod', 'RJ', 'KP', 'JW', 'AP', 'PP', 'OZ', 'KO', 'Promity', 'Nieprzydzielone', 'Bug', 'Pozostałe', and 'SLA'. Below these are navigation tabs: 'Katalog Usług', 'Perspektywa Zgl.', 'Perspektywa HL', 'Procesy', 'Raportowanie', 'Recently Updated', 'bez SP', and '... Show fewer'. The main area is divided into three columns: 'VERSIONS', 'EPICS', and a central sprint backlog. The 'VERSIONS' column lists 'All issues', 'MVP+3', 'MVP+2', 'MVP+1 (Jira 7)', 'R\_2016-11-30', 'R\_2016-12-07', and 'R\_2016-12-21'. The 'EPICS' column lists 'All issues', 'Katalog Usług', 'SLA', 'Szablony', 'Kapsch', 'Komunikacja z dostawcami', and 'Raporty'. The central sprint backlog is for 'Sprint 75 j7' (34 issues) from '16.03.2017 14:26' to '23.03.2017 14:26'. It shows a list of issues with their titles, versions, and assignees. The issues listed are: 'JSD-2673 Brak możliwości tworzenia zgłoszeń potomnych' (MVP+1 (Jira 7)), 'JSD-2639 Oficjalna komunikacja do interesariuszy o wyłączeniu' (MVP+1 (Jira 7)), 'JSD-2634 Konfiguracja usług biznesowych w KU COO' (MVP+1 (Jira 7)), and 'JSD-2539 Dostosowanie pluginów do JIRA 7 - Synchronizacja z' (MVP+1 (Jira 7)).



# Migracja HP Service Desk do JIRA Service Desk – pluginy wykorzystane do prowadzenia projektu

- Jira Agile

## Sprint 75 j7

QUICK FILTERS: j7 not sys, not prod RJ KP JW AP PP OZ KO Promity Nieprzy

Katalog Usług **Perspektywa Zgł.** Perspektywa HL Procesy Raportowanie Recently Updated t

To Do	In Progress	To Verification	Done
<p>J...-2639 Oficjalna komunikacja do</p>	<p>J...-2665 wprowadzenie zmian w kluczowej</p>	<p>J...-2673 Brak możliwości tworzenia</p>	<p>J...-2618 Błąd w logach user-</p>
<p>J...-2634 Konfiguracja usług biznesowych</p>	<p>J...-2672 Zablokowanie możliwości</p>		<p>J...-2684 Ciągłe rejestrują problemy</p>
<p>J...-2539 Dostosowanie pluginów do</p>	<p>J...-2679 Pulse Check DEI <b>Raporty</b></p>		<p>J...-2703 na test-jira.mbank.pl nie działa</p>

# Migracja zgłoszeń z HP Service Desk do JIRA



# Migracja zgłoszeń z HP Service Desk do JIRA

---

- Co ciekawego wykonaliśmy w tym strumieniu prac i czemu jest on wyjątkowy?
  - Określenie, które zgłoszenia można zamknąć w HPSD.
  - Zamknięcie zgłoszeń, które nie spełniły kryteriów migracji.
  - Zebranie zgłoszeń oraz ich metadanych do migracji z wykorzystaniem SAP Business Objects.
  - Przygotowanie arkusza w Excelu, który pozwoli na zaimportowanie danych.
  - Przygotowanie załączników na zasobie.
    - Nazwa folderu z załącznikami mapowała się na numer zgłoszenia
- Jira w mBanku jest systemem dostosowanym do potrzeb użytkowników, które w tym przypadku uniemożliwiły skorzystanie z pudełkowego importu.
- Rozwiązaniem okazał się plugin od Intenso wydevelopowany na potrzeb migracji.

# Migracja zgłoszeń z HP Service Desk do JIRA

---

- Plugin umożliwił import zgłoszeń w następujący sposób:
  - Załadowanie pliku do migracji
  - Parsowanie danych
  - Ustawianie flagi informującej, że zgłoszenie było importowane

```
issueInputParameters.addCustomFieldValue(cfImportFlag.getId(), "tak");
```

- Modyfikacje w opisach
- Zebranie dodatkowych danych w opisie:
  - termin rozwiązania
  - stare komentarze
- Do zaimportowanych zgłoszeń plugin umożliwił załadowanie załączników

# Rozszerzenie standardowych pluginów o wymagania biznesu na przykładzie Issue Templates.



# Rozszerzenie standardowych pluginów o wymagania biznesu na przykładzie Issue Templates

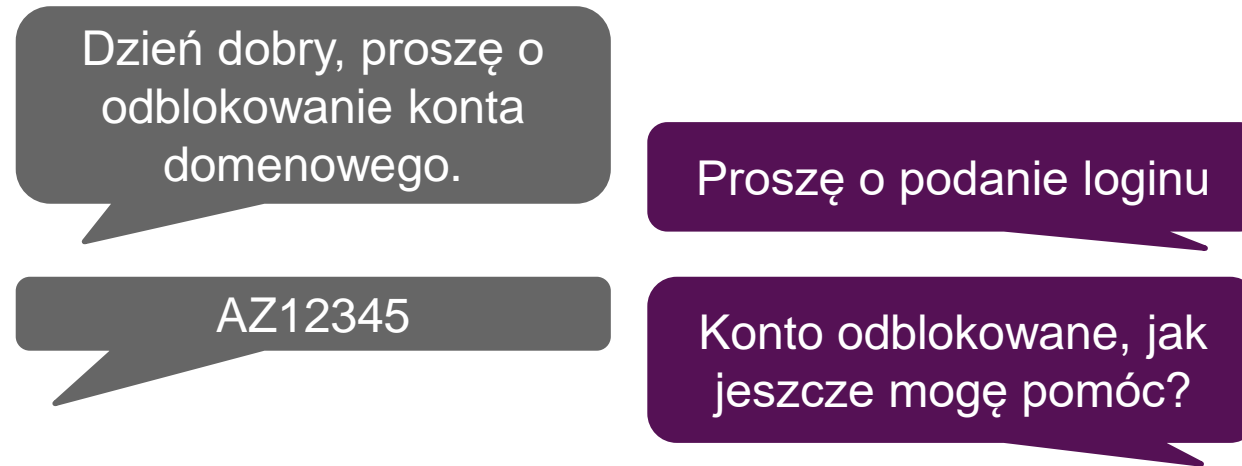
---

- Po co?
  - HelpLine obsługuje duże ilości zgłoszeń.
  - Duży wolumen rejestrowany i obsługiwanych zgłoszeń, sprawia że warto walczyć o maksymalne skrócenie czasu obsługi każdego zgłoszenia.

# Rozszerzenie standardowych pluginów o wymagania biznesu na przykładzie Issue Templates

---

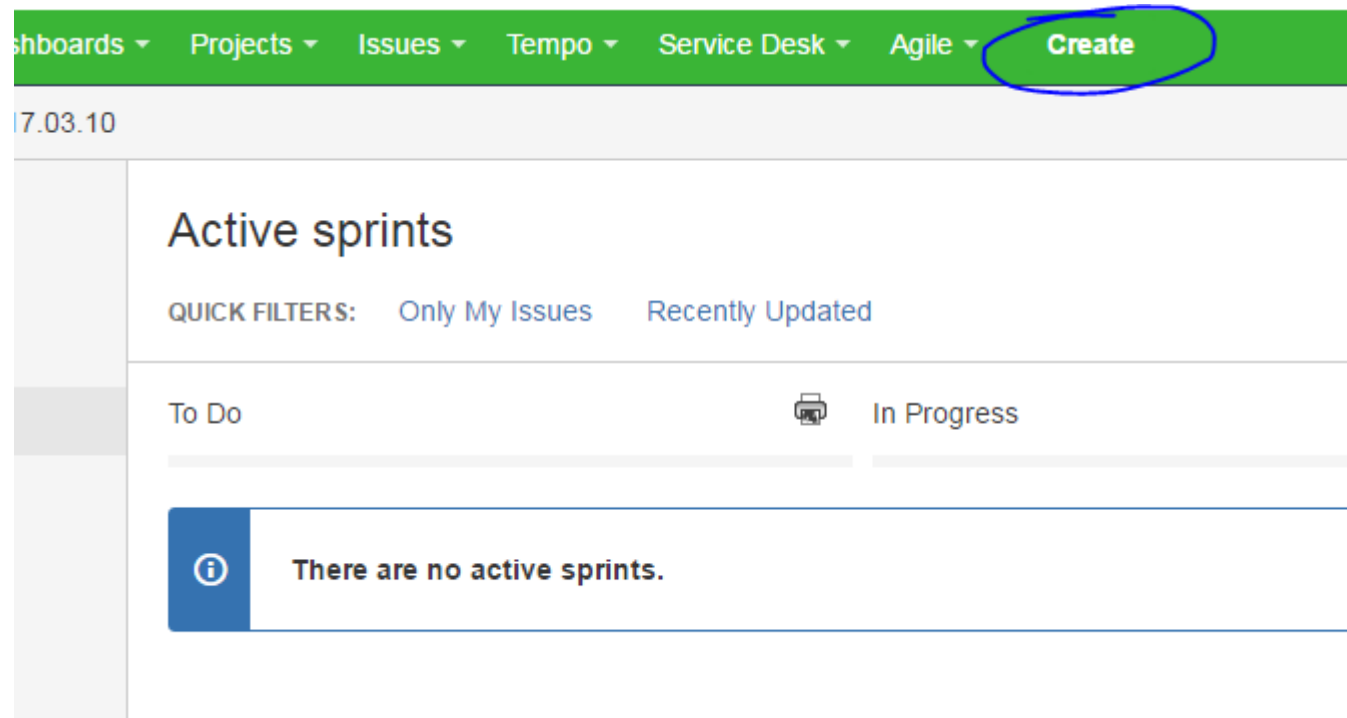
- Przykładowy scenariusz :



- Jaką optymalizację można wykonać na poziomie ewidencji zgłoszenia w JIRA?

# Rozszerzenie standardowych pluginów o wymagania biznesu na przykładzie Issue Templates

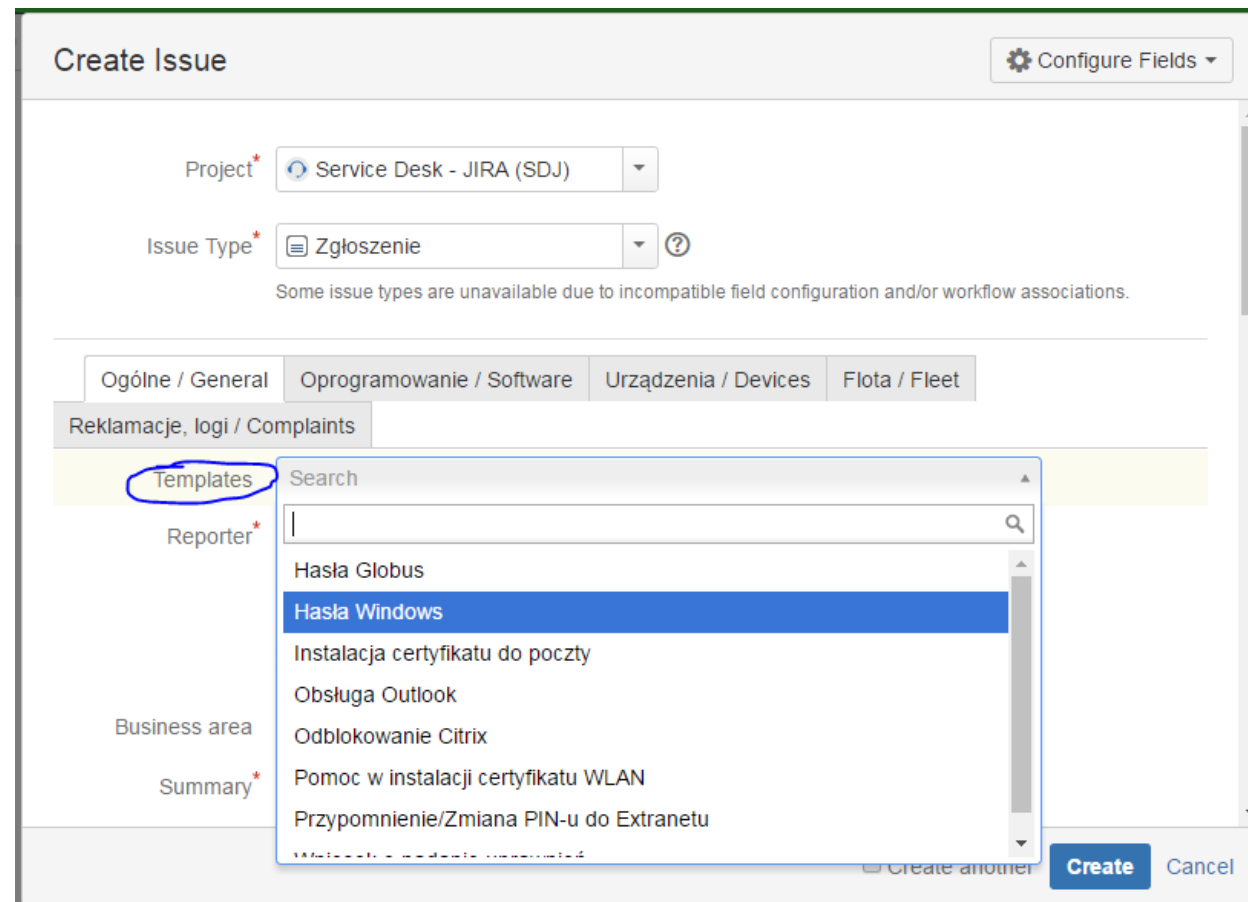
- My postanowiliśmy zastosować mechanizm pozwalający utworzyć i zamknąć zgłoszenie jednym przyciskiem Create & Close.
- Użytkownik z przyznaną licencją agenta Service Desk klika Create





# Rozszerzenie standardowych pluginów o wymagania biznesu na przykładzie Issue Templates

- Użytkownik wybiera wcześniej zdefiniowany szablon, który wypełni pożądane pola.



The screenshot shows the 'Create Issue' form in JIRA. The 'Project' field is set to 'Service Desk - JIRA (SDJ)' and the 'Issue Type' is 'Zgłoszenie'. Below the issue type, there is a note: 'Some issue types are unavailable due to incompatible field configuration and/or workflow associations.' The form has tabs for 'Ogólne / General', 'Oprogramowanie / Software', 'Urządzenia / Devices', and 'Flota / Fleet'. Under the 'Ogólne / General' tab, there is a sub-tab for 'Reklamacje, logi / Complaints'. The 'Reporter' field is highlighted in yellow, and the 'Templates' option is circled in blue. A dropdown menu is open, showing a search bar and a list of templates: 'Hasła Globus', 'Hasła Windows' (highlighted), 'Instalacja certyfikatu do poczty', 'Obsługa Outlook', 'Odblokowanie Citrix', 'Pomoc w instalacji certyfikatu WLAN', and 'Przypomnienie/Zmiana PIN-u do Extranetu'. At the bottom right, there are 'Create' and 'Cancel' buttons.

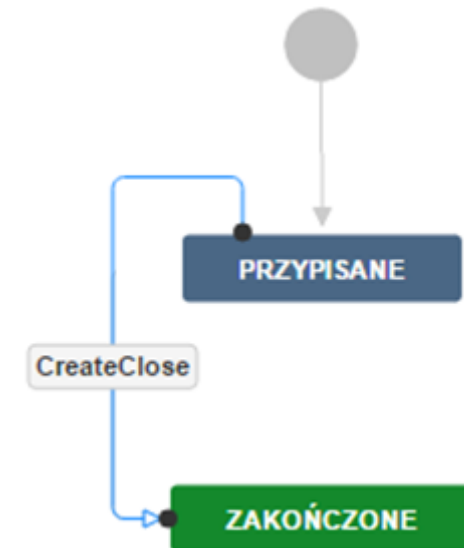
# Rozszerzenie standardowych pluginów o wymagania biznesu na przykładzie Issue Templates

- Pojawia się dodatkowy przycisk umożliwiający utworzenie i zamknięcie zadania.

The screenshot shows the 'Create Issue' form in JIRA. At the top, there is a 'Create Issue' header and a 'Configure Fields' button. The form includes fields for 'Project' (Service Desk - JIRA (SDJ)) and 'Issue Type' (Zgłoszenie). Below these, there is a note: 'Some issue types are unavailable due to incompatible field configuration and/or workflow associations.' The form is divided into tabs: 'Ogólne / General', 'Oprogramowanie / Software', 'Urządzenia / Devices', and 'Flota / Fleet'. The 'Reklamacje, logi / Complaints' tab is active. Under this tab, there is a 'Templates' dropdown menu with 'Hasła Windows' selected. The 'Reporter' field is filled with 'Palak, Piotr, (mBank/DAI)'. Below the reporter field, there are fields for 'Login', 'Adres / Address', and 'Telefon / Phone', all of which are redacted with black bars. The 'Business area' dropdown is set to 'mBank'. The 'Summary' field contains the text 'Odblokowanie konta w domenie'. At the bottom of the form, there are four buttons: 'Create another' (disabled), 'Create & Close' (highlighted with a blue circle), 'Create', and 'Cancel'.

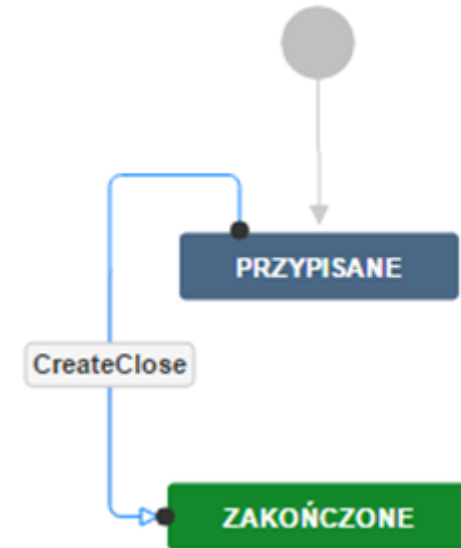
# Rozszerzenie standardowych pluginów o wymagania biznesu na przykładzie Issue Templates

- Nasz Work Flow zakłada, że utworzone zgłoszenie, będzie w statusie PRZYPISANE.
- Następnie zgłoszenie można zamknąć co spowoduje przejście do statusu ZAKOŃCZONE.
- Plugin umożliwił wykonanie dwóch tranzycji jednym kliknięciem.
- JAK?



# Rozszerzenie standardowych pluginów o wymagania biznesu na przykładzie Issue Templates

- Issue Templates przechwytuje event Create dzięki listener-owi w pluginie
- Sprawdzenie czy issue zostało utworzone z opcją Close
- Wykonanie przejścia zdefasowanego dla akcji w workflow jest to specjalne przejście CreateClose (Przypisane -> Zakończone)



# Rozszerzenie standardowych pluginów o wymagania biznesu na przykładzie Issue Templates

- Dodatkowo w tranzycji CreateClose w postfunkcji rzucamy Generic Event, który pozwala listener-om zareagować na wykonanie przejścia
- Rzucony Event może być dowolnie wykorzystany, w naszym przypadku powoduje zatrzymanie zegarków SLA
- W praktyce oznacza to, że czas między utworzeniem, a zamknięciem zgłoszenia wynosi ok 1 sekundy.

Field Configurations	User' permission.
Field Configuration Schemes	5. The <b>Resolution</b> of the issue will be set to <b>Rozwiązane</b> .
<b>ISSUE ATTRIBUTES</b>	6. <b>SDJ: Kopiowanie rozwiązania do komentarza</b>
Statuses	7. Add a comment to an issue if one is entered during a transition.
Resolutions	8. Update change history for an issue and store the issue in the database.
Priorities	9. Re-index an issue to keep indexes in sync with the database.
	10. Fire a <b>Create Close Event</b> event that can be processed by the listeners.

Możliwości integracji JIRA  
z innymi systemami na  
przykładzie integracji  
JIRA - Microsoft  
Dynamics AX 2009.



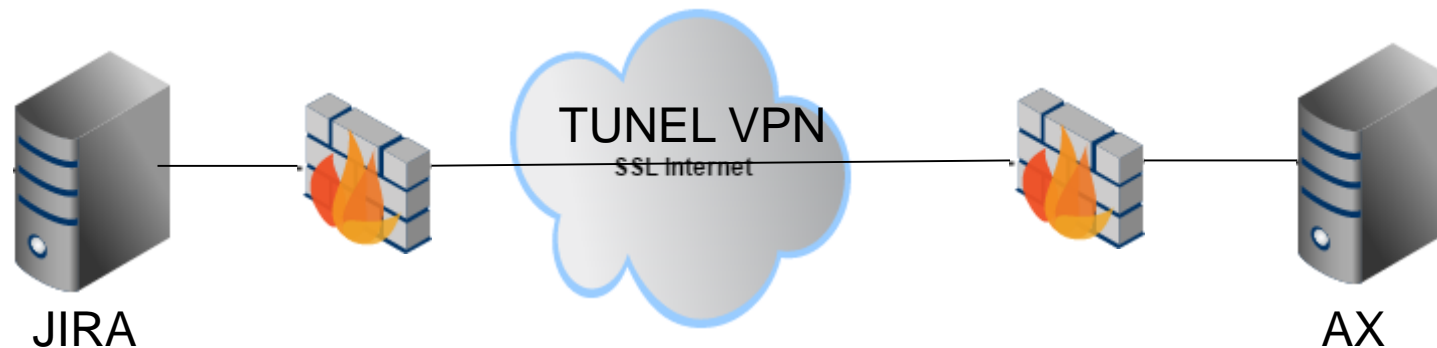
# Możliwości integracji JIRA z innymi systemami na przykładzie integracji JIRA - Microsoft Dynamics AX 2009.

---

- Po co?
  - mBank różne usługi outsourcuje, jedną z takich usług jest serwis drukarek.
- Jak?
  - W świecie Scrum-a wdrożenie integracji z systemem AX było jednym ze strumieni prac (Epic)
  - Zespół liczył 4 osoby od strony JIRY i 4 osoby od strony AX.
  - Od strony technicznej powstał plugin w Jira, który w określonej tranzycji wykonywał strzał RESTem

# Możliwości integracji JIRA z innymi systemami na przykładzie integracji JIRA - Microsoft Dynamics AX 2009.

- Po stronie AX: Webservice na IIS służy do komunikacji między AX i JIRA – odbiera i wysyła komunikaty JSON.
- Przy tworzeniu zlecenia parsuje kopertę i zapisuje rozszyte dane w tabeli przychodzących zleceń serwisowych.
- Dalszą częścią przetwarzania zajmuje się już AX.
  
- Przy wysyłaniu komunikatów do JIRA AX wywołuje webservice a on tworzy kopertę i strzela JSONem.
  
- Integracja:





# Możliwości integracji JIRA z innymi systemami na przykładzie integracji JIRA - Microsoft Dynamics AX 2009.

- Jak wygląda praca operacyjna:
  - Dedykowana grupa operatorów ma możliwość z poziomu zgłoszenia utworzyć subtask serwisowy

Service Desk - JIRA / SDJ-65388

## Problem z drukarką

Comment Assign **More** Ask the reporter Edit Close Close definitively Udostępnij dla Kapsch Admin

**Details**

Type: Zgłoszenie Status: **IN PROGRESS** (View Workflow)

Priority: Normal Resolution: Unresolved

Labels: None Security Level: Podstawowy (Podstawowy poziom)

Ogólne / General **Urządzenia / Devices**

Configuration item (CI): **ak5war211**

**Description**

Problem z drukarką

**Tempo**

01.03.2017 - 31.03.2017 Current Report Add Expense Log Work

Date Description

- **Nazwa:** ak5war211
- **Nr seryjny:** FCZ1753D0BX
- **Status:** w\_uzyciu
- **Model:** Brak danych
- **Asset Tag:** Brak danych
- **IPS:**

# Możliwości integracji JIRA z innymi systemami na przykładzie integracji JIRA - Microsoft Dynamics AX 2009.

- Upewniamy się, że dane są poprawne i klikamy wyślij:

Tworzenie zgłoszenia do Arcusa

**i** Wykonanie tej operacja spowoduje wysłanie zgłoszenia do dostawcy.

Podsumowanie

Opis

Nazwa urządzenia

SLA: 4  
Lokalizacja: Building: ~~W~~

Klasyfikacja  Brak tonera

**Wyślij** **Anuluj**

# Możliwości integracji JIRA z innymi systemami na przykładzie integracji JIRA - Microsoft Dynamics AX 2009.

- Zostaje utworzone nowe zgłoszenie serwisowe wraz z informacją czy po stronie AX zgłoszenie zostało odebrane
- Jeśli zgłoszenie nie zostało wysłane serwis automatycznie ponowi wysyłkę.

Service Desk - JIRA / SDJ-65388 Problem z drukarką / SDJ-65389

## Problem z drukarką

Comment Log Work More Rozwiązane Wstrzymaj wysyłanie Admin

**Wymagane ponowienie wysyłki komunikatu do dostawcy**

Dodatkowa informacja (Przyczyna problemu):	Cannot connect to Dynamics AX. Error: Connection with the Application Object Server could not be established.
Etap wysyłki:	Tworzenie incydentu
Sposób rozwiązania:	Brak rozwiązania - Błąd
Data i czas rejestracji problemu:	17/03/2017 15:42:17
Ilość prób ponownej wysyłki:	0

### Details

Type:	Serwis drukarki	Status:	<b>WYŚLANE</b> (View Workflow)
Priority:	Low	Resolution:	Unresolved
Labels:	None	Security Level:	Podstawowy (Podstawowy poziom uprawnień dla SD)
Configuration item (CI):	qwaw212		

### Description

Problem z drukarką

# Możliwości integracji JIRA z innymi systemami na przykładzie integracji JIRA - Microsoft Dynamics AX 2009.

---

- Od strony technicznej:
  - Mamy plugin, który składa komunikat i strzela RESTem do AX

```
String responseBody = restService.send(url, postData, MapUtil.createMap(  
    new SimpleEntry(PluginUtils.ISSUE_ID, subtaskId),  
    new SimpleEntry(PluginUtils.EMPTY_TONER, arcusIssue.getEmptyToner()),  
    new SimpleEntry(PluginUtils.COMPLAINT, arcusIssue.getComplaint()),  
    new SimpleEntry(PluginUtils.DELIVERY_TYPE, deliveryType),  
    new SimpleEntry(PluginUtils.TROUBLESOME_ISSUES_OBJECT, arcusIssue.getTroublesomeIssues())));  
return responseBody;
```

- Serwis również analizuje wynik odpowiedzi.
- Jeśli komunikacja nie zakończyła się powodzeniem odnotowuje próbę wysyłki komunikatu w dedykowanej tabelce na bazie danych.

```
//wystapil blad komunikacyjny  
if(!String.valueOf(httpStatusCode).startsWith("2")){  
    //wystapil blad  
    troublesomeIssuesService.addOrIncrement(troublesomeIssues, subtaskId, getReasonPhrase(response), Reason.STATUS_CODE_NOT_2XX,  
}
```

## Możliwości integracji JIRA z innymi systemami na przykładzie integracji JIRA - Microsoft Dynamics AX 2009.

---

- W oparciu o CRON wywołujemy serwis, który sprawdza czy tabelka z błędnymi wysyłkami jest pusta, jeśli są w niej komunikaty, których nie udało się wysłać to ponawiamy wysyłkę.

# Możliwości integracji JIRA z innymi systemami na przykładzie integracji JIRA - Microsoft Dynamics AX 2009.

- AX zmienia statusy w JIRA oraz dodaje komentarze korzystając z REST.

```
curl -D- -u UŻYTKOWNIK:HASŁO -X POST --data @postdata.json -H "Content-Type: application/json" https://jira/rest/api/2/issue/IDENTYFIKATOR_ZGŁOSZENIA/transitions?expand=transitions.fields
```

postdata.json:

```
{
  "update": {
    "comment": [
      {
        "add": {
          "body": "Zrealizowana wymiana"
        }
      }
    ]
  },
  "fields": {
    "customfield_10025": {"value": "Nierozwiązane - Brak rozwiązania"},
    "customfield_10024": "Wymieniliśmy drukarkę"
  },
  "transition": {
    "id": "51"
  }
}
```

# Podsumowanie

---

- Migracja HP Service Desk do JIRA Servie Desk. Uroki pracy w mBanku i Accenture.
- Migracja zgłoszeń z HP Service Desk do JIRA.
- Rozszerzenie standardowych pluginów o wymagania biznesu na przykładzie Issue Templates.
- Możliwości integracji JIRA z innymi systemami na przykładzie integracji JIRA - Microsoft Dynamics AX 2009.

Pytania, uwagi?





Dziękuję!

