

Создание запросов JIRA через email

Ситуация

Необходимо организовать регистрацию запросов JIRA через электронную почту. Сценарий следующий:

1. Пользователь отправляет на адрес helpdesk@domain.ru электронное письмо с темой и содержанием.
2. JIRA обрабатывает почтовый ящик helpdesk@domain.ru и на основании электронных писем создает в нужном проекте нужного типа запросы.
3. Далее специалисты работают с запросами непосредственно в JIRA.

Настройка системы JIRA

1. В разделе "Администрирование\Почтовые сервера" создаем новый POP3 сервер для получения почты от пользователей:

Обновить POP / IMAP почтовый сервер

На этой странице вы можете обновить POP / IMAP сервер для получения почты в JIRA.

Имя:	<input type="text" value="mail.teamlead.ru"/>	<small>Имя этого сервера внутри JIRA.</small>
Описание:	<input type="text" value="Для сбора почты с ящика jira@teamlead.ru"/>	
Имя хоста:	<input type="text" value="mail.teamlead.ru"/>	<small>Имя хоста вашего POP / IMAP сервера.</small>
Имя пользователя:	<input type="text" value="jira@teamlead.ru"/>	<small>Имя пользователя используемое для аутентификации вашей POP / IMAP учетной записи.</small>
Пароль:	<input type="password" value="*****"/>	<small>Пароль для вашей POP / IMAP учетной записи.</small>

2. В разделе "Администрирование\Сервисы" создаем обработчик/сервис типа "Обработчик создания или комментирования запросов":

Служба Редактирования: Create Issue/Comment Service for - Test

Инструкции:
Введите текстовые значения для свойств службы ниже. Все пустые поля будут установлены в НОЛЬ в инициализации Службы.

Обработчик:	<input type="text" value="Обработчик создания или комментирования запросов"/>	
Параметры обработчика:	<input type="text" value="project=TEST, issuetype=1, bulk=forward, repc"/>	
Форвард почты:	<input type="text" value="anton@teamlead.ru"/>	
Использовать SSL:	<input type="text" value="Не использовать SSL"/>	
Сервер:	<input type="text" value="mail.teamlead.ru"/>	
Порт:	<input type="text" value="25"/>	<small>Порт для подключения. Оставьте пустым по умолчанию.</small>

Вы также можете изменять период задержки этой службы. Заметьте, что если вы изменяете задержку, служба будет перезапущена.

Задержка:	<input type="text" value="1"/>	<small>Задержка - в минутах</small>
-----------	--------------------------------	-------------------------------------

3. В обработчике определяем следующие параметры:

Параметр	Пример	Описание
project	TEST	Ключ проекта, в котором должны создаваться запросы из писем, обрабатываемые этим обработчиком.
issuetype	1	Тип запроса: <ul style="list-style-type: none">• Bug: issuetype=1• New Feature: issuetype=2• Task: issuetype=3• Improvement: issuetype=4• Sub-task: issuetype=5
bulk	forward	Параметр сообщает системе, что делать с письмами которые не проходят валидацию, а так же с автоматически сгенерированными сообщениями: <ul style="list-style-type: none">• <i>ignore</i> --- ничего не делать• <i>forward</i> --- пересылать письмо администратору, указанному в поле "Форвард почты"• <i>delete</i> --- удалять письмо (не рекомендуется)
reporterusername	anton	Имя пользователя (из справочника пользователей), от имени которого будут создаваться запросы. Не обязательно, если в глобальных настройках отключена обязательность наличия автора запроса. <div style="border: 1px solid #ffc107; padding: 10px; margin-top: 10px;"><p> Внимание!</p><p>Если JIRA не найдет адреса, с которого пришло письмо, она создаст запрос без автора. Но для этого в схеме безопасности проекта должно быть разрешено создание запросов анонимным пользователям.</p><p>Если создание запросов без автора запрещено глобальными настройками системы - можно создать псевдо-пользователя и указать его в этом параметре. Тогда все запросы будут создаваться от его имени.</p></div>
catchemail	projectA@domain.ru	Параметр сообщающий системе, что нужно обрабатывать письма отправленные только на определенный email. Все другие письма будут игнорироваться. Это актуально, если у вашего почтового ящика есть несколько алиасов и на другие алиасы так же поступает почта, которую JIRA не должна обрабатывать.

Подробнее о настройке тут:

- <http://confluence.atlassian.com/display/JIRA/Creating+Issues+and+Comments+from+Email>
- <http://www.customware.net/repository/pages/viewpage.action?pagelD=1724>

Пример

Далее пользователь создает письмо с темой и содержанием и отправляет его на определенный адрес, который отслеживает JIRA. Получается вот такой запрос:



тест TEST-9

Нашли ошибку в системе тема письма

[✎ Редактировать](#) [Назначить](#) [Комментарий](#) [Другие действия](#) [Взять в работу](#) [Решение запроса](#)

Детали запроса

Тип: **Ошибка**
Приоритет: **Средний**
Продукт: Нет
Компоненты: Нет

Статус: **Открыт**
Резолюция: **Нерешен**
В продуктах: **Нет**

Описание:
Нет доступа у пользователя А. **содержание письма**

[Created via e-mail received from: =?KOI8-R?B?4c7Uz84g68/Myс4=?= <kolinsant@gmail.com>]

Активности по запросу

[Все](#) [Комментарии](#) [Журнал работ](#) [История изменений](#) [Активность](#) [Переходы процесса](#)