

Автоматизация переходов workflow в JIRA по определенным событиям

Большим преимуществом использования JIRA для поддержки является то, что **можно постоянно отслеживать статус запроса** (в отличие от таких инструментов, как e-mail). Таким образом, всегда известно, от кого ждать ответа в текущий момент, и не возникает сомнения, когда запрос является закрытым.

Задача

Необходимо, чтобы JIRA изменяла статус запроса при определенном действии клиента (или специалиста поддержки):

- Клиент вносит изменения в запрос (например, вкладывает скриншот)
- Клиент комментирует запрос, не нажимая при этом кнопку перехода
- Клиент отправляет письмо на сервисный ящик, тем самым добавляя комментарий

Обычно, изменения и новые комментарии не инициируют workflow-переход.

Решение



- 7 января 2014 года вышел бесплатный плагин от разработчиков Atlassian [JIRA Automation Plugin](#), который полностью заменяет весь описываемый здесь функционал.
- Еще одна альтернатива - [Really Simple Escalation](#)

В JIRA можно настроить специальный [слушатель событий \(event listener\)](#), который будет запускать workflow-переход при наступлении определенного события. Данный тип слушателя называется AutoTransitionListener и является частью [JIRA Toolkit Plugin](#), который необходимо скачать и установить.

Пример

Далее будет рассмотрен пример, как сделать так, чтобы при внесении комментария автором осуществить workflow-переход на нужный этап. Создадим новый слушатель (listener) в соответствующем разделе Администрирования JIRA. В качестве названия укажем понятное название слушателя (например "Customer Commented"), в качестве класса - com.atlassian.jira.toolkit.listener.AutoTransitionListener.

Добавить Приемник

Добавить новый приемник, введя имя и класс ниже. Вы можете потом редактировать его для устновки свойств.

Имя:

Класс:

► Встроенные Приемники

После добавления, нажмем кнопку редактирования слушателя. Настройка слушателя сводится к заполнению следующих свойств:

Event ID

Action ID

Status

Project Key

Only do when current user is the Reporter?

Only do when current user is in (Multi-) User Picker custom field:

Only do when current user is the Assignee?

Only do when current user is the following?

- **Event ID** - идентификатор действия, на которое слушатель должен обрабатывать слушатель
- **Action ID** - идентификатор перехода, который должен осуществляться слушателем
- **Status** - статус, в котором должны обрабатываться запросы данным слушателем
- **Project Key** - ключ проекта, для которого должен обрабатывать слушатель
- **Only do when current user is the Reporter?** - осуществлять ли переход только тогда, когда текущий пользователь является Автором запроса
- **Only do when current user is the Assignee?** - осуществлять ли переход только тогда, когда текущий пользователь является Исполнителем запроса



Необходимые идентификаторы событий, переходов и пр. можно узнать из таблиц вверху страницы.

В указанном примере слушатель будет осуществлять переход 711 при событии 6 (комментирование запроса) запросов, находящихся в статусе 10026 (Ожидание ответа автора) в проекте SUPPORT только для Автора запроса.