

Комментируем запросы JIRA через email



Материал для: Администратора

- [Задача](#)
- [Решение](#)
 - [1. Настройка входящего сервера почты](#)
 - [2. Настройка сервиса обработки почтовых сообщений](#)
 - [3. Настройка формата уведомлений JIRA](#)
 - [4. Автоматическое отсечение цитируемого текста при ответе](#)

Задача

Довольно часто возникает ситуация, когда необходимо быстро ответить на комментарий в запросе, который только что пришел по email. Чтобы не терять время, переходя в запрос и оставляя комментарий в самой JIRA, можно настроить стандартный обработчик входящих писем таким образом, чтобы иметь возможность отвечать на сообщения JIRA, тем самым комментируя запросы.

Решение

Предложенное решение состоит из следующих этапов:

1. Настройка входящего сервера почты

В разделе "Администрирование\Почтовые сервера" создаем новый POP3 сервер для получения почты от пользователей. На скриншоте приведен пример настройки POP/IMAP сервера:

Обновить POP / IMAP почтовый сервер

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

Имя *

Имя этого сервера внутри JIRA.

Описание

Протокол.

Имя хоста *

Имя хоста вашего POP / IMAP сервера.

POP порт

Порт, используемый для получения почты из POP/IMAP аккаунта.

Таймаут

Время ожидания в миллисекундах - 0 или отрицательные значения указывают на бесконечные ожидания. Оставьте пустым, по умолчанию (10000 мс).

Имя пользователя *

Имя пользователя используемое для аутентификации вашей POP / IMAP учетной записи.

Пароль *

Пароль для вашей POP / IMAP учетной записи.

Test Connection

Изменить

Отмена

2. Настройка сервиса обработки почтовых сообщений

В разделе "Администрирование\Сервисы" необходимо создать новый Сервис. В качестве параметров необходимо указать:

- **'Name'** — имя, описывающее сервис, например "Create comment service".
- **'Class'** — выбрать из выпадающего списка соответствующий класс, либо ввести вручную `com.atlassian.jira.service.services.pop.PopService`.
- **'Delay'** — лучше оставить значение в 1 минуту.

После этого откроется экран настройки Сервиса.

Редактирование службы: Create comment service

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

Обработчик

Non Quoted Обработчик Комментариев

Параметры обработчика

project=SUPPORT, issuetype=1, createusers=

Форвард почты

info@teamlead.ru

Использовать SSL

Не использовать SSL

Сервер

jira@teamlead.ru

Порт

Порт для подключения. Оставьте пустым по умолчанию.

Задержка

1

Задержка - в минутах

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

Изменить

Отмена

- Обработчик - необходимо выбрать **Non Quoted Обработчик Комментариев**
- Параметры обработчика - указываются в строчку через запятую в виде:

```
project=SUPPORT, issuetype=1, createusers=false, ccassignee=false, bulk=forward, stripquotes=true
```

Подробную информацию по параметрам обработчика можно посмотреть [тут](#).

- Сервер - выбрать настроенный pop/imap сервер JIRA.

После того, как все настройки выполнены, нужно нажать кнопку **Изменить**.

3. Настройка формата уведомлений JIRA

Прежде всего, неплохо уведомить пользователей о том, что отныне они имеют возможность отвечать на письма JIRA. Для этого нужно внести изменения в шаблоны уведомлений.

Шаблоны уведомлений хранятся в папке `atlassian-jira\WEB-INF\classes\templates\email\`. Мы предлагаем внести изменение в файл `header.vm`, который включается во все остальные шаблоны. После объявления стилей (после тэга `</style>`) можно добавить свой текст, например:

```
</style>
<p>Feel free to reply on this message and attach files.</p>
```



Обратите внимание, что русские символы не будут корректно отображаться в письме. Если вы хотите использовать русские символы в уведомлениях, воспользуйтесь сайтом <http://www.rishida.net/tools/conversion/>. Используйте в файле `.vm` текст конвертированный в Hexadecimal NCRs или Decimal NCRs.

4. Автоматическое отсечение цитируемого текста при ответе

При получении письма, по умолчанию, все его тело становится комментарием. Это не совсем удобно, когда пользователь отвечает на письмо - цитируется вся история письма. Чтобы этого не происходило, нужно в параметре обработчика обязательно указать следующий параметр:

```
stripquotes=true
```

А в файле `atlassian-jira\WEB-INF\classes\outlook-email.translations` указать список фраз, после которых следует обрезать текст.



Можно сделать привязку к тексту подписи, используемой в вашей организации, например "С уважением,". Также в этот список можно добавить текст, который мы добавляли в уведомление "Feel free to reply on this message and attach files." В таком случае JIRA гарантировано будет обрезать текст предыдущих писем.