

Jira y Notificaciones, la pesadilla evitable con buenas prácticas y algo más



Raúl Pelaez | Atlassian Jira Expert & Founder de
SPEAKER Mr.Addon



Ariel Prado | Experto en Atlassian
FACILITADOR

ATLASSIAN
Experts

Sobre MrAddon...

En octubre nos unimos a TecnoFor!!

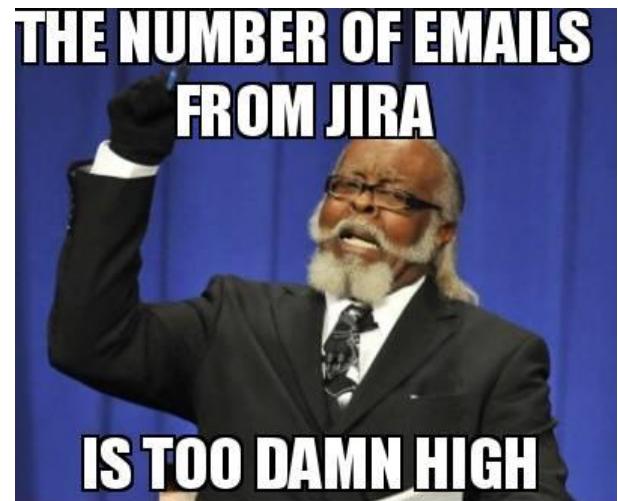
TecnoFor +



Introducción

Quizás hayas escuchado alguna vez esta frase:

“Jira envía demasiados emails”



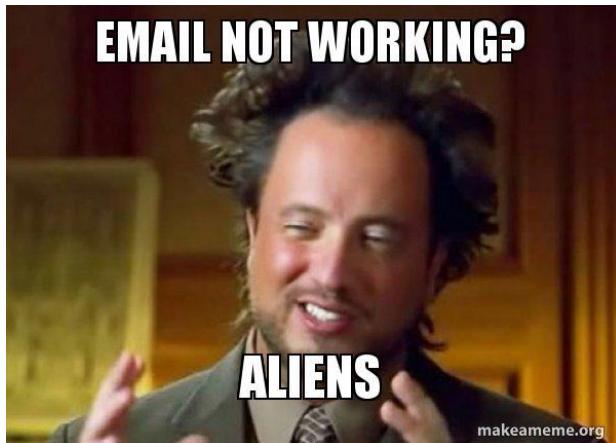
Hay memes muy graciosos al respecto!



Now you can ignore JIRA
notifications from your phone!

Basado en hechos reales...

La gente se suele quejar de que reciben muchos emails de Jira... PERO
¿Qué pasaría si dejan de recibir las notificaciones?

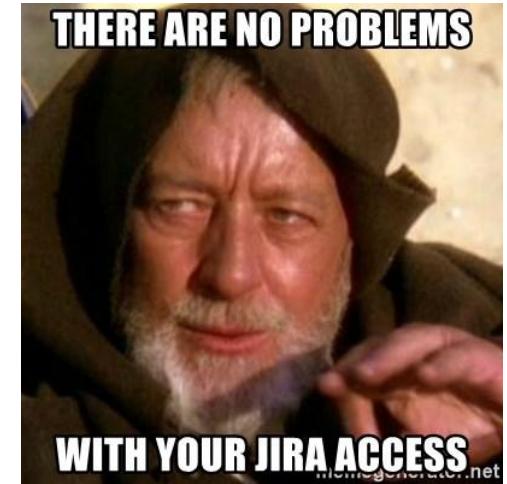


Basado en hechos reales... PARTE II

- Los emails son enviados (o eso indica Jira)... pero SPAMHAUS nos ha metido en la lista negra y la gente no recibe NADA... y peor todavía, los emails se han PERDIDO **para siempre** (no están en la cola de error de Jira).
- ¿Qué podemos hacer?
 - ...
 - Al dia siguiente, nos vuelven a meter en la lista SPAMHAUS
 - Peor todavía, nuestro DOMINIO está bajando puntos en los demás relays. RIESGO: El Dominio será percibido como inseguro **para siempre**



THERE ARE NO PROBLEMS



WITH YOUR JIRA ACCESS
http://www.jiraaccess.net

No es problema de Jira...

Es muy fácil caer en la tentación de decir:

“No es problema de Jira”

Porque los emails salen como “enviados”... aunque no llegan.

Pero este tipo de problemas requieren de una evaluación más en detalle:

¿El envío masivo de emails desde Jira es realmente la causa de que nos hayan metido en la lista negra de SPAMMERS?

- Por ejemplo, muchas veces es causado por un Antispam y Antivirus en nuestro SMTP o un SPX mal configurado, etc.
- Otras veces, usuarios de nuestra empresa han marcado los mails de Jira como SPAM y nuestro SMTP nos ha bloqueado a nosotros mismos.

¿Cómo podemos ayudar desde Jira?

- Tenemos un apartado en la Administración de Jira para hacer **pruebas de email y sacar trazas** del envío.
- Podemos **cambiar de SMTP** y usar otro distinto, pero CUIDADO, quizás tu otro SMTP requiera validación y si envía más de 20 emails por minuto te bloquea la cuenta...
- Podemos **consultar los logs** desde la propia aplicación si disponemos por ejemplo de Scriptrunner; Sinó podemos enviarlo a un Datadog o simplemente consultarlos desde el servidor.



Administration

Search Jira admin

[Applications](#)[Projects](#)[Issues](#)[Manage apps](#)[User management](#)[Latest upgrade report](#)[System](#)[ScriptRunner](#)[General configuration](#)[Find more admin tools](#)[Jira mobile app](#)

SYSTEM SUPPORT

[System info](#)[Instrumentation](#)[Monitoring](#)[Database monitoring](#)[Integrity checker](#)[Logging and profiling](#)[Scheduler details](#)

Outgoing mail ENABLED

If you're using Gmail and would like to see image attachments in your notifications, set up an image

SMTP Mail Server

The table below shows the SMTP mail server currently configured for Jira.

Name	Details	From:
Servidor SMTP		Prefix: Host: SMTP Port:



Administration

Search Jira admin

Applications Projects Issues Manage apps User management Latest upgrade report System ScriptRunner

General configuration

Find more admin tools

Jira mobile app

SYSTEM SUPPORT

System info

Instrumentation

Monitoring

Database monitoring

Integrity checker

Logging and profiling

Scheduler details

Troubleshooting and support tools

Audit log

Clustering

SECURITY

Project roles

Global permissions

Password Policy

User sessions

Authentication methods

Remember my login

Allowlist

Issue collectors

Send email

You can send a test email here.

To Subject Message Type

Body
This is a test message from JIRA.
Server: Servidor SMTP
SMTP Port: 25
Description:
From: jira@isidin.com
Host User Name: null

SMTP logging

Log SMTP-level details

Mail log

Log

X-JIRA-FingerPrint: b4377272efdf13432bc67fa2bfd535a1

Auto-Submitted: auto-generated

Precedence: bulk

This is a test message from JIRA.

Server: Servidor SMTP

SMTP Port: 25

Description:

From: jira@isidin.com

Host User Name: null

.

250 2.0.0 Ok: queued as 77F5320295

DEBUG SMTP: message successfully delivered to mail server

QUIT

Log of the events for sending mail.



Administration

Search Jira admin

Applications Projects Issues Manage apps User management Latest upgrade report System ScriptRunner

Browse

Console

Built-in Scripts

Jobs

Listeners

Fields

Behaviours

Workflows

Fragments

JQL Functions

REST Endpoints

Resources

Mail Handler

Script Editor

Settings



ScriptRunner

Browse • Console Built-in Scripts Jobs Listeners Fields Behaviours Workflows

View server log files

Shows the last N lines of application log files

Documentation & Tips

Log file

atlassian-jira-outgoing-mail.log



Name of the log file to view

Number of lines

10



Number of lines to display

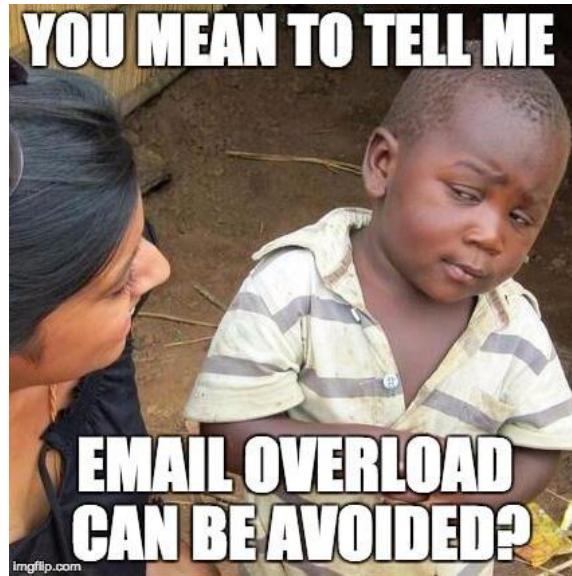
Run

Preview

Cancel

¿Cómo podemos ayudar desde Jira? PARTE II

“Tomar medidas para reducir el número de emails”



Modificar los Notification Schemes

Aligerar los Notifications Schemes es buena práctica, además suele estar todo concentrado en un solo esquema: el Default Notification Scheme, así que suele ser fácil.

- Notification Scheme funciona por EVENTOS, ejemplos:
 - Issue Created, Issue Updated, Issue Assigned,...
 - Work Logged on Issue, Generic Event,...
- Un buen entorno de Jira, excepto en casos excepcionales, solo alertará a los usuarios que están directamente involucrados en el Issue, como el Assignee, los Watchers y el Reporter.
- No olvidemos de informar (para proyectos restringidos) al campo multiusuario “CC”



Administration

Search Jira admin

[Applications](#)[Projects](#)[Issues](#)[Manage apps](#)[User management](#)[Latest upgrade report](#)[System](#)[ScriptRunner](#)

ISSUE TYPES

[Issue types](#)[Issue type schemes](#)[Sub-tasks](#)

WORKFLOWS

[Workflows](#)[Workflow schemes](#)

SCREENS

[Screens](#)[Screen schemes](#)[Issue type screen schemes](#)[PAGES](#)

Notification Schemes

The table below shows the notification schemes currently configured for this server

JiraSupport [SUAJ]!

Name	Projects
3.0 Team Notification Scheme	<ul style="list-style-type: none">• 3.0 Team
CONTENT	<ul style="list-style-type: none">• 3.0 Service Desk
CRM: Notification Scheme	
Default Notification Scheme	
<ul style="list-style-type: none">• (Digital) Mantenim• (SFE) Mantenimien• API	

Ejemplo de Notification Scheme

Además:

Recibir notificaciones "@" de los comentarios te mantendrá informado sobre la discusión.

Event	Description	Recipient
Issue updated	If an issue is changed or deleted	Current user, Current Assignee, All watchers
Issue assigned	If an issue is assigned to a new user	All watchers, Current user, Reporter, Current assignee
Issue commented	If anyone comments on the issue	All watchers, Current user, Reporter,
Work started on issue	If the assignee has started working on the issue	All watchers, Current user, Project lead, Current assignee
Work stopped on issue	If the assignee has stopped working on the issue	All watchers, Current user, Project lead, Current assignee

No utilice la funcionalidad Autowatch en Jira

Muchas veces te recomendarán no usar la funcionalidad “Autowatch” en Jira, pero hoy descubrirás que quizás no es tan malo :)

- En líneas generales lo mejor es desactivar “Autowatch”, pero eso tiene consecuencias en las notificaciones de **Slack**
- Existe un check a nivel global Admin de Jira para activar/desactivar el Autowatch por defecto
- También existe un check a nivel “perfil de Usuario” para activar/desactivar el Autowatch para los usuarios que lo requieran.



Administration

Search Jira admin

Applications Projects Issues Manage apps User management Latest upgrade report **System** ScriptRunner

General configuration

Find more admin tools

Jira mobile app

SYSTEM SUPPORT

System info

Instrumentation

Monitoring

Database monitoring

Integrity checker

Logging and profiling

Scheduler details

User Default Settings

Set the default values for user preferences. If the user has not specified a preference then the value will be the system default.

Name	Value
Default outgoing email format	html
Number of Issues displayed per Issue Navigator page	50
Default sharing for filters and dashboards	Private
Notify users of their own changes	No
Autowatch own issues	Yes

No Insight Objects found

No Insight objects found related to Raul Pelaez (System Administra

Preferences

Page Size: 50

Email Type: HTML

Language: English (United States) [Default]

Time Zone: Jira default (GMT+01:00) Madrid

My Changes: Do not notify me

Filter and Dashboard Unshared

Sharing:

Keyboard shortcuts: Enabled

Autowatch: Disabled

External links: Open in new tab

Assigned Open Issues per Project



JIRA



TEST JIRA

Groups

- administrators
- confluence-users
- Developers
- jira-administrators
- jira-servicedesk-users
- jira-software-users
- manager_approvers
- markbu_approvers
- site-admins
- system-administrators

Activity Stream

Update User Preferences

Page Size* 50

Number of Issues displayed per Issue Navigator page

Email Type HTML

Outgoing email format

Language

English (United States) [Default]

Additional language packs are available from Atlassian Translations.
Contact your administrator about installing additional language packs.

Time Zone Jira default

(GMT+01:00) Madrid

The time zone used when showing date time information.

My Changes Do not notify me

Whether to email notifications of any changes you make.

Sharing Unshared

Whether to share Filters & Dashboards by default.

Keyboard shortcuts Enabled

Whether all keyboard shortcuts will work.

Autowatch Disabled

Issues that you create or comment on will automatically be watched for future changes.

External links Open in new tab

Whether to open links to external websites in your current tab or a new one.

Update Cancel

Agrupar Notificaciones de emails

A partir de la versión Jira 8, las notificaciones de Jira se pueden procesar por lotes. Las notificaciones por correo electrónico por lotes significa que los cambios dentro del mismo período de diez minutos activarán un solo correo electrónico. Por lo tanto, si un usuario actualiza un campo de un Issue, luego agrega un comentario y luego agrega un archivo adjunto al mismo Issue dentro de un período de diez minutos, **solo se enviará un correo electrónico de notificación de Jira, en lugar de tres.**

La periodicidad es configurable.



Administration

Search Jira admin

[Applications](#)[Projects](#)[Issues](#)[Manage apps](#)[User management](#)[Latest upgrade report](#)[System](#)[ScriptRunner](#)[General configuration](#)[Find more admin tools](#)[Jira mobile app](#)[SYSTEM SUPPORT](#)[System info](#)[Instrumentation](#)[Monitoring](#)[Database monitoring](#)[Integrity checker](#)[Logging and profiling](#)[Scheduler details](#)[Troubleshooting and support tools](#)[Audit log](#)[Clustering](#)

Batching email notifications

By batching email notifications, you can reduce the number of emails you're getting when issues are being updated. Instead of sending updates that occurred in a single issue, including changes to any of the issue fields, comments, work logs, and attachments. [Learn more](#)

If you modified email templates, you'll need to reapply your changes, as batched notifications are based on different templates.

Batching email notifications

Disabled

Enabled

Receive notifications every

2 minutes



Save

¿Es culpa de una App?

Automation para Jira, Enterprise Mail Handler para Jira, así como una gran cantidad de otros complementos en el ecosistema de Atlassian se pueden configurar para enviar correos electrónicos.

Una buena manera de reconocer un correo electrónico de un complemento es que, por lo general, no se verá como un correo electrónico de Jira normal. Puede tener un formato diferente, incluir diferentes piezas de información o tener una nota que describa qué App lo envió.

Ejemplo: Emails generados con **Scriptrunner** tienen formato “Custom” total

¿Nos pasamos a Slack?

- Podremos configurar reglas para que Jira nos envíe notificaciones a los canales que les indiquemos
- Mensajes por Eventos:
 - Issue Created
 - Assignee updated
 - Issue Commented
 - Issue Transition to X
- Restricción por JQL
- Problema! El usuario que hace la integración debe antes añadirse a los grupos de Slack que va a integrar. Si el usuario de la integración sale del canal, la integración deja de funcionar...



Administration

Search Jira admin

[Applications](#) Projects Issues Manage apps User management Latest upgrade report System

Versions & licenses

Plan your upgrade

Application access

JIRA SOFTWARE

Jira Software configuration

JIRA SERVICE MANAGEMENT

Configuration

Email requests

Opsgenie integration

Confluence Cloud integration

INTEGRATIONS

Application links

DVCS accounts

Slack

Bamboo configuration

FishEye

Application Navigator

Slack integration

eDO ▾

Connection status **CONNECTED**User status **CONNECTED**You're accessing Slack as **Raul Pelaez (External)**. Remove access.

IAM (IAM) ▾



Select Slack channel ▾

Add

Project

Slack Workspace

Slack Channel

Accommodation Squad

→ eDO

#id:CU7SMFCN9

FOR ISSUES THAT MATCH THIS FILTER

Bug, Epic, Technical Story, DIM... ▾

Advanced

& Priority: All ▾

SEND A MESSAGE TO THE CHANNEL WHEN VERTBOSITY

OPTIONS

 Basic Extended Don't notify on restricted comments Issue created Assignee updated Someone leaves a comment Issue transitioned to: Status: All ▾

¿Nos pasamos a Slack? (Parte II)

- **Podremos decirles a los usuarios que pasen sus notificaciones personales a Slack!!** (Pero lamentablemente, no podemos configurarlo globalmente. Debe ser cada usuario desde su perfil)
- Las notificaciones que va a enviar estarán limitadas a:
 - En Jira
 - Cuando se actualiza una Issue donde estoy asignado
 - Cuando se actualiza una Issue donde soy Watcher
 - En Confluence
 - Cuando las páginas que he creado se han actualizado
 - Cuando las páginas que he creado tienen nuevos comentarios
 - Cuando las páginas que soy watcher se han actualizado
 - Cuando las páginas que soy watcher tienen nuevos comentarios

Jira Server o Datacenter



Slack personal notifications

This page allows you to receive some notifications via direct messages in your preferred workspace. You need to confirm access to your Slack account in that workspace.

Events

Choose the events you want to receive direct messages about.

- When issues that are assigned to me are updated
- When issues I'm watching are updated

Workspace

Choose a workspace where the direct messages will appear. If you can't find your workspace, check its status on the [Slack accounts page](#).

eDO 

Confluence Server o Datacenter



Confluence

Spaces

People

TechRadar

Calendars

eazyBI

Create

...

Search

Slack personal notifications

This page allows you to receive some notifications via direct messages in your preferred workspace. You need to [confirm access to your Slack account](#) in that workspace.

Events

Choose the events you want to receive direct messages about.

- When pages and posts I'm watching are updated
- When pages and posts I'm watching get new comments
- When pages and posts I created are updated
- When pages and posts I created get new comments

Workspace

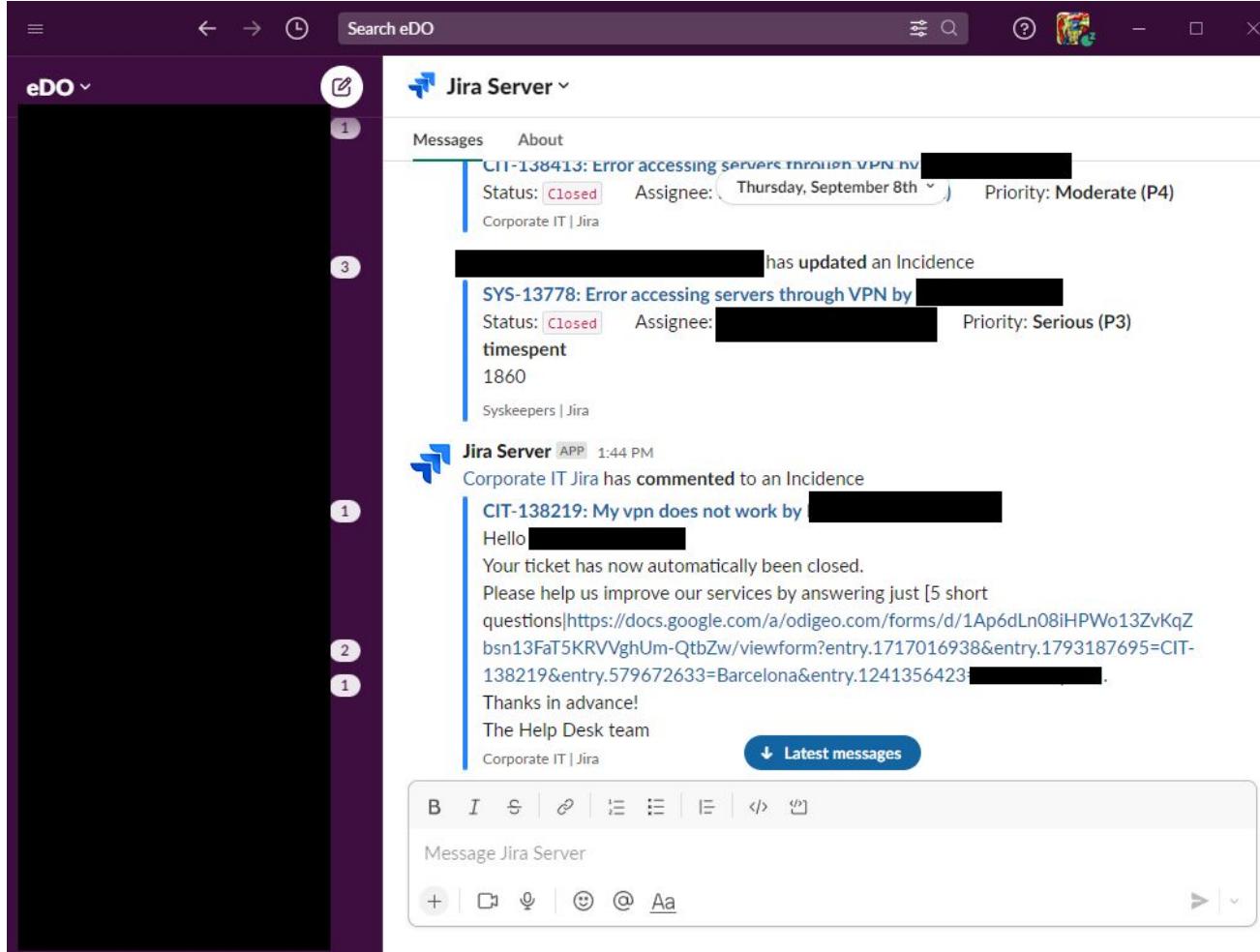
Choose a workspace where the direct messages will appear. If you can't find your workspace, check its status on the [Slack accounts page](#).

edo



¿Activar Autowatch? ¿Estamos locos?

Si, como has visto, si no activamos el Autowatch, los usuarios no serán notificados por Slack...



eDO

Confluence2Slack

Messages About

Confluence2Slack APP Tuesday, August 9th

[REDACTED] updated the page [REDACTED] Meeting : JIRA / Confluence upgrade + improvements in DevOps

Monday, August 29th

Confluence2Slack APP 8:44 AM

[REDACTED] updated the page Lodging Operations Team ***WIP*** in Lodging Operations Team Documentation

Friday, September 2nd

Confluence2Slack APP 1:34 PM

[REDACTED] updated the page Confluence in Monitoring

Wednesday, September 7th

Confluence2Slack APP 10:10 AM

[REDACTED] updated the page Confluence in Monitoring

B I S | O | E E E | E | </> |

Message Confluence2Slack

+ | □ | ♪ | ☺ | @ Aa

> | v

¿Qué más puedo hacer con Slack? Workflows...

Workflow Builder es una App de Adaptavist para conectar nuestro Slack con Jira.

Por ahora es gratis, y lleva mucho tiempo así!

Nos permite automatizar la creación de tickets desde Slack, por ejemplo, al poner un icono en un mensaje, o al apretar la acción de “+”, etc.



Workflow Builder

eDO

[Import](#)[Create](#)[Your Workflows](#) [Templates](#)**5 workflows**[Filter](#) Search

Name

Last edited

[Submit a Jira Request - CIT Incidence](#)

21 days ago by

...

[Submit a Jira ticket to SYSKEEPERS](#)

1 month ago by you

...

[Submit Request from reaction to Transformers](#)

5 months ago by

...

[Submit a JIRA Support Request ticket](#)

5 months ago by

...

[Submit a Jira Request - JIRA Support request \(unpublished\)](#)

5 months ago by

...

< PreviousSee more >



Submit a JIRA Support Request ticket

Published 5 months ago

Publish

...

[Workflow](#) [Activity](#) [Settings](#)

Starts from "Request Support" shortcut in # help-jira

Edit



Create Jira Issue

Edit



Send a message to Channel where workflow started

Edit

**Submit a JIRA Support Request ticket** WORKFLOW

Support Request

@Variable User, we've received your request. Here are the details:

Summary: Variable text

Description: Variable text

Link to the created issue: Variable text

Add Step



Submit a JIRA Sup

Workflow

Activity

Settings



Create Jira Issue



months ago

Publish

...

Slack user to prompt

Person who clicked "Request Support"



Message to the prompted user (optional)

Thanks for the request! Please provide the necessary details in the fields below, and be sure to select your name for the REPORTER field so whomever handles the request knows who to contact.



Insert a variable

Select the field(s) to prompt the user for

Summary X Description X Reporter X

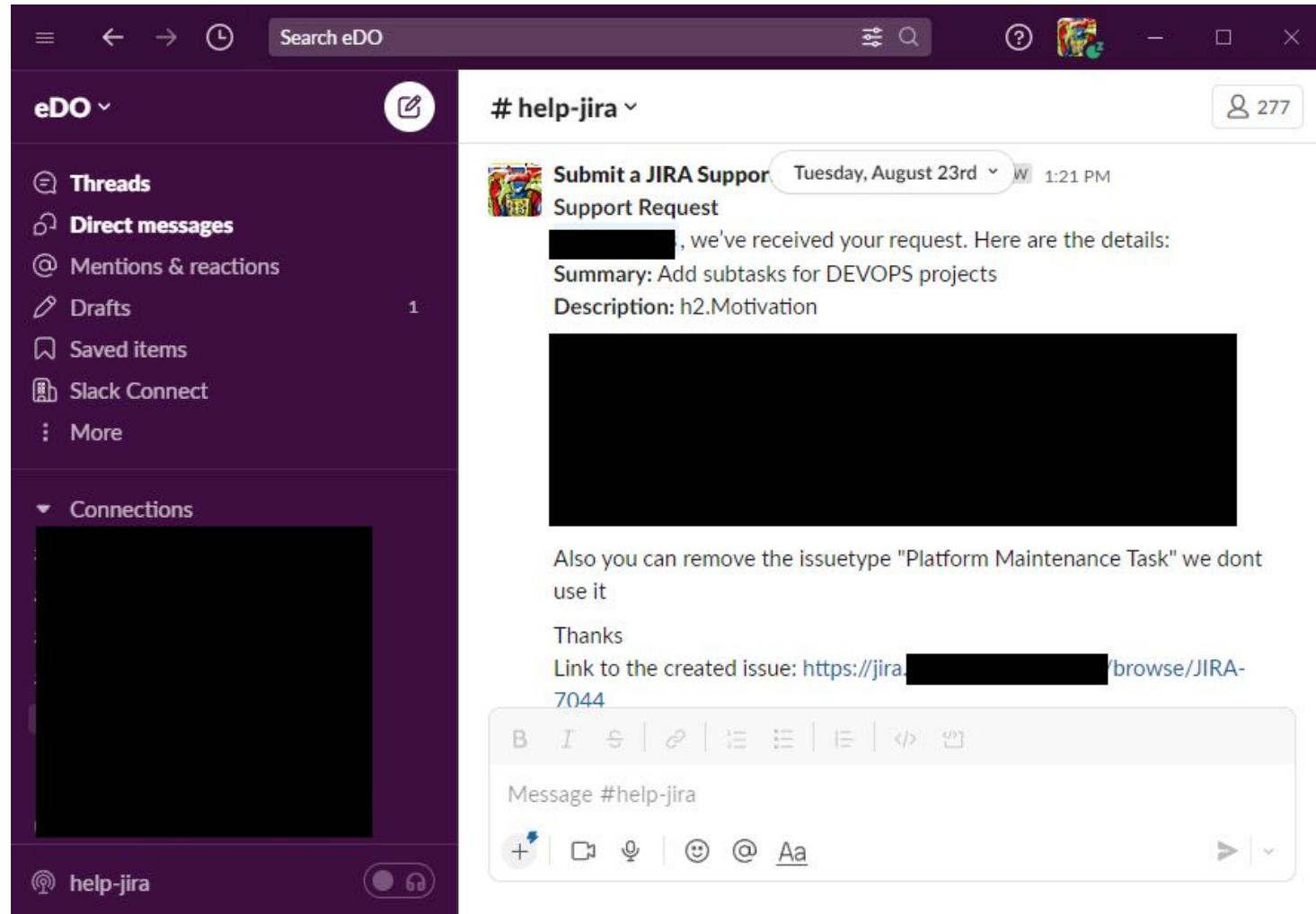
Responsible X Cost Center X Jira Category X

Summary (optional)

Remove

Cancel

Save



La Campanita!!

¿Conocías la existencia de la
“Campanita” en Confluence?

¿¿¿¿¿Por qué no existe
en Jira??????

The screenshot shows a sidebar titled "Notifications" from a Jira interface. The sidebar lists ten items, each with a timestamp of "3 days ago". The items are:

- A mention from a user on JIRA-7073.
- A comment from "Corporate IT Jira" on CIT-1384.
- Four new comments on CIT-138399: JIRA link...
- A mention from a user on IAM-120.
- Four new comments on CIT-138406: Can't co...
- Two new comments on CIT-138219: My vpn ...
- Four new comments on CIT-138413: Error acc...
- Two new comments on CIT-138407: I can not...
- Raul Pelaez (External) commented on JIRA...
- Seven new comments on SYS-13777: The VPN i...

La Campanita en Jira!!

Existe una App en el Marketplace llamada “Inbox for Jira” que nos añade la Campanita al fin en Jira (se de usuarios que han llorado cuando lo han visto de la emoción...)

**QUIRO LLORAR
DE LA EMOCION**





INBOX FOR JIRA

vers

All Starred Reminders



- logged work on DATAEXP-18 Time in Pod
2 d OPEN
Comment Vote Watch



- logged work on DATAEXP-17 Time out Pod
2 d OPEN
Comment Vote Watch



- logged work on EWOK-75 Time in POD
2 d OPEN
Comment Vote Watch



- logged work on EWOK-76 Time out POD
2 d OPEN
Comment Vote Watch



- updated JIRA-7035 Project Refunds changes
2 d OPEN
Comment Vote Watch



- updated JIRA-7037 Project Refund -
dashboards
2 d OPEN
Comment Vote Watch



- Marta Vargas updated JIRA-7072 [E11] Change the values in Cost

¿Usar Telegram en lugar de Slack?

Existe una App gratuita en el Marketplace llamada “Telegram Integration for Jira” que funciona superbien!

Desde los tickets podemos crear un canal de comunicación en Telegram donde todas las acciones y comentarios serán notificados e incorporados en el ticket.

¡Muy simple y efectivo!



TEST IGNORE

Edit

Comment

Assign

More ▾

Backlog

Selected for Development

Workflow ▾

Admin ▾



Create Chat

Add to existing chat

Export ▾

▼ Details

Type:

Story

Status:

BACKLOG

Assignee:

Priority:



Medium

Resolution:

(View Workflow)

Unassigned

Affects Version/s:

None

Fix Version/s:

Unresolved

Assign to me

Labels:

None

Reporter:

Raul Pelaez

▼ Description

Click to add description

Votes:

0

▼ Attachments

...

Watchers:

1 Stop watching this issue



Dashboards

Projects

Issues

More

Create

Search



KANBAN TEST / KANBAN-22

1 of 14 ▲▼

Return to search

TEST IGNORE



▼ Details

Type:

Priority:

Affects Version/s

Labels:

▼ Description

Click to add description

▼ Attachments

Create Chat

 Auto post messages as comments Send notifications to this chat via bot

Notification Types:

Use all notification types

Users:

Raul Pelaez

 View Admins

Create

Close

0

Watchers:

1 Stop watching this issue

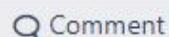
...



TEST IGNORE



Edit



Comment

Assign

More ▾

Backlog

Selected for Development

Workflow ▾

Admin ▾



Edit Chat

Chat: KANBAN-22: TEST ...

Export ▾

Print

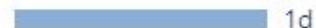
earliest end is start of

KANBAN-21 Task



DONE

Estimated:



1d

Remaining:

Not Specified

Logged:

Not Specified

Activity

All Comments Work Log History Activity

▼ Raul Pelaez added a comment - 2 minutes ago - Restricted to Developers

Comment from Jira

Agile

View on Board

HipChat discussions

Do you want to discuss this issue? Connect to HipChat.

Comment



KANBAN-22: TEST IGNORE

2 members



Today

Raul created the group "KANBAN-22: TEST IGNORE"

MrAddon

SYSADMIN commented KANBAN-22 TEST IGNORE



Comment from Jira

19:20

Comment from Slack 19:20 ✓✓

hello! 19:20 ✓✓

MrAddon

SYSADMIN changed status KANBAN-22 TEST IGNORE to
Selected for Development

Issue Type: Story

Created: 2019-09-21 20:34:27.962

Priority: Medium

Reporter: sysadmin(admin)

Status: Selected for Development

19:21



Message



Y RECUERDEN AMIGOS



**SI QUIEREN HABLAR DE UN TEMA,
PRIMERO INFORMENSE DE ESE TEMA**



HASTA LA PRÓXIMA AMIGOS!

Enlaces interesantes del mismo tema

Cómo resolver demasiadas notificaciones por correo electrónico de Jira

- <https://www.praecipio.com/resources/blog/how-to-solve-too-many-jira-email-notifications>

Hacer que las notificaciones de Jira funcionen para tu equipo

- <https://valiantys.com/en/blog/lean-business-management/jira-notifications/>

Cómo configurar el esquema perfecto de notificaciones de Jira

- <https://www.idalko.com/jira-notification-scheme/>

Acerca de las notificaciones efectivas de JIRA: algunas buenas prácticas

- <https://www.idalko.com/about-effective-jira-notifications-some-good-practices/>

Fin y pequeño debate

- ¿Conoces otras maneras de solucionar el problema de demasiados emails?
- ¿Qué tal se llevan **Jira** y **Microsoft Teams**? ¿Mejor que **Slack**?

