

Uso de Jira – Partners

Introducción y Objetivos

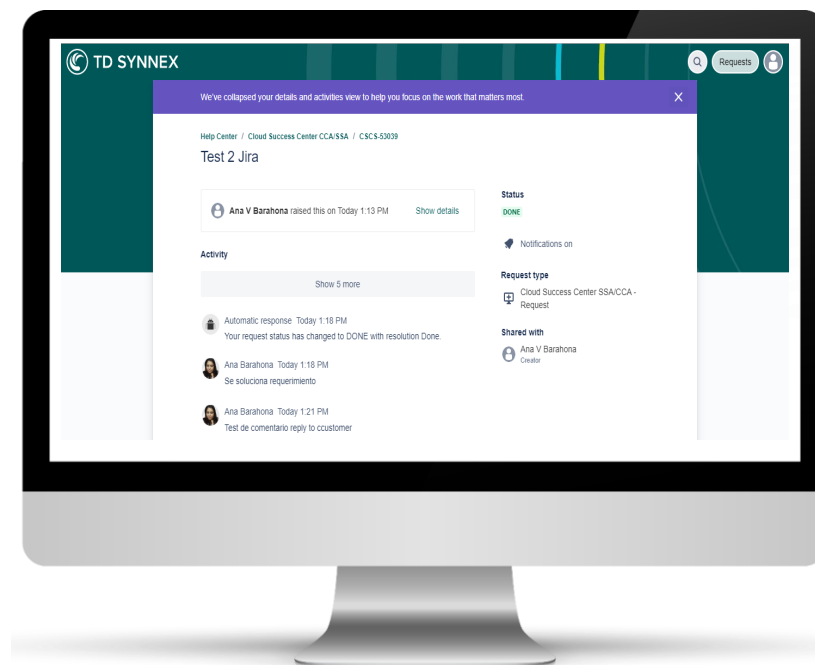
Como parte de la estandarización de procesos en TD SYNnex todos nuestros canales de comunicación para soporte Cloud se concentrarán en una sola herramienta: **Jira**.

A través de Jira, es posible:

- ✓ Ofrecer un servicio excelente
- ✓ Aumentar la visibilidad

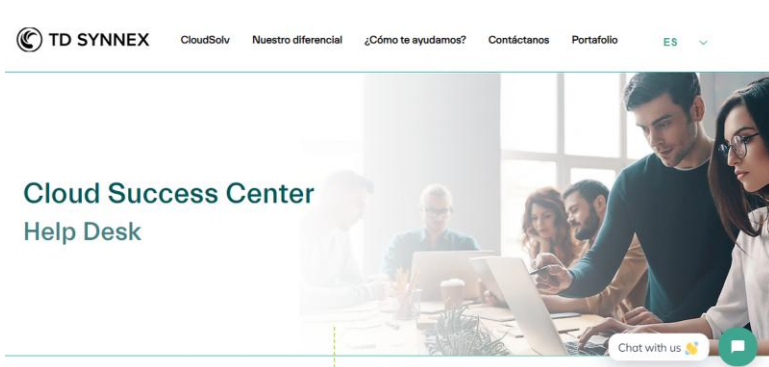
Objetivos:

- Unificar el centro de contactos
- Visibilidad para todos los actores en cada uno de los procesos.



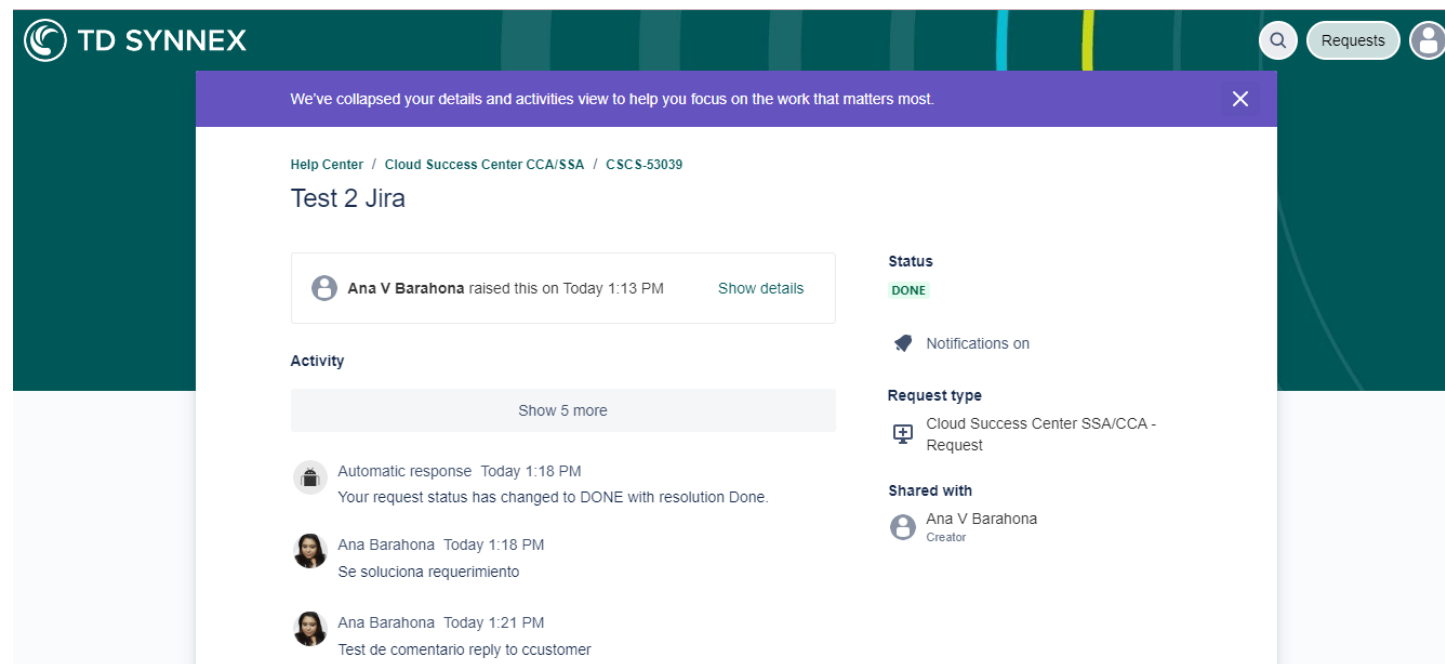
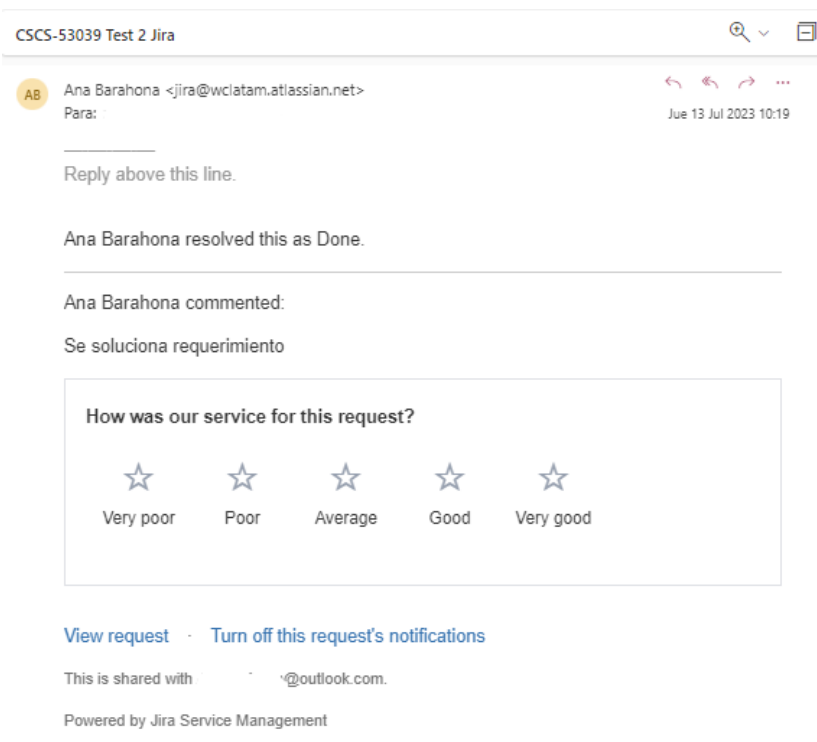
Creación de Tickets

- Ingrese a: <https://wclatam.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/94>
- Recibirás un correo de respuesta automática con un número de ticket de Jira CSCS-00000
- Podrás dar seguimiento de principio a fin a la solución tanto recibiendo actualizaciones en tu buzón de correo, como desde la plataforma de Jira



Respuesta de Ticket

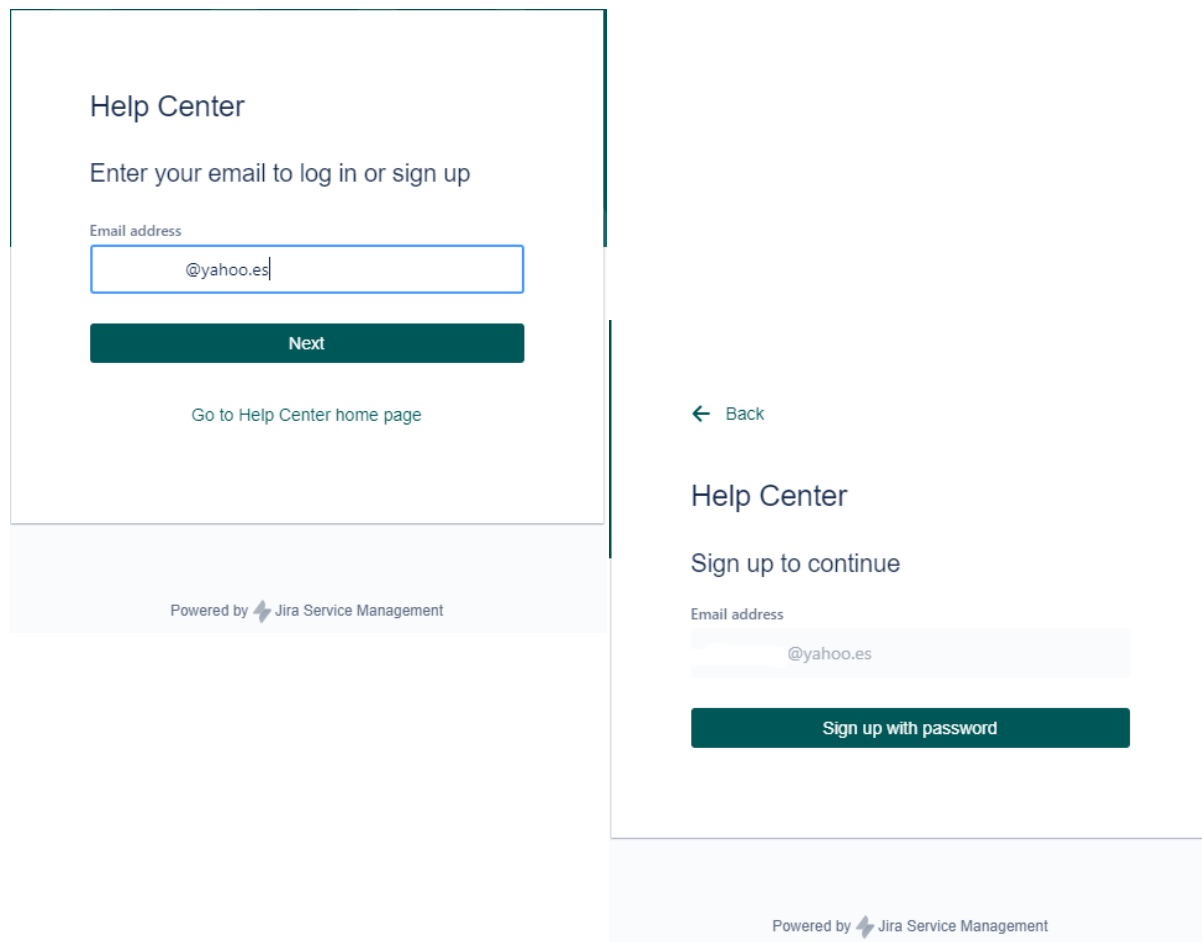
- Las respuestas se pueden visualizar por medio de correo electrónico
- También a través de la misma plataforma registrándote en ella



Ingreso a Jira

- Para ingresar a Jira, al momento de recibir la primera respuesta de su ticket será solicitado que crees un usuario
- Luego deberás crear una contraseña
- Una vez creada la contraseña recibirás los pasos finales por correo

Continúa siguiente lamina



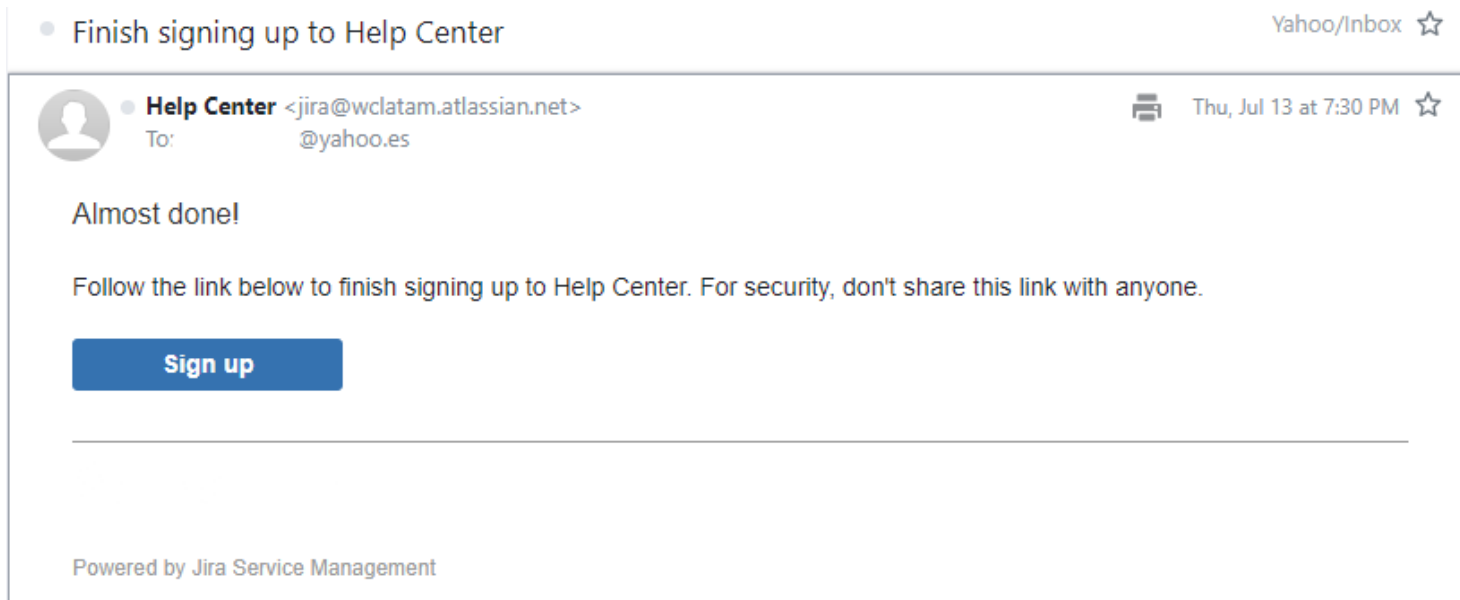
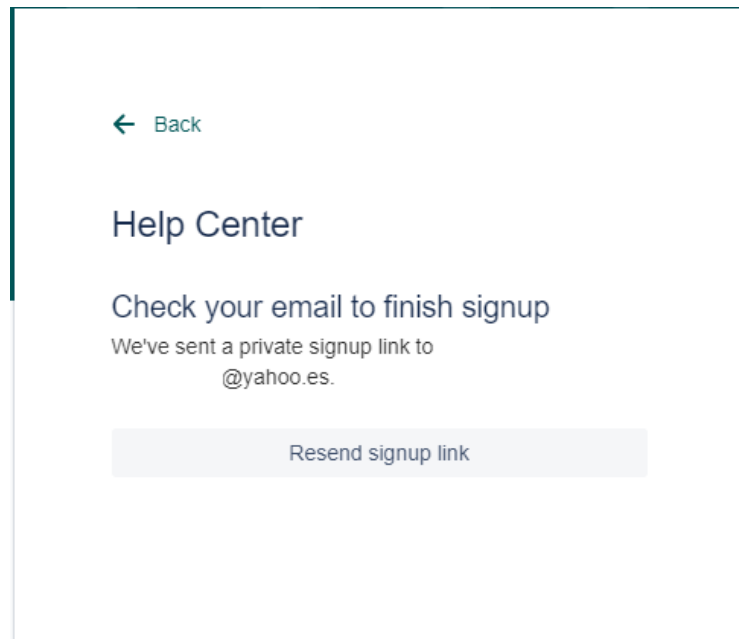
The image displays two sequential screenshots of the Jira Help Center sign-up process.

Left Screenshot: The page is titled "Help Center" and prompts the user to "Enter your email to log in or sign up". Below this, there is a text input field labeled "Email address" containing "@yahoo.es". A dark green button labeled "Next" is positioned below the input field. At the bottom of the form, there is a link that says "Go to Help Center home page". The footer indicates "Powered by Jira Service Management".

Right Screenshot: This page also has the title "Help Center" and prompts the user to "Sign up to continue". It features a text input field labeled "Email address" containing "@yahoo.es". Below the input field is a dark green button labeled "Sign up with password". A "Back" link with a left arrow is located above the input field. The footer also indicates "Powered by Jira Service Management".

Ingreso a Jira

- Desde el correo electrónico completar el ingreso
- Ingresa a Jira a tu visual de tickets



Seguimiento de Jira

Una vez registrado en la plataforma tienes acceso a ver todos los tickets que has abierto, ingresar a ellos y revisar cada uno de los pasos realizados para avanzar en la resolución o la respuesta final y solución del mismo.

 TD SYNnex

Requests

Request contains...

Status: Open requests +1

Created by me

Request type

Type	Reference	Summary	Status	Service project	Requester	Created date	Updated date	Due date	Assignee	Priority
	CSCS-53039	Test 2 Jira	DONE	Cloud Success Center CCA/SSA	Ana V Barahona	13/Jul/23	13/Jul/23	--	Ana Barahona	Low
	CSCS-53031	Test de respuesta	DONE	Cloud Success Center CCA/SSA	Ana V Barahona	13/Jul/23	13/Jul/23	--	Ana Barahona	Low