

## Uso do Jira – Parceiros



# Introdução e Objetivos

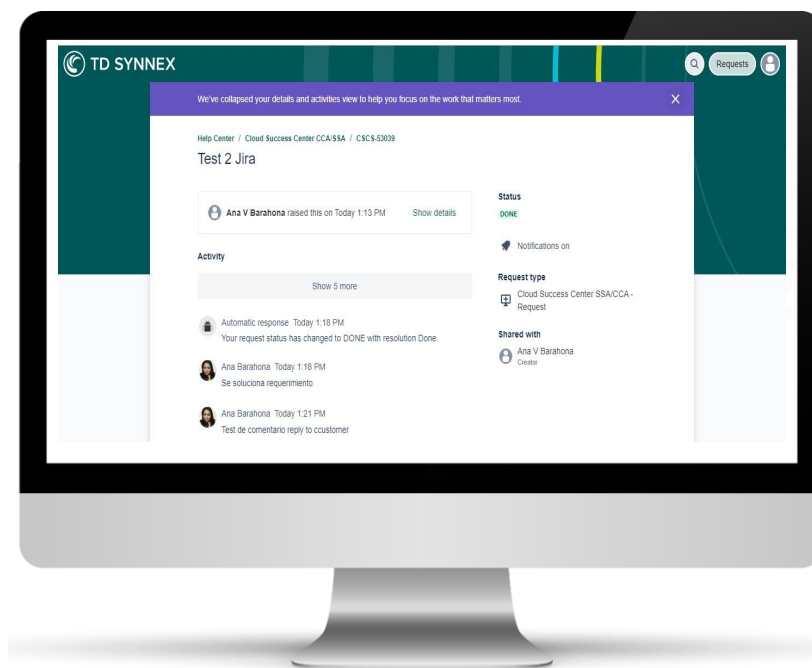
Como parte da padronização de processos na TD SYNEX, todos os nossos canais de comunicação para suporte Cloud serão concentrados em uma única ferramenta: **Jira**.

Através do Jira, é possível:

- ✓ Oferecer um serviço excelente
- ✓ Aumentar a visibilidade

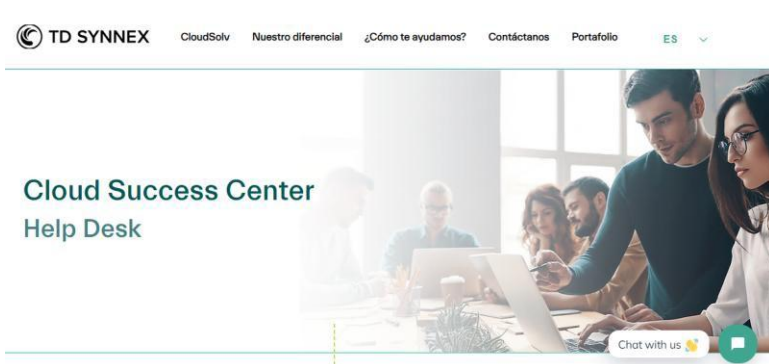
Objetivos:

- Unificar o centro de contatos
- Visibilidade para todos os atores em cada um dos processos.



# Criação de Tickets

- Acesse: <https://wclatam.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/94>
- Você receberá um e-mail de resposta automática com um número de ticket do Jira “CSCS-00000”
- Você poderá acompanhar do início ao fim a solução, tanto recebendo atualizações na sua caixa de e-mail, quanto pela plataforma do Jira



# Resposta de Ticket

- As respostas podem ser visualizadas por meio de e-mail
- Também através da mesma plataforma Jira, registrando-se nela

CSCS-53039 Test 2 Jira

AB Ana Barahona <jira@wclatam.atlassian.net>  
Para:   
Jun 13 Jul 2023 10:19

Reply above this line.

Ana Barahona resolved this as Done.

Ana Barahona commented:  
Se soluciona requerimiento

How was our service for this request?

Very poor Poor Average Good Very good

[View request](#) · [Turn off this request's notifications](#)

This is shared with [@outlook.com](#).


Powered by Jira Service Management

TD SYNnex

We've collapsed your details and activities view to help you focus on the work that matters most.




Help Center / Cloud Success Center CCA/SSA / CSCS-53039

## Test 2 Jira


 Ana V Barahona raised this on Today 1:13 PM [Show details](#)


**Activity**


[Show 5 more](#)

-  Automatic response Today 1:18 PM  
Your request status has changed to DONE with resolution Done.
-  Ana Barahona Today 1:18 PM  
Se soluciona requerimiento
-  Ana Barahona Today 1:21 PM  
Test de comentario reply to ccustomer

**Status**  
**DONE**

 Notifications on

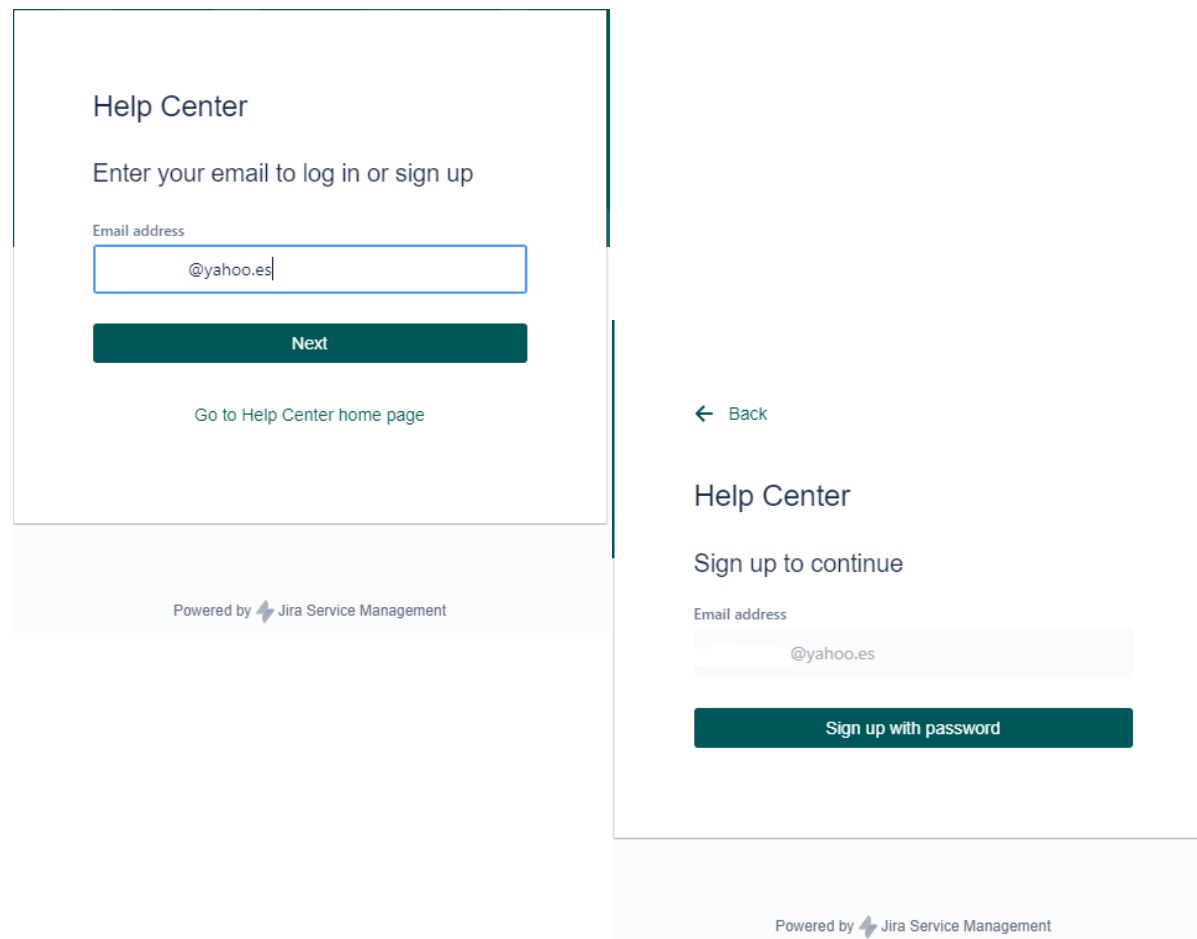
**Request type**  
 Cloud Success Center SSA/CCA - Request

**Shared with**  
 Ana V Barahona  
Creator

# Acesso ao Jira

- Para acessar o Jira, no momento de receber a primeira resposta do seu ticket, será solicitado que você crie um usuário
- Depois você deverá criar uma senha
- Uma vez criada a senha, você receberá os passos finais por e-mail

Continue na próxima lâmina



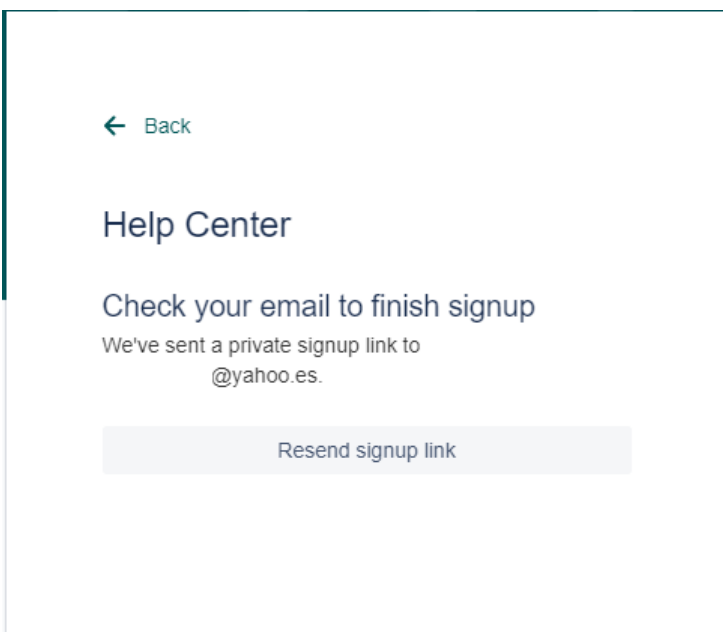
The image displays two sequential screenshots of the Jira Help Center sign-up process.

**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 the text "@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".

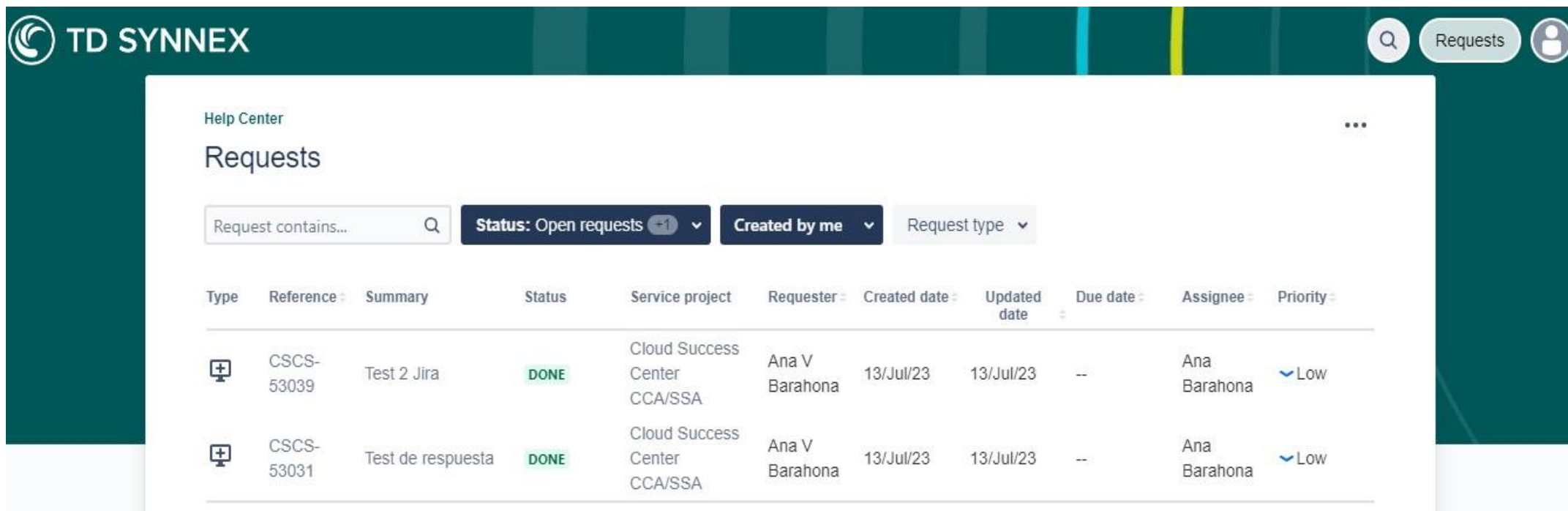
# Acesso ao Jira

- A partir do e-mail, complete o acesso
- Acesse o Jira para visualizar seus tickets



# Acompanhamento de tickets no Jira

Uma vez registrado na plataforma, você tem acesso para ver todos os tickets que abriu, entrar neles e revisar cada uma das etapas realizadas para avançar na resolução ou na resposta final e solução do mesmo.



The screenshot shows the 'Requests' section of the TD SYNnex Help Center. It features a search bar, filter buttons for 'Status: Open requests +1', 'Created by me', and 'Request type'. Below these is a table with two rows of requests, both marked as 'DONE'.

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