



Manual corporativo

JIRA SERVICE
CLIENTES

Versión 3.0.
18 de Diciembre de 2025



Contenido

1. Acuerdo de Confidencialidad	2
2. Ingreso al portal Jira Service	3
3. Registro de tickets	5
4. Consulta de tickets	8
5. Flujo de estados y transiciones	9
5.1 Descripción de los estados:	11
5.2 Estados del cliente	11
6. Actualizaciones del Perfil	15
7. Notas Adicionales	16

1. Acuerdo de Confidencialidad

La información contenida en este manual es confidencial y de propiedad exclusiva de ITIS Support SAS. Su contenido ha sido desarrollado con el propósito de orientar y apoyar a los clientes en el uso de los servicios y soluciones provistos por la compañía.

Este documento no podrá ser reproducido, distribuido ni utilizado con fines distintos a los establecidos por ITIS Support SAS, salvo autorización expresa y por escrito de la organización.

El cliente y las personas a quienes se les facilite este material se comprometen a mantener la confidencialidad de la información aquí contenida y a no divulgar, copiar, modificar o utilizar los procedimientos, metodologías o políticas descritas para fines ajenos a la relación contractual con ITIS Support SAS.

El uso no autorizado de la información contenida en este manual podrá implicar la adopción de medidas legales o contractuales correspondientes por parte de ITIS Support SAS.

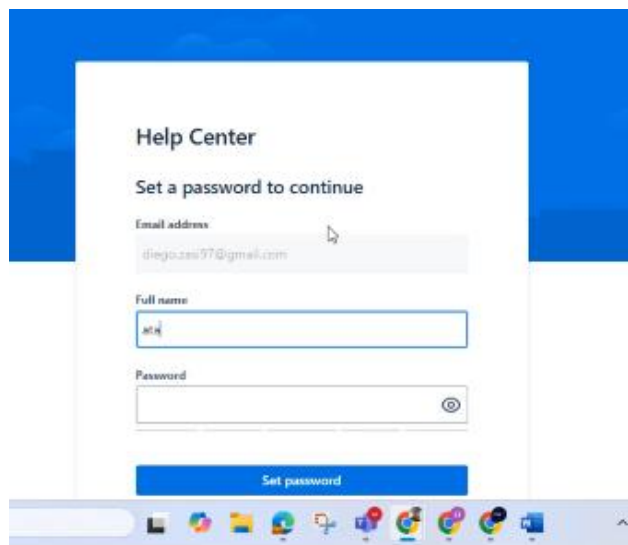
2. Ingreso al portal Jira Service

Con base en el correo electrónico proporcionado por el cliente, ITIS Support SAS genera las credenciales de acceso al portal de soporte y envía una invitación al usuario.

Al recibir el correo, el usuario debe hacer clic en el botón “Set Password” para crear su contraseña y activar su cuenta. Una vez completado este paso, podrá ingresar directamente al portal y comenzar a registrar solicitudes o incidentes.



Al abrir el link, podrá crear el usuario indicando nombre completo y password.



Nota importante: El link de invitación enviado por ITIS solo se encuentra activo por 72 horas. Si transcurrido este tiempo el cliente no hizo la activación, deberá solicitar su reenvío.

Una vez ingrese al portal con su **usuario y contraseña**, el sistema mostrará automáticamente los **proyectos o contratos asociados a su cuenta**.

Portales

CLIENTEXPROYECTO1

¡Bienvenido! Puedes solicitar CLIENTEXPROYECTO1 usando las opciones proporcionadas.

CLIENTEXPROYECTO2

¡Bienvenido! Puedes generar una solicitud para CLIENTEXPROYECTO2 usando las opciones proporcionadas.

CLIENTEXPROYECTO3

¡Bienvenido! Puedes generar una solicitud para CLIENTEXPROYECTO3 usando las opciones proporcionadas.

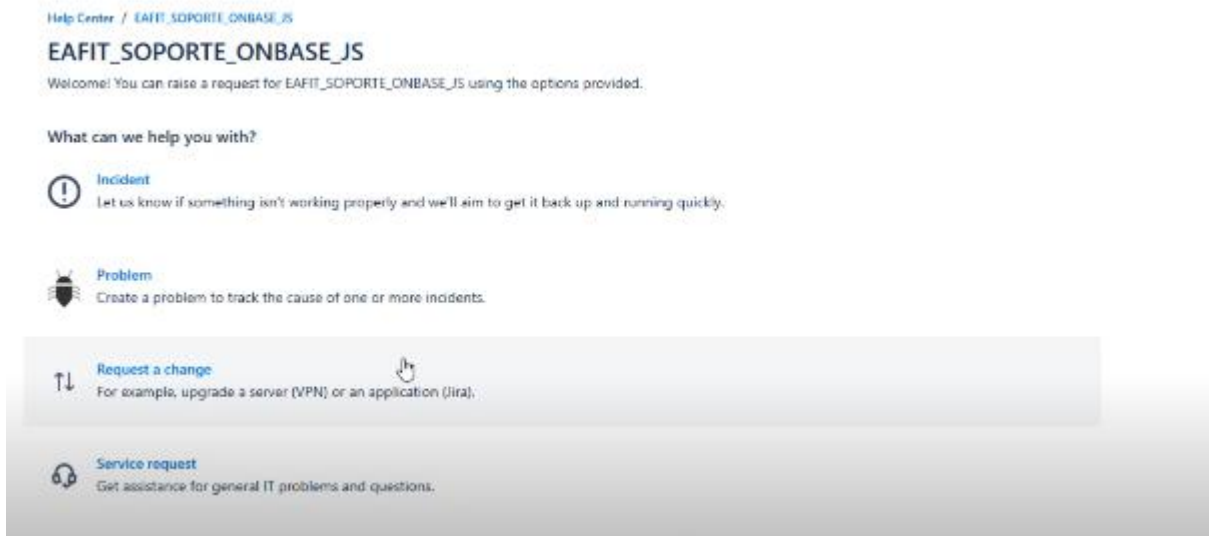
CLIENTEXPROYECTO4

¡Bienvenido! Puede solicitar CLIENTEXPROYECTO4 usando las opciones proporcionadas.

Desde esta vista podrá consultar el estado general de sus solicitudes, así como acceder a los formularios disponibles para registrar nuevos requerimientos o incidentes relacionados con cada proyecto.

3. Registro de tickets

Para registrar un nuevo ticket, seleccione el **proyecto o contrato** en el que se presenta el inconveniente. Dentro del proyecto, elija el **tipo de caso** que mejor describa su situación (por ejemplo: *incidente*, *requerimiento* o *solicitud de cambio*). Al seleccionar el tipo de caso, el sistema mostrará el formulario correspondiente para que pueda ingresar los detalles del ticket.



Dentro de las descripciones dentro del portal, encontrará:

Incidentes: Háganos saber si algo no funciona correctamente y trataremos de que vuelva a funcionar rápidamente.

Problemas: Cree un problema para rastrear la causa de uno o más incidentes.

Cambios: Utilice esta opción para modificar o desarrollar nuevas funcionalidades.

Petición de Servicio: Utilice esta opción para gestionar consultas, solicitudes de capacitación o requisitos de proyectos que respalden las operaciones.


De acuerdo con el tipo de caso seleccionado, Jira Service le solicitará el diligenciamiento de la información:

Centro de ayuda / EAFIT_MTTO_CRM_2025_JS

EAFIT_MTTO_CRM_2025_JS

¡Bienvenido! Puede solicitar EAFIT_MTTO_CRM_2025_JS usando las opciones proporcionadas.

¿En qué podemos ayudarte?



Incidente

Avísanos si algo no está funcionando correctamente y trabajaremos para restaurarlo lo antes posible.

▼

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Título del caso *

Descripción detallada *

Texto normal ▼ | **B** | *I* | ... | A ▼ | ☰ | ☰ | 🔗 | @ | 😊 | 📁 | <> | 📌 | ” | + ▼

- Se recomienda ingresar una **descripción completa y detallada** del inconveniente presentado, de manera que nuestros consultores puedan **analizar y atender el caso de forma ágil y precisa**. En esta sección **UNICAMENTE** se debe diligenciar la descripción textual, no se recomienda anexar aquí imágenes ya que pueden salir cortadas.
- En caso de querer **adjuntar evidencias visuales** (videos, capturas de pantalla, informes, entre otros) que muestren el **paso a paso hasta llegar al error**, se deben realizar en la sección “Evidencia”

Evidencia

Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla o explore

Navegar

Archivos de soporte (Capturas, videos, formatos, evidencias, etc.).

Esta información facilita el diagnóstico y acelera el proceso de resolución del ticket.

La sección “Compartir con” permite definir el nivel de visibilidad del caso dentro de su organización. A través de esta opción, puede seleccionar si desea que el ticket sea visible para todos los coordinadores de su compañía (según el producto, módulo o suite correspondiente) o solo por la persona que creó el ticket.

Compartir con *

🔒 Compartir con EAFIT ▼

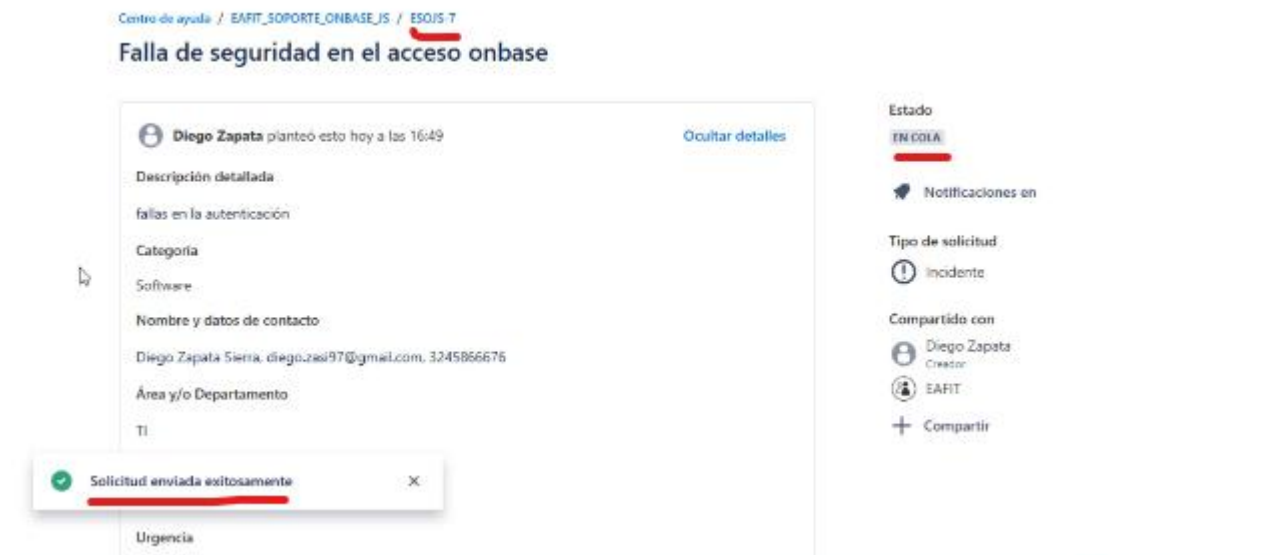
Enviar

Cancelar

Esta configuración ayuda a controlar quién puede visualizar y hacer seguimiento al avance del requerimiento.

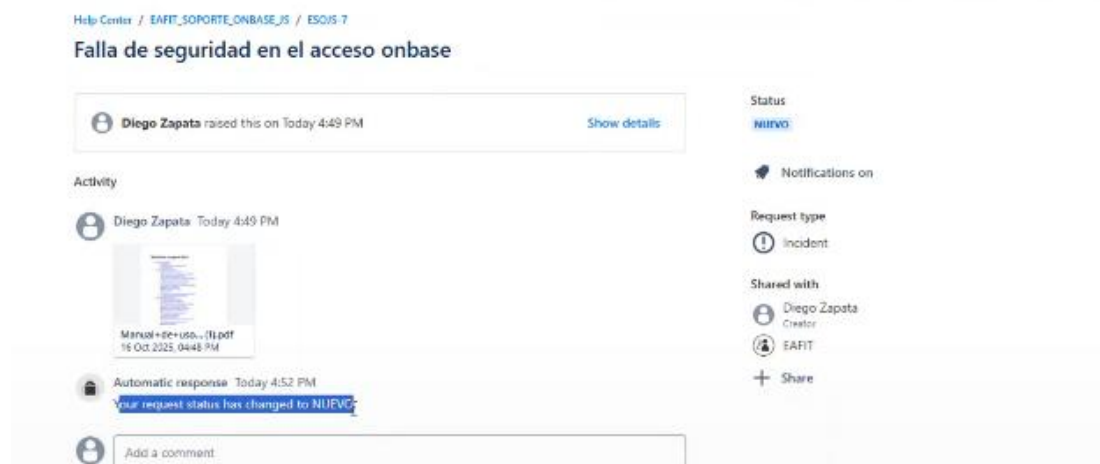
Al hacer clic en **“Enviar”**, el caso se registrará en la plataforma. Inicialmente, la solicitud entrará en estado **“En cola”** mientras el sistema procesa la recepción de los correos y archivos adjuntos.

De la misma manera, el sistema asignará automáticamente un **número de ticket** (visible en la parte superior de la pantalla). Este ID es la referencia única para cualquier consulta o seguimiento posterior.



Una vez procesado, el estado cambiará automáticamente a **“Nuevo”**. En esta etapa, el caso quedará a la espera de ser asignado a un consultor o a devolverse a **“En Cola”**, basándose en dos criterios:

- **Prioridad:** Según el nivel de urgencia/impacto.
- **Simultaneidad:** De acuerdo con la cantidad de casos abiertos por el cliente y su prioridad.



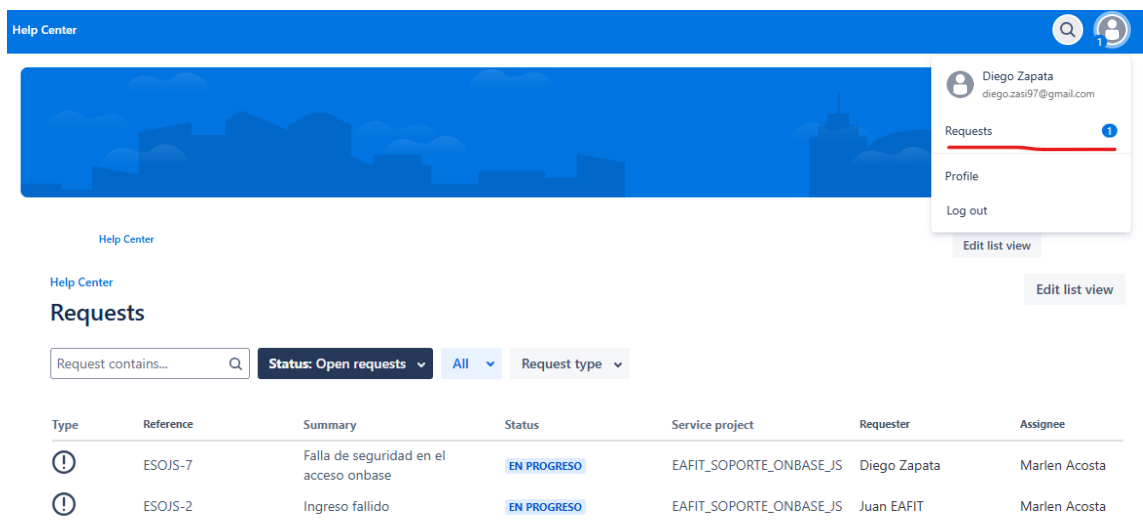
De igual manera, es importante tener en cuenta que el **tiempo de asignación y atención** variará según los **acuerdos de nivel de servicio (SLA)** definidos para cada proyecto.

4. Consulta de tickets

La consulta de sus tickets la podrá hacer a través del URL <https://itis.atlassian.net/servicedesk/>

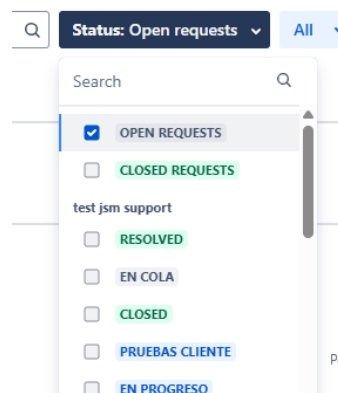
Al ingresar con su usuario y contraseña, diríjase a la parte superior derecha de la pantalla y seleccione la opción “Requests”.

Allí podrá visualizar los tickets registrados por usted y por su equipo (Depende de si usó la opción “compartir con”) junto con la persona asignada a cada caso.



Type	Reference	Summary	Status	Service project	Requester	Assignee
!	ESOJS-7	Falla de seguridad en el acceso onbase	EN PROGRESO	EAFIT_SOPORTE_ONBASE_JS	Diego Zapata	Marlen Acosta
!	ESOJS-2	Ingreso fallido	EN PROGRESO	EAFIT_SOPORTE_ONBASE_JS	Juan EAFIT	Marlen Acosta

También puede utilizar los filtros para ver los casos de acuerdo con el flujo de estados, dando clic a la opción “status”:



5. Flujo de estados y transiciones

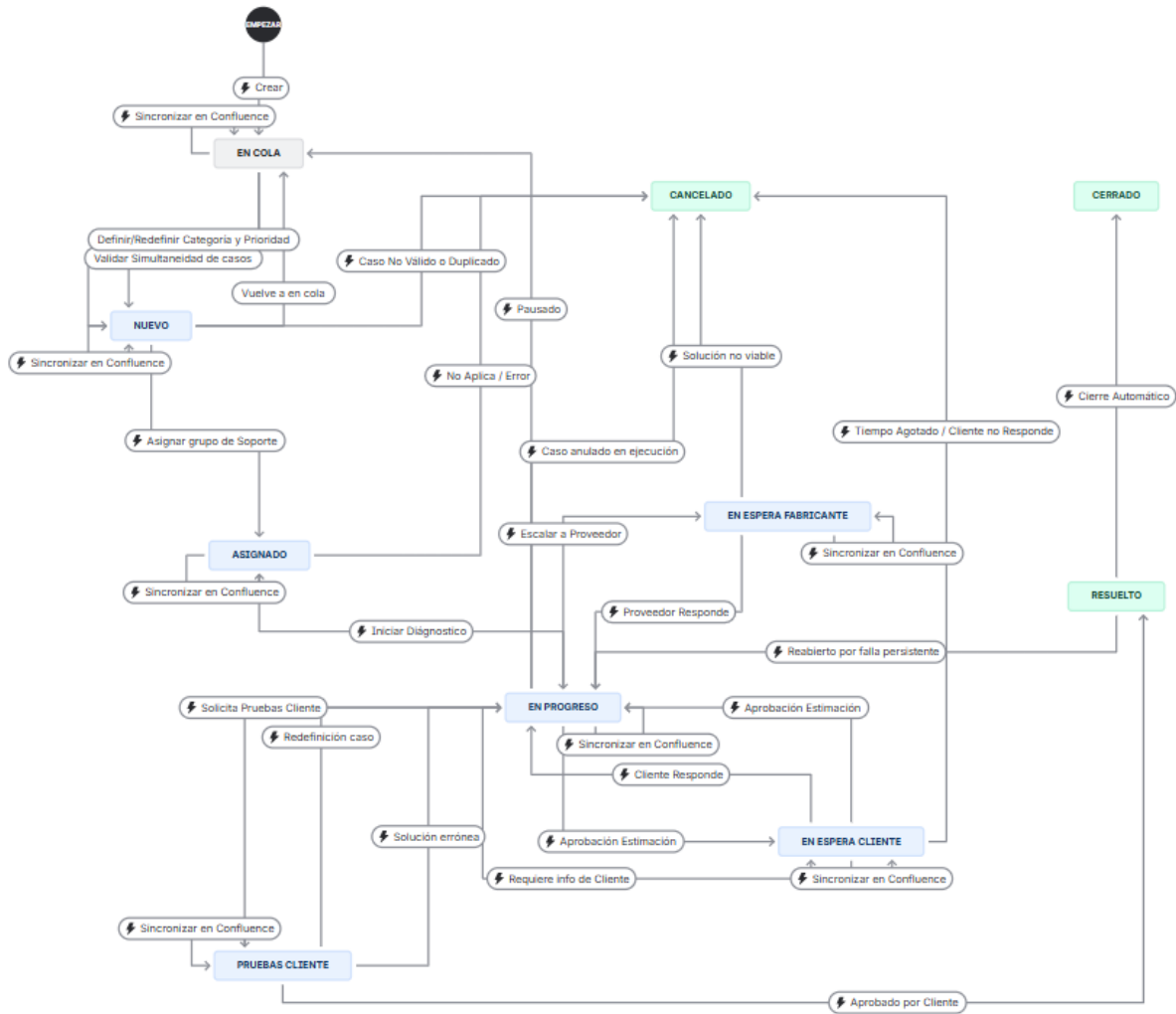
Cada ticket avanza a través de diferentes estados y flujos según su diagnóstico, los tiempos definidos en el SLA y el progreso en su desarrollo.

Estos estados permiten hacer seguimiento al ciclo completo de atención y gestión del caso, desde su registro hasta su cierre.

A continuación, se presentan los estados establecidos para la gestión de tickets en la plataforma:

ESTADO	TRANSICIÓN SALIDA	NUEVO ESTADO
NUEVO	Validar Simultaneidad de casos	EN COLA
NUEVO	Definir / Redefinir Categoría y Prioridad	EN COLA
EN COLA	Definir / Redefinir Categoría y Prioridad	NUEVO
NUEVO	Asignar Grupo de soporte	ASIGNADO
NUEVO	Caso no válido o duplicado	CANCELADO
ASIGNADO	Iniciar Diagnóstico	EN PROGRESO
ASIGNADO	No Aplica / Error	CANCELADO
EN PROGRESO	Pausado	EN COLA
EN PROGRESO	Aprobación Estimación	EN ESPERA CLIENTE
EN PROGRESO	Escalar a Proveedor	EN ESPERA FABRICANTE
EN PROGRESO	Requiere info del cliente	EN ESPERA CLIENTE
EN PROGRESO	Solicita pruebas Cliente	PRUEBAS CLIENTE
EN PROGRESO	Caso anulado en ejecución	CANCELADO
EN ESPERA CLIENTE	Cliente Responde	EN PROGRESO
EN ESPERA CLIENTE	Aprobación Estimación	EN PROGRESO
EN ESPERA CLIENTE	Tiempo agotado / Cliente no responde	CANCELADO
PRUEBAS CLIENTE	Redefinición caso	EN PROGRESO
PRUEBAS CLIENTE	Solución errónea	EN PROGRESO
PRUEBAS CLIENTE	Aprobado por Cliente	RESUELTO
EN ESPERA FABRICANTE	Proveedor Responde	EN PROGRESO
EN ESPERA FABRICANTE	Solución no viable	CANCELADO
RESUELTO	Reabierto por falla persistente	EN PROGRESO
RESUELTO	Cierre automático	CERRADO

Diagramado, se vería de la siguiente manera:



5.1 Descripción de los estados:

Estado	Descripción
En cola	El ticket ha sido registrado y está a la espera de asignación a un consultor o grupo de soporte, según la categoría y prioridad establecidas.
Nuevo	El caso ha sido creado en el sistema y se encuentra en proceso de validación inicial. En esta etapa se verifica que el ticket contenga la información necesaria y que no esté duplicado.
Asignado	El caso ha sido asignado a un consultor responsable, quien iniciará el diagnóstico del requerimiento o incidente reportado.
En progreso	El consultor asignado se encuentra trabajando activamente en la atención del caso. En esta etapa pueden realizarse análisis, pruebas o desarrollos requeridos para resolver el incidente.
En espera cliente	El proceso de atención se encuentra detenido temporalmente, a la espera de información o validación por parte del cliente.
En espera fabricante	El caso ha sido escalado al proveedor o fabricante del software, debido a que requiere soporte especializado o intervención externa para su resolución.
Pruebas cliente	El consultor ha entregado una posible solución o corrección, y el caso pasa a pruebas por parte del cliente para confirmar que el incidente haya sido solucionado correctamente.
Resuelto	La atención del ticket ha finalizado y la solución ha sido validada internamente. El cliente podrá confirmar el cierre o reportar fallas persistentes, en cuyo caso el ticket puede reabrirse.
Cerrado	El caso ha completado su ciclo de atención y se considera finalizado. No requiere más acciones por parte de ITIS ni del cliente. Si se presenta nuevamente la situación, se debe registrar un nuevo ticket.

5.2 Estados del cliente

En la plataforma algunos estados pueden ser gestionados directamente por el cliente. Estos estados se identifican en color **azul** dentro del flujo (ver tabla anterior) y representan aquellos momentos en los que la participación del cliente es necesaria para continuar con el proceso del ticket. Por ejemplo, cuando el estado del caso se encuentra en **“En espera cliente”**, significa que el consultor asignado requiere una acción adicional por parte del usuario. Esto puede deberse a:

- Solicitud de información o aclaraciones sobre el caso.
- Revisión o aprobación de una estimación de tiempo o esfuerzo.
- Validación o pruebas de la solución propuesta.

En este punto, el cliente puede interactuar con el caso y **seleccionar una de las siguientes acciones** disponibles en la plataforma, las cuales determinan la transición del ticket a su siguiente estado:

Acción del cliente	Descripción	Nuevo estado resultante
Aprobar estimación	Acepta el esfuerzo o tiempo propuesto para la atención del requerimiento.	En progreso
Cliente Responde	Rechaza, solicita información o ajuste sobre la estimación presentada.	En progreso
Aprobado por cliente	Informa que las pruebas fueron satisfactorias y el error ha sido corregido.	Resuelto
Reportar falla persistente	Indica que el problema persiste y se requiere una nueva revisión.	En progreso
Solución errónea	Registro del caso correcto y solución incorrecta	En progreso
Redefinición del caso	Registro erróneo o incompleto del caso	En progreso

En plataforma, se verán así:

Status

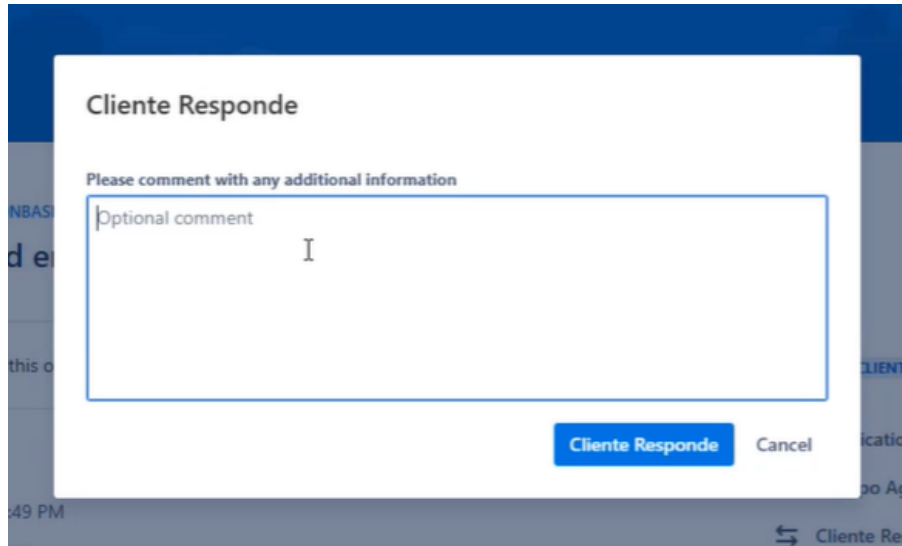
EN ESPERA CLIENTE

 Notifications on

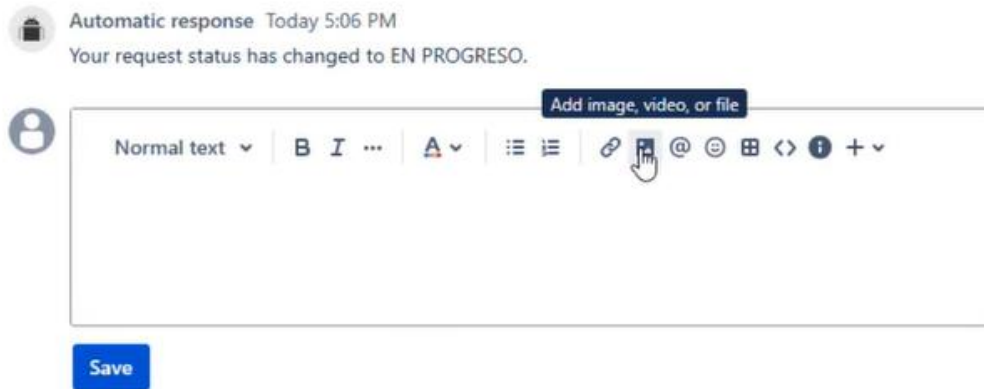
 Aprobación Estimación

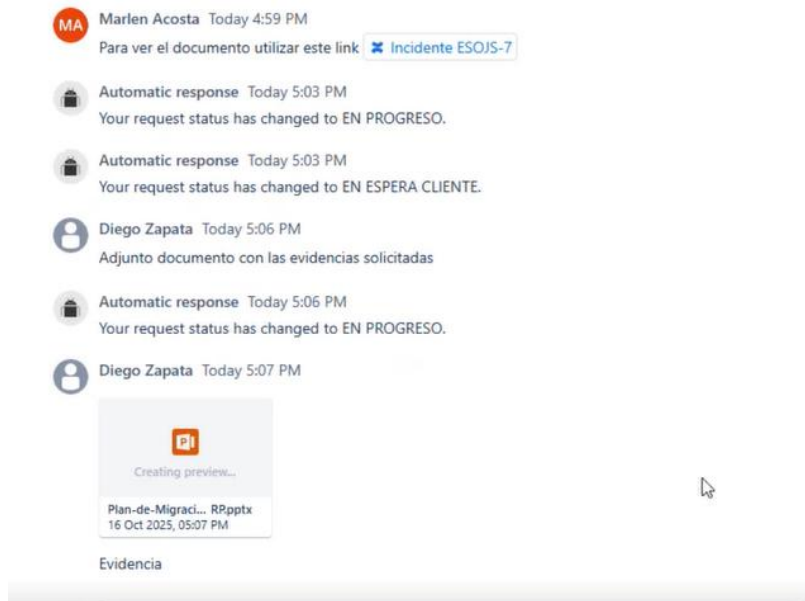
 Cliente Responde

Donde también podrán colocar los comentarios correspondientes:



En caso de requerir adjuntar evidencias adicionales, puede hacerlo directamente en los comentarios del caso:





6. Actualizaciones del Perfil

En la parte superior derecha de la pantalla, encontrará el ícono de su perfil de usuario. Desde esta sección podrá actualizar su nombre, contraseña, idioma y zona horaria según sus preferencias.

Es importante tener en cuenta que el correo electrónico **no puede ser modificado**. En caso de requerir un nuevo acceso o cambio de usuario, deberá realizar la solicitud directamente al consultor asignado a su caso.



**Personal details****Name**

Diego Zapata

Email

diego.zasi97@gmail.com

Password[Change password](#)**Language and time zone****Language***

Automatically detect browse... ▾

Time zone*

America ▾

(GMT-05:00) Bogota ▾

7. Notas Adicionales

Es importante que el cliente **revise de manera frecuente la herramienta** para realizar el seguimiento de sus casos.

Una vez el ticket haya sido **asignado a un consultor**, este enviará en la sección de comentarios un **enlace al formulario del caso**, creado desde la herramienta **Confluence**.

A través de este enlace, el cliente podrá **visualizar el detalle del requerimiento, el diagnóstico realizado y el avance del proceso de atención** en tiempo real.

[Help Center](#) / [EAFIT_SOPORTE_ONBASE_JS](#) / [ESOJS-7](#)

Falla de seguridad en el acceso onbase

Diego Zapata raised this on Thursday 4:49 PM [Show details](#)

Activity

[Show 2 more](#)

- Automatic response Thursday 4:53 PM
Your request status has changed to ASIGNADO.
- ScriptRunner for Jira Thursday 4:58 PM
Para ver el documento del caso
- Marlen Acosta Thursday 4:59 PM
Para ver el documento utilizar este link [Incidente ESOJS-7](#)

Incidente ESOJS-7

De Andres Leon 12 minutes ago

Incidente ESOJS-7

I. Información general del incidente

Campo	Valor
Título del caso	[INCIDENT] Falla de seguridad en el acceso onbase
Descripción detallada	Incidente desde JSM: ESOJS-7 fallas en la autenticación
Servicio afectado	No especificado
ITIS - Categoría/Subcategoría	No especificado
Ticket ID	ESOJS-7

CON

De igual forma, al correo electrónico llegarán las notificaciones con los cambios de estado:



Marlen Acosta <jira@itis.atlassian.net>
to me ▾

Thu, Oct 16, 5:04 PM

Reply above this line.

Marlen Acosta changed the status to EN PROGRESO.

Marlen Acosta changed the status to EN ESPERA CLIENTE.

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

This is shared with EAFIT and Diego Zapata.

Powered by Jira Service Management



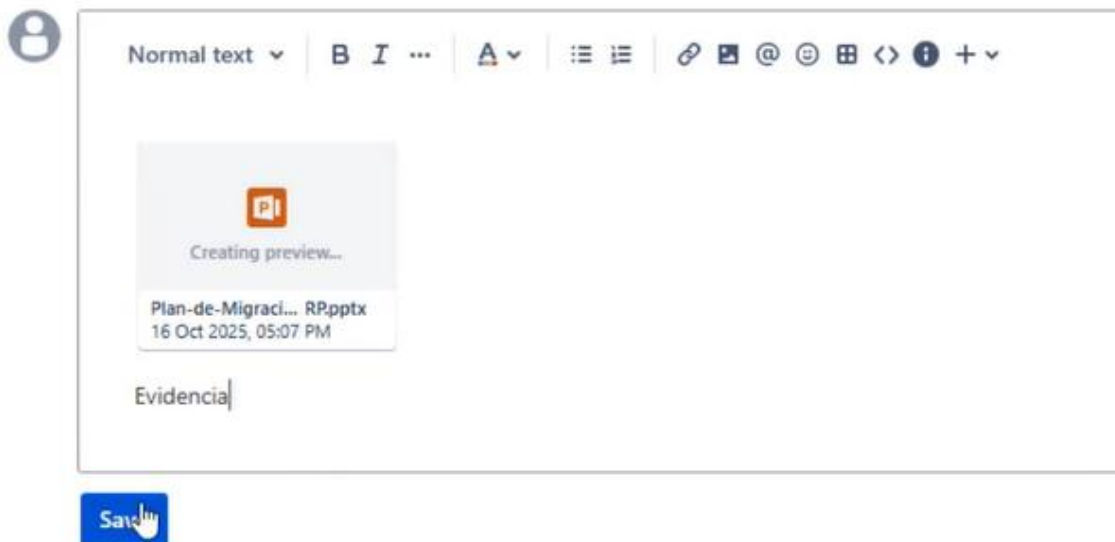
EAFIT_SOPORTE_ONBASE_JS <jira@itis.atlassian.net>
to me ▾

Thu, Oct 16, 5:08 PM

Reply above this line.

Diego Zapata changed the status to EN PROGRESO.

De igual manera, cuando de parte de nuestro equipo requieran anexar evidencias (que no sean propias de la consulta del formulario del caso) como imágenes o archivos, el usuario los podrá visualizar directamente en los comentarios:



Es importante que para que siempre le lleguen estas notificaciones al correo, mantenga las notificaciones activas:

Status

EN PROGRESO

 Notifications on

CONTROL DE VERSIONES

Fecha	Autor	Versión	Descripción del Cambio
23/10/2025	Diego Zapata	1.0	Elaboración del documento
21/11/2025	Diego Zapata	2.0	Se ajusta documento de acuerdo a funcionalidad para anexar evidencias.
18/12/2025	Diego Zapata	3.0	Modificaciones generales en la transición de estados