



PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN

JIRA Manual de usuario del portal Versión 1.





Contenido

¿Qué es JIRA Service Desk?	5
¿Cómo acceder?	5
¿Cómo crear una solicitud?	7
¿Cómo consultar las solicitudes creadas?	11

JIRA-Portal

Manual de usuario

¿Qué es JIRA Service Desk?

En pos de mejorar el servicio de asistencia a los usuarios del Poder Judicial, la Dirección General de Informática implementó el soft de gestión de incidentes JIRA Service Desk, el cual integra al usuario en el proceso de solución de los problemas reportados, permitiéndole registrar solicitudes, hacer el seguimiento y comunicarse con el equipo de la DGI para actualizarlas.

El correcto uso de JIRA posibilitará una mejor atención, optimizando los tiempos de respuesta.

¿Cómo acceder?

Se accede a través del sitio Jusneuquen.gov.ar, menú Servicios/intranet, link “Service desk” (ver Imagen 1)



Imagen 1

Se abrirá una pantalla de inicio de sesión, el usuario es la casilla de mail (nombre largo) que suele tener la forma Nombre.Apellido@jusneuquen.gov.ar.

Autenticación

Usuario

Contraseña

Recuerda mi nombre de usuario en este navegador

No es miembro? Para solicitar una cuenta, póngase en contacto con sus [Administradores de JIRA](#).

Iniciar Sesión [¿No puede acceder a su cuenta?](#)

Imagen 2

En caso de no tener contraseña o no recordarla debe acceder por el link “*No puede acceder a su cuenta*”. Deberá indicar el usuario y el sistema le enviará un mail para cambiar su contraseña a su casilla.

¿No puede acceder a su cuenta?

i Si no puede acceder a JIRA, llene este formulario y se le enviará un correo electrónico con la información necesario para acceder a su cuenta nuevamente.

¿Qué se te olvidó? Contraseña Nombre de Usuario

Ingrese su nombre* de usuario

Enviar Cancelar

 Nota: para un correcto funcionamiento de **JIRA** debe tener configurado lotus de modo que los links sean abiertos por el navegador Chrome. En caso contrario (o si no está seguro) contacte a la mesa de ayuda.

Imagen 3: blanqueo de contraseña

Una vez que haya iniciado sesión le mostrará el portal en el cual podrá consultar sus solicitudes, acceder a crear una solicitud, agregar comentarios o modificar su perfil (nombre, contraseña, avatar, etc).

¿Cómo crear una solicitud?

Para crear una solicitud de asistencia a la DGI debe seguir los siguientes pasos:

1. Desde el Centro de Ayuda seleccione Mesa de ayuda para acceder a las opciones que brinda la mesa

Bienvenido al Centro de ayuda

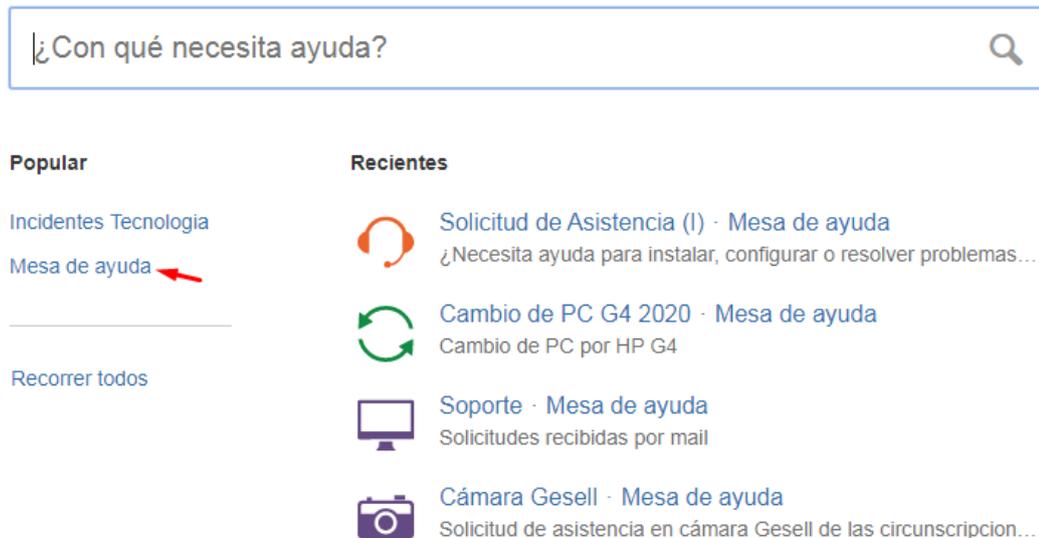


Imagen 4: Portal del cliente

2. Una vez en la pantalla de la mesa de ayuda se observan dos sectores, a la izquierda un menú con las circunscripciones y una opción "Permisos y Otros". A la derecha distintos tipos de solicitud. Ud debe seleccionar el menú de la izquierda que concuerde con su circunscripción y luego el tipo de solicitud que hará a la mesa, cada uno le mostrará un formulario diseñado para que registre la información requerida para cada caso.
 - a. **Solicitud de asistencia:** seleccione esta opción si no está seguro de cual elegir. Le permitirá registrar una solicitud de asistencia y podrá indicar el problema y adjuntar capturas de pantallas.
 - b. **Solicitud de equipamiento:** seleccione esta opción si requiere solicitar equipamiento de hardware, es decir PC, impresora, Notebook, Monitor, scanner, etc. Esta opción requiere que el solicitante sea el funcionario a cargo, subrogante o que la función le haya sido delegada por el funcionario a cargo (por mail a la casilla de soporte)
 - c. **Solicitud de consumibles o periféricos menores:** seleccione esta opción si requiere un periférico menor o un consumible, por ejemplo un mouse, un teclado o una unidad de imagen.
 - d. **Base de datos o aplicaciones:** seleccione esta opción si quiere reportar un inconveniente con alguna aplicación o base de datos, es decir un error o un pedido de modificación.

e. **Blanqueo de contraseña:** seleccione esta opción si olvidó alguna contraseña.

[Centro de ayuda](#)

Mesa de ayuda

Bienvenido. Puede generar una solicitud a la Mesa de ayuda a partir de las opciones proporcionadas. Recuerde incluir toda la información necesaria para que podamos a solucionar su problema



- Circunscripción I**
- Circunscripción II
- Circunscripción III
- Circunscripción IV
- Circunscripción V
- Permisos y otros

-  **Solicitud de Asistencia (I)**
¿Necesita ayuda para instalar, configurar o resolver problemas?
Seleccione esta opción para solicitar asistencia.
-  **Solicitud de Equipamiento (I)**
Indique esta opción si desea solicitar un artículo de equipamiento informático (PC, Monitor, Impresora, etc)
-  **Solicitud de Consumibles o periféricos menores (I)**
Ingrese por esta opción si debe solicitar consumibles o periféricos (mouse, teclado, estabilizador, etc)
-  **Bases de datos o aplicaciones (I)**
Acceda a esta opción si requiere asistencia para resolver un problema con una aplicación o base de datos: Corrección de datos, errores, configuración, problemas para acceder, etc.
-  **Blanqueo de contraseña**
Blanqueo de contraseña de alguna de las aplicaciones del Poder Judicial

Imagen 5: Portal del cliente – Opciones de Mesa de Ayuda

Una vez seleccionada la opción de tipo de solicitud el sistema le presentará un formulario en el que deberá completar los campos solicitados de modo que el requerimiento quede explicado lo mejor posible.

Campos obligatorios	Resumen <input type="text"/>	Describe el problema en pocas palabras de modo que pueda identificarse fácilmente	Descripción de la información que debe ingresar
	Descripción <div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px; width: 100%;"></div>	Detalle las condiciones en las que ocurre el problema	
	Edificio Ninguno	Edificio en el que desempeña sus funciones. Si no encuentra el edificio seleccionar la última opción y detallar en el campo Descripción	
Campos opcionales	Mensaje de error <i>(opcional)</i>	Mensaje mostrado por la aplicación o el dispositivo	
	IP <i>(opcional)</i>	Número IP de la PC (VNC)	
	Teléfono o celular <i>(opcional)</i>	Indique un teléfono o celular para poder contactarlo, no olvide incluir el interno (si corresponde)	

Crear
Cancelar

Imagen 6: Alta de solicitud

- Deberá completar los campos obligatorios para poder crear una solicitud pero recomendamos completar también los campos opcionales a fin de facilitar la asistencia, por ejemplo el número de teléfono no es obligatorio pero contar con él agiliza la comunicación. Una vez creada la solicitud el sistema mostrará la siguiente pantalla (ver Imagen 7: Solicitud creada).

Esta pantalla permite al usuario consultar el estado de la incidencia registrada y agregar información adicional. Los datos que ingresó en el formulario anterior se visualizarán en la sección “Campos ingresados por el usuario”. El estado de la solicitud informará si fue recibida, está en proceso, esperando por algún recurso, aprobación o respuesta del usuario o si fue cerrada. En el transcurso de la resolución del problema reportado el equipo de la Dirección General de Informática puede requerir información del usuario o comunicarle acciones realizadas. Toda novedad será enviada a la casilla del usuario.

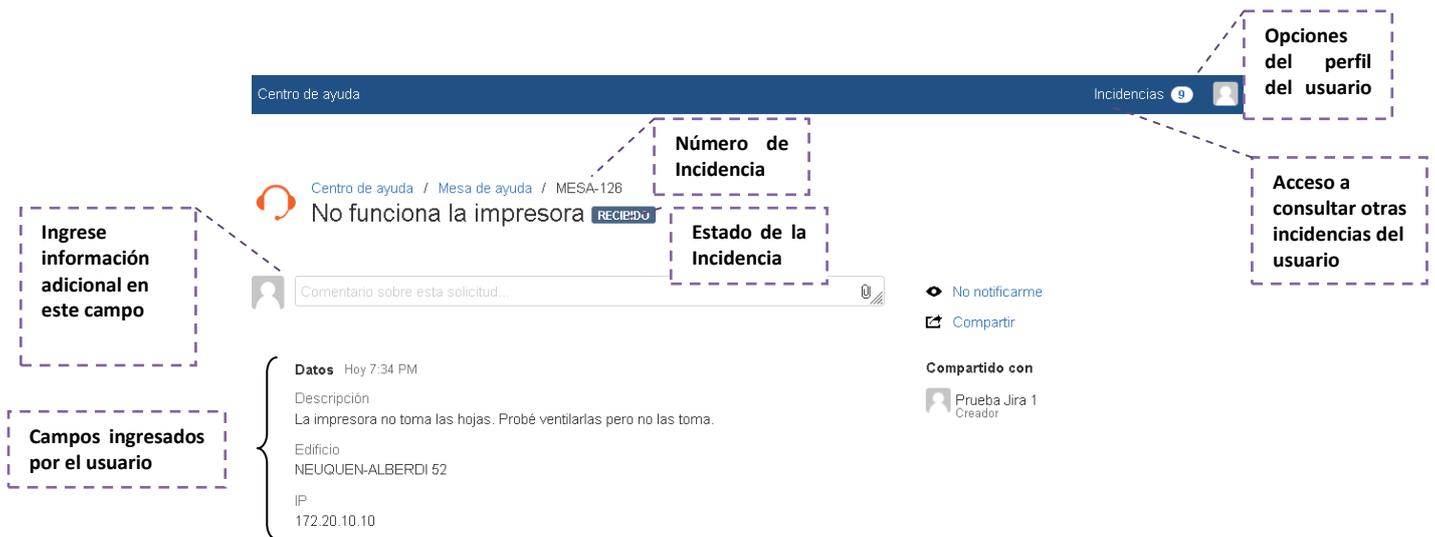


Imagen 7: Solicitud creada

Dichos mensajes se verán reflejados en esta pantalla y podrá responder y agregar información adicional que contribuya a encontrar la solución del problema (ver Imagen 8: comunicación entre el usuario y el equipo de Informática).



Imagen 8: comunicación entre el usuario y el equipo de Informática

¿Cómo consultar las solicitudes creadas?

El usuario puede consultar en cualquier momento las solicitudes creadas por él, para ello desde la barra superior se accede a la consulta de incidencias registradas por el usuario



Imagen 9

La pantalla mostrada permite buscar entre todas las incidencias registradas por el usuario aplicando los filtros:

- **Estado:** Abiertas, Cerradas o cualquier estado
- **Creador:** Creadas por mí, creadas por cualquiera o donde soy participante
- **Tipo de pedido**
- **Palabras clave**

[Centro de ayuda](#)

Incidencias [Centro de ayuda](#)

Tipo	Referencia	Resumen	Oficina de servicio	Estado	Solicitante
	MESA-126	No funciona la impresora	Mesa de ayuda	EN PROCESO	Prueba Jira 1
	MESA-125	Concurso	Mesa de ayuda	RECIBIDO	Prueba Jira 1
	MESA-124	Concurso	Mesa de ayuda	RECIBIDO	Prueba Jira 1
	MESA-123	necesito usar la pc de compañero	Mesa de ayuda	RECIBIDO	Prueba Jira 1

Imagen 10: Incidencias del usuario