



Manual de acceso y creación de tickets en Jira Service Management (Portal Elipse)

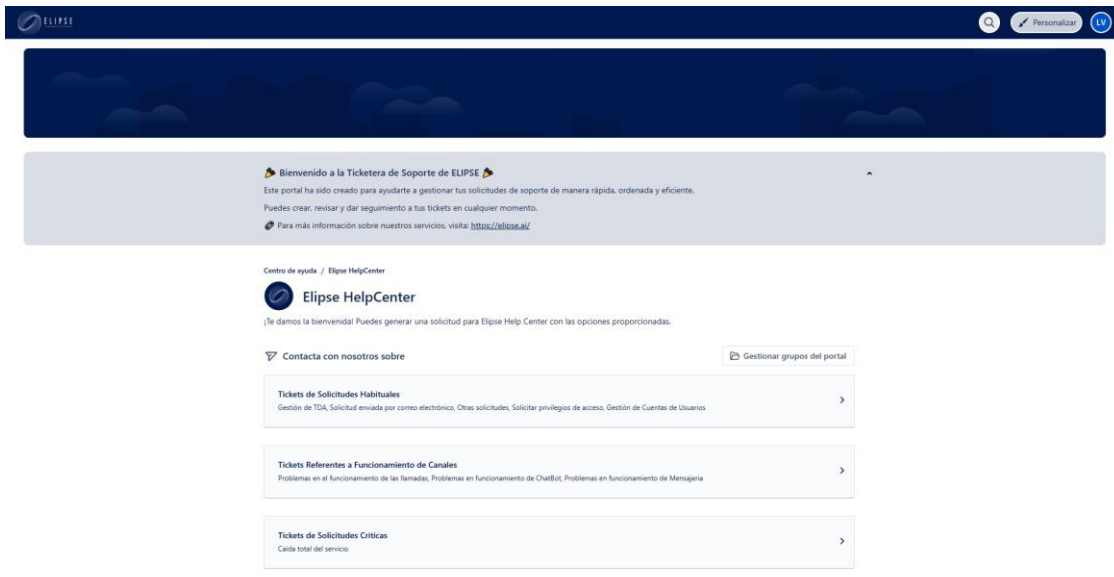
1. Acceso al portal

Ingresar al enlace: <https://elipse-ai-team.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/6>

A screenshot of the Elipse help center login page. The page has a dark blue background with a white login form in the center. The form is titled "Centro de ayuda" and contains the text "Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte". Below this text is a text input field labeled "Dirección de correo electrónico" and a blue button labeled "Siguiente". At the top of the page, there is a light blue banner with a cookie notice and links for "Preferences", "Only necessary", and "Accept all". At the bottom of the page, there is a small text line that reads "Con la tecnología de Jira Service Management".

2. Registro inicial

- 1 En la pantalla de inicio, escribe tu correo electrónico corporativo y presiona Siguiente.
- 2 Te llegará un correo de Atlassian con un enlace para establecer tu contraseña.
- 3 Crea tu contraseña siguiendo las instrucciones del correo.
- 4 Una vez registrada la contraseña, ya podrás entrar al portal de tickets.



The screenshot shows the ELIPSE HelpCenter interface. At the top, there's a dark blue header with the ELIPSE logo and a search bar. Below the header, a light blue banner contains a welcome message in Spanish: "Bienvenido a la Ticketera de Soporte de ELIPSE". The main content area is white and features the "Elipse HelpCenter" logo and a list of ticket categories: "Tickets de Solicitudes Habituales", "Tickets Referentes a Funcionamiento de Canales", and "Tickets de Solicitudes Criticas". Each category has a brief description and a right-pointing arrow.

Pantalla inicial y Pantalla de confirmación del correo:

3. Vista del portal

Una vez dentro verás las opciones para crear tickets divididas en tres secciones principales:

a) Tickets de Solicitudes Habituales

- Gestión de TDA
- Solicitud enviada por correo electrónico
- Otras solicitudes
- Solicitar privilegios de acceso
- Gestión de cuentas de usuarios



Centro de ayuda / Elipse HelpCenter



Elipse HelpCenter

¡Te damos la bienvenida! Puedes generar una solicitud para Elipse Help Center con las opciones proporcionadas.

Contacta con nosotros sobre

Tickets de Solicitudes Habituales

¿Con qué podemos ayudarte?



Gestión de TDA

Solicitud para crear y/o eliminar un TDA o Prestación



Solicitud enviada por correo electrónico

Solicitud recibida desde tu canal de asistencia por correo electrónico.



Otras solicitudes

Si su solicitud no se encuentre entre las opciones proporcionadas, por favor ingrese aquí.



Solicitar privilegios de acceso

Solicitud para poder brindar o quitar permisos a un usuario dentro de los distintos portales.



Gestión de Cuentas de Usuarios

Solicitud para la creación y/o eliminación de usuarios, dentro de las distintas plataformas.

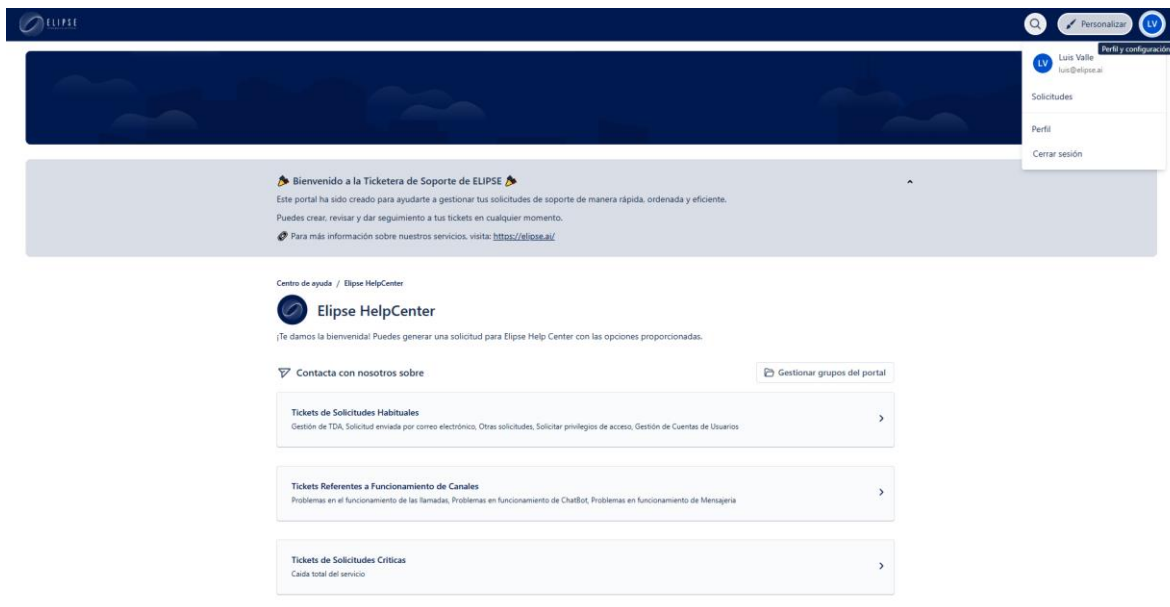
b) Tickets referentes a Funcionamiento de Canales

- Problemas en el funcionamiento de las llamadas
- Problemas en funcionamiento de ChatBot
- Problemas en funcionamiento de Mensajería

4. Cambio de Idioma:

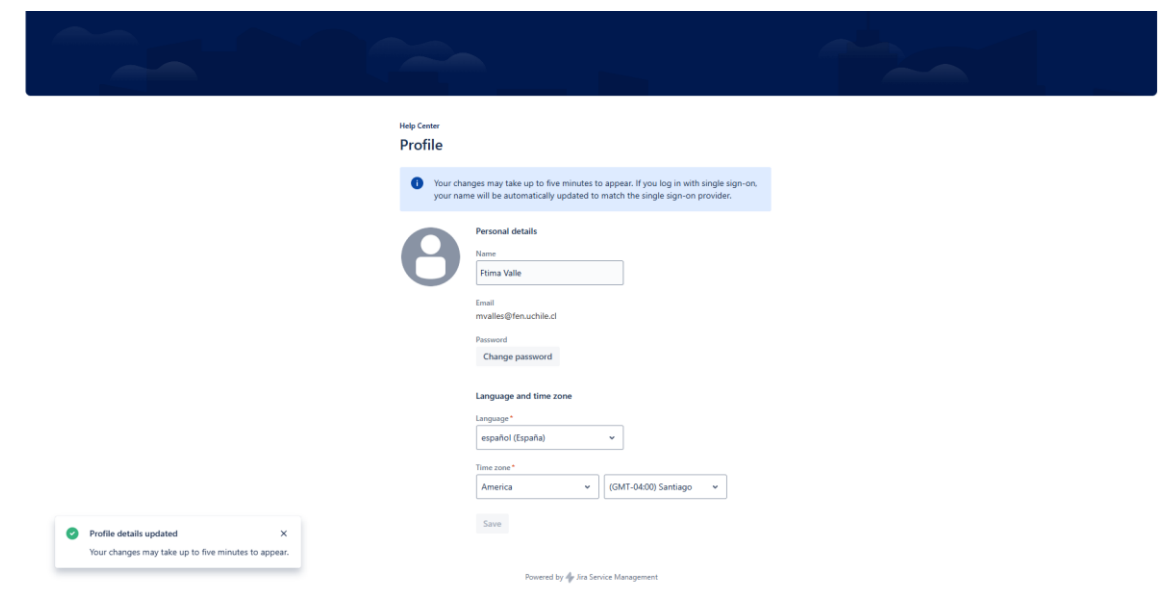
Para modificar el idioma de su portal se puede realizar desde acá el perfil del usuario.

Actualmente debería estar en Estados Unidos y la idea es dejarlo en el idioma que mas desee.



The screenshot shows the ELIPSE Help Center dashboard. At the top, there's a dark blue header with the ELIPSE logo and a navigation bar. Below the header, there's a welcome message in Spanish: "Bienvenido a la Ticketera de Soporte de ELIPSE". The main content area is titled "Centro de ayuda / Elipse HelpCenter" and lists three categories of tickets: "Tickets de Solicitudes Habituales", "Tickets Referentes a Funcionamiento de Canales", and "Tickets de Solicitudes Críticas". A user profile dropdown menu is visible in the top right corner, showing the user's name "Luis Valle" and options for "Solicitudes", "Perfil", and "Cerrar sesión".

Una vez dentro se podrá ver la siguiente vista:



The screenshot shows the ELIPSE Help Center Profile page. The page has a dark blue header and a white main content area. The title "Help Center Profile" is at the top. Below the title, there's a message: "Your changes may take up to five minutes to appear. If you log in with single sign-on, your name will be automatically updated to match the single sign-on provider." The profile section includes a user icon and the following fields: "Name" (Luis Valle), "Email" (mvalles@fen.uchile.cl), "Password" (with a "Change password" button), "Language" (español (España)), and "Time zone" (America, (GMT-04:00) Santiago). A "Save" button is at the bottom. A green notification box at the bottom left says "Profile details updated" and "Your changes may take up to five minutes to appear." The footer mentions "Powered by Jira Service Management".

En la cual se le puede cambiar tanto la zona horaria como el Idioma.

Una vez cambiado y darle “SAVE” nos alertara que en los próximos minutos se vera el cambio reflejado.

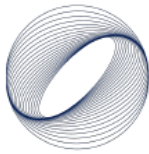
5. Recuperación de cuenta

En caso de que no se acuerde la contraseña del portal o tenga inconvenientes.

Puede hacer clic en el botón de “¿Has olvidado la contraseña?” donde podrá reenviar una contraseña provisoria a su correo.



Este link lo direccionara al portal para poder crear una nueva contraseña y así poder ingresar al portal.



ELIPSE
inteligencia artificial

Centro de ayuda

Define una contraseña para continuar

Dirección de correo electrónico

luisito.valle40@gmail.com

Contraseña

.....



Muy fuerte

Mostrar

Confirmar

SLA:

En caso de tener más dudas o consultas.

No dude en comunicarse con nosotros a través de nuestro WhatsApp:

 +56 9 5986 5913

No dude en comunicarse con nosotros, siempre estaremos atentos y dispuestos a prestar nuestro servicio.